

FORMATO PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Decreto 2041/2012  
 Entidad Empresas Públicas de Armenia

Figura Primer Documento de 2020  
 Fecha: 10 de Abril de 2021

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades completadas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020
TODOS LOS PROCESOS		Direccionamiento de la contratación en favor propio o de un tercero	Se realiza estudio de mercado de obra, compra y suministro para elaborar el presupuesto	5	100%	Las cotizaciones se reciben y se seleccionan las propuestas luego se realiza Acta de apertura de sobres con los proponentes seleccionados. Se toma de evidencia el contrato de obra OT de 2020 (No se tiene en el momento actual a una vez resuelto por la emergencia sanitaria y Teletrabajo)
			Realizar encuestas al cliente de los posibles proponentes	5	100%	En el Sistema de Gestión Integrado este documento 06-R-002 "Divulgación y Presentar Propuesta y/o Cotización"
			Control con una base de datos de precios unitarios actualizados para el rubro de presupuestos	5	100%	Se cuenta actualmente con la resolución de Gerencia No 0549 del 01 de Octubre de 2017, donde se encuentran establecidos los precios unitarios
		Dedicada supervisión y/o interventoría de contratos a favor propio o de terceros	Elaboración de los términos y/o condiciones de los pliegos o estudios previos cargados a los principios de transparencia, igualdad y equidad	5	100%	Se cuenta con el documento reglas de participación, una vez se hayan elegido los participantes este documento se envía a cada uno de ellos.
			Aplicación de los registros "Control y Seguimiento de Contratos" proyectado como Libro de cheques para enter el folio 0047-R-020	5	100%	"Falta los contratos de obra cuenta con el formato 0047-R-020 "Control y Seguimiento de Contratos" que se realiza el control y seguimiento para que los documentos estén en regla" "Para un buen control se seleccionan los documentos, como hoja de vida de función pública, antecedentes, hoja profesional y otros documentos soporte, los cuales se encuentran en los debidos carpetas de los contratos que ingresan en los archivos." "Las Obras desarrolladas por la entidad cuentan con su debido plan de calidad Formato A8-R-021, así como." "En las obras se cuenta con un Profesional de salud y seguridad en el trabajo el cual se controla por el contratista de la obra y modo informo al cual ingresan en el contrato. De igual manera el caso de SST de la EPA cuenta con funcionarios que controlan las obras." "Por el documento 0047-R-021 se han seguido a la aplicación de los fichas ambientales en las obras." "Las empresas cuentan con el Documento 007-R-020 "Selección de asociación del Contrato de Obra"
			Personal asignado para realizar supervisión e interventoría	5	100%	"Se realiza el medio del formato 736-R-020 "Informe de Actividades Contractuales" Cada Supervisor realiza e ingresan a la actividad y autoriza el pago con la firma del documento.
			Deposiciones Ambientales en obras de Acueducto y Alcantarillado 0047-R-021	5	100%	"Las Contratos de obra cuenta con sus respectivos planos y pliegos los cuales son aprobados por el Sector de planeación técnica, el Sistema EPA ESP y supervisor e interventor de Obra." "Por el presupuesto en cada contrato de obra se anexa libro para el rubro de factor A.1.11
			Deposiciones de SST	5	100%	EPA ESP cuenta con el documento 007-R-020 "Control de Cambio de los Documentos de los Proyectos" allí se registran los cambios y como los autoriza.
			Gestión social en la Agencia de Contratos	5	100%	"Cuando se evalúan los proponentes se tienen en cuenta las condiciones, esta selección es realizada por el comité de compra."
			Supervisión e interventoría constante y documentada, aplicando todos los controles diseñados y establecidos para los inventarios	5	100%	" Informes de Gestión, " Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023 " Seguimiento a la Política y Objetivo del Sistema de Gestión Integrado 0047-R-023 Anexo 1 " Hoja de Vida de Indicadores 0047-R-020
			Revisión y verificación del diseño y los presupuestos por las divisiones de la unidad de Gestión Planeación Técnica	5	100%	Todas las compras de obra de la entidad cuentan con los formatos en las carpetas.
			Autorización de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	5	100%	La entidad tiene el documento 0047-R-021 "Evaluación y Revisión de Procedimientos" allí se evalúa el cumplimiento de ellos.
Informe de evaluación de ofertas	5		100%	Se realiza el respectivo estudio de mercado con el presupuesto oficial debidamente firmado. Se anexa evidencia de estudio de mercado de las licitaciones.		
Favorecimiento por adquisición y recibir errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023	5	100%			
Favorecimiento de los cambios por las divisiones y el Sector de Planeación Técnica	Informe de Gestión	5	100%			
	Acta de Revisión Periódica de los Procesos 0047-R-023					

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades Cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020
CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO	Fidelidad de recursos por adquisición y recibo erróneo de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Arsenales ESP - a favor de terceros		1. Revisar Actas de Inspección, verificación y recibo e identificación de Productos GG-R-004, por las Operaciones en el momento de la entrega del producto en Planta	5	100%	Los operarios de la planta de tratamiento diligencian en el formato la entrega del producto dando verificación al producto.
			2. Verificación del peso de cilindros de gases.	5	100%	
			3. No recibir el producto	5	100%	Desde el momento el contrato se cumplió a cabalidad con la especificación del producto y se lo entregó que devolver ningún, igual el proceso aplica los formatos de evaluación de proveedores y se aprueban los contratos.
	Inseguridad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.		1. Programación de Turnos Mensual del Personal 6TH-R-039	5	100%	
			2. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementos DHT R-038, por los Subgerentes antes de enviarlos a Nómina	5	100%	Se evidencia que los los controles son realizados en los formatos permitidos, de igual manera el proceso trata de ser equitativo en la asignación de los horas extras.
	Debilidad y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Arsenales ESP - a favor de particulares		1. Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de equipos, equipos, insumos y materiales	5	100%	Los controles se hacen en los formatos permitidos - el inventario se realiza tanto en la PTAP como en la Base, además se registran actas de verificaciones frente al inventario.
2. Elaboración de los consumos de insumos por medio de: Control de Gastos de Clave y Timbrados, DCT-R-020, Control de Gastos DCT-R-021, Inventarios			5	100%	Se anexa como evidencia de los controles físicos del 05 de febrero de 2020 - donde el Gestor del proceso verifica a la Gestora de Recursos la entrega al almacén de la PTAP los insumos químicos.	
3. Lista de chequeos de entrega de Turnos			5	100%		
4. Aplicación de las directivas establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.			5	100%	Se anexa como del 13 de febrero de 2020 donde se evidencia solicitud de verificación surgen de memoria del almacén de la PTAP	
Autodirigidos	Firma de actas de compromiso ético del auditor y Estructura de auditoría interna	1. Actas de verificación de cumplimiento	5	100%	Por medio de memoranda se autoriza la salida de los equipos que van a mantenimiento preventivo.	
		2. Análisis de la información existente previo a la auditoría	5	100%		
		3. Listas de Chequeo Auditoría Interna AIR-006	5	100%		
Posibilidad de obtener información para favorecer intereses particulares.	Auditorías Internas de Control Gestión, Auditorías Especiales	1. Auditorías Internas de Control Gestión, Auditorías Especiales	5	100%	En las hojas de vida del personal de planta de control Interno se encuentran los actas de compromiso ético y estructura de auditoría. Firmado.	
		2. Auditorías Especiales	5	100%	Antes de realizar una auditoría se elige proceso, se hace la lista de chequeo.	
DIRECCIÓN COMERCIAL	Incumplimiento de los términos para respuesta de los procesos Judiciales, administrativos, contractuales, y PQRSOS.	Verificación de la normalidad aplicable dentro del proceso	1. Verificación de la normalidad aplicable dentro del proceso	5	100%	Se realiza informe de manera mensual en donde se realiza seguimiento a las atenciones de los PQRSOS realizadas por la Dirección Comercial
			2. Registro diario del cumplimiento reportes, o los reportes dados a los particulares	5	100%	La dirección comercial por medio del sistema genera reportes en archivos excel - donde se evidencia el seguimiento de las atenciones realizadas en el medio de servicio al usuario. También se hace en archivo excel la atención de PQRSOS de manera telefónica, con fechas de respuesta.
	Debilidad uso de información de Empresas Públicas de Arsenales ESP - a favor de un tercero	Verificación de los valores Fideles de facturación por ciclo y concepto.	1. Verificación de los valores Fideles de facturación por ciclo y concepto.	5	100%	La actividad de facturación realiza Verificación de valores por ciclos antes de emitir la facturación. Se cuenta con el personal último - en su mayoría son Funcionarios de planta y flexen muchos otros en la actividad - y por el momento no hay funcionarios nuevos.
			2. Equipación a los Funcionarios que ingresan según el procedimiento de Facturación.	5	100%	
Abuso de la condición de servidor público a través de la solicitud o aceptación de donativos	Comunicación con los Servidores Públicos que laboran en la Dirección Comercial mediante la cual se les ha concurrido que está prohibido el cobro de donativos por la entrega de información electrónica por la empresa.	1. Comunicación con los Servidores Públicos que laboran en la Dirección Comercial mediante la cual se les ha concurrido que está prohibido el cobro de donativos por la entrega de información electrónica por la empresa.	5	100%	El proceso realiza capacitaciones, recordando la ética profesional que deben tener sus Funcionarios - y el no recibimiento de donativos.	
		2. Revisión y análisis de los documentos efectuados a los usuarios que cumplen con la condición de ley y requisitos mínimos.	5	100%		
DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Debilidad uso de información de Empresas Públicas de Arsenales ESP - a favor de un tercero	Diseño manual de control de la información a publicar en los medios oficiales de la empresa.	1. Diseño manual de control de la información a publicar en los medios oficiales de la empresa.	5	100%	Se realizó el manual de control de la información se envió a planeación corporativa para su publicación.
			2. Solicitud de emisión del manual y su publicación en internet	5	100%	
	Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el que el reglamento, modifique, añada o derogue.	La información recibida de la parte técnica de cada proceso y se publica	1. La información recibida de la parte técnica de cada proceso y se publica	5	100%	Cuando se emite la información a los procesos, queda evidencia de los audios, reportes y hojas de correo electrónico.
			2. Cuando se trata de la redacción de un boletín de prensa, se debe enviar al líder del proceso o a la gerencia con el fin de emitir información impresa.	5	100%	2. Se envía por aplicativo digital con las evidencias de WhatsApp o correo electrónico donde se aprueba la información redactada.
Fidelidad de recursos por adquisición y recibo erróneo de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Arsenales ESP - a favor de terceros	Verificación de la idoneidad de proveedores a través de los documentos firmados con que cuenta tanto el área jurídica como jurídica y legal.	1. Cumplimiento de los protocolos del proceso	5	100%	2. Todos los evidencias y archivos de los grabaciones y entrevistas están en el archivo del proceso y oportunamente se envían backups.	
		2. Asesoramiento de las fuentes por proceso	5	100%		
Incumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el que el reglamento, modifique, añada o derogue.	Control preventivo: seguimiento al portal web www.arsenales.gov.co por parte de cada proceso para actualizar la información que debe ser publicada de acuerdo con la Ley	1. Búsqueda archivos de los extractos, grabaciones y publicaciones que se realizan de EPA ESP	5	100%		
		2. Verificación de la idoneidad de proveedores a través de los documentos firmados con que cuenta tanto el área jurídica como jurídica y legal.	5	100%	Se realiza estudio de mercado en los sitios de experiencia, cuando es un medio debe anexar Certificados de comercio y certificado de la emisora del canal o medio de comunicación.	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades completadas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Deficiente Administración de la estructura financiera		1. Aplicación de los controles. Insumos provisionales de seguridad para pagar por portafolios	51	100%	Los requerimientos se evidencian en los actas que el proceso realiza de manera mensual, así como los datos y los funcionarios que se le realizan los controles.
			1. Desactivación para manejo de cajas fuertes y claves existentes en el área de cajas CAEM, Tesorería y Bienes de Resguardo de la Miraflores	51	100%	
			1. Se realizan seguros de Caja y Caja Menor selectivos	51	100%	
			1. Desactivación para ingreso al perfil de bancos	51	100%	
DIRECCIÓN JURÍDICA	Incumplimiento de los términos para respuesta de los procesos judiciales, administrativos, contractuales y PQDCA.	Deficiente	1. Desactivación para manejo de cajas fuertes y claves existentes en el área de cajas CAEM, Tesorería y Bienes de Resguardo de la Miraflores	51	100%	Los funcionarios de planta y contratos de la entidad cuentan con su debida documentación y certificaciones.
			1. Desactivación para aseguramiento de las oficinas que se manejan en la Miraflores	51	100%	Se maneja en archivo Excel el Informe periódico respecto del estado actual de los procesos
			1. Se realizan seguros de Caja Menor selectivos	51	100%	Se maneja en archivo Excel el Informe periódico respecto del estado actual de los procesos
			1. Verificación de la aplicación de la seriedad de caja menor	51	100%	Se maneja en archivo Excel el Informe periódico respecto del estado actual de los procesos
DIRECCIÓN TIC	Acceso no autorizado a datos y aplicativos en beneficio propio o terceros	Falta de estudio por parte del Comité de evaluación de riesgos de conclusión preliminar presentada por el concesionario ante la Empresa	Revisión de los perfiles de cantidad del Personal del Plantel y contratos durante el proceso contractual	51	100%	Los funcionarios de planta y contratos de la entidad cuentan con su debida documentación y certificaciones.
			Informe periódico respecto del estado actual de los procesos Judiciales, Administrativos y Contractuales	51	100%	Se maneja en archivo Excel el Informe periódico respecto del estado actual de los procesos
			Indebido uso de información de Empresas Públicas de Armasa ESP, o favor de un tercero.	51	100%	El proceso cuenta con el control y registro de documentos, allí quedan registrados todos los expedientes que son tratados.
			Falta de estudio por parte del Comité de evaluación de riesgos de conclusión preliminar presentada por el concesionario ante la Empresa	51	100%	Los centros de conclusión se realizan cada vez que son necesarios, y reportan actas de ello
DIRECCIÓN TIC	Acceso no autorizado a datos y aplicativos en beneficio propio o terceros	Falta de estudio por parte del Comité de evaluación de riesgos de conclusión preliminar presentada por el concesionario ante la Empresa	Actualización y Cumplimiento del Reglamento de los Comités de Conciliación y demás normas que la reglan	51	100%	Mediante el Contrato de Compraventa 033 de 2019 y Acta de Decisión que tiene como objeto la adquisición de un UTM con su respectivo licencia, se evidencia la adquisición de un nuevo Firewall, con soporte y respaldos licencias por un año, lo cual incluye también soporte con la Empresa Defensora y Fabricante Palo Alto Networks Modelo PA-8020Ere, año para reforzar los conocimientos del equipo TIC, la empresa INDICITEC ha realizado capacitaciones de inducción y actualización, desde se han resuelto reportes en el manejo del Firewall de la entidad (UTM Palo Alto) que es el encargado de brindar la seguridad perimetral de la empresa para controlar las entradas y salidas a través de Internet local y externo del servicio de internet, teniendo en cuenta las políticas de seguridad que se aplican a través de esta y fortaleciendo así mismo las herramientas que este servicio presta para la Empresa Pública de Armasa ESP.
			1. Todas las aplicaciones web (ABQ, Intranet, pagos web) son evaluadas mensualmente y reportadas de la empresa en acciones y cambios antes del Firewall y las políticas de acceso establecidas por los proveedores	51	100%	Mediante el Contrato de Compraventa 033 de 2019 y Acta de Decisión que tiene como objeto la adquisición de un UTM con su respectivo licencia, se evidencia la adquisición de un nuevo Firewall, con soporte y respaldos licencias por un año, lo cual incluye también soporte con la Empresa Defensora y Fabricante Palo Alto Networks Modelo PA-8020Ere, año para reforzar los conocimientos del equipo TIC, la empresa INDICITEC ha realizado capacitaciones de inducción y actualización, desde se han resuelto reportes en el manejo del Firewall de la entidad (UTM Palo Alto) que es el encargado de brindar la seguridad perimetral de la empresa para controlar las entradas y salidas a través de Internet local y externo del servicio de internet, teniendo en cuenta las políticas de seguridad que se aplican a través de esta y fortaleciendo así mismo las herramientas que este servicio presta para la Empresa Pública de Armasa ESP.
			Envío de oficio de la unidad de Gestión de Talento Humano, debiendo enviar a la dirección TIC los nombres del personal	51	100%	Por medio de oficio al proceso recurrente a los líderes de los otros procesos, que deben escribir a la Dirección TIC para emitir un oficio en el cual se encuentre el funcionario para poder darle de baja al perfil
			Utilizar de parte de los usuarios el Formato DTCA 006, que exhibidos los perfiles de usuarios que ingresan o se retiran Política de Gestión de Activos (GG-D-029)	51	100%	Se maneja en archivo Excel el Informe periódico respecto del estado actual de los procesos
DIRECCIÓN TIC	Acceso no autorizado a datos y aplicativos en beneficio propio o terceros	Falta de estudio por parte del Comité de evaluación de riesgos de conclusión preliminar presentada por el concesionario ante la Empresa	1. Política de Seguridad Física y del Entorno - 66-D-027	51	100%	Se maneja en archivo Excel el Informe periódico respecto del estado actual de los procesos
			2. Política para la Construcción y Protección de Contorno (66-D-029)	51	100%	Se maneja en archivo Excel el Informe periódico respecto del estado actual de los procesos

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades Cantidad	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020
Gestión	GESTIÓN DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE	Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	1 Programación de Turnos Mensual del Personal OTHA-039.	5	100%	El proceso en archivo Excel lleva el control de reporte de tiempo extra y suplementario por funcionario así de esa manera controla que sea de manera equitativa y que no se recargue a un solo trabajador.
			2 La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario OTHA-039, por los Subgerentes antes de enviarlo a Human Resources.	5	100%	
		3 Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de repuestos, equipos, maquinas y herramientas.	5	100%	Las revisiones están a cargo del Comité de apoyo del proceso, el cual de manera mensual con el apoyo del área de logística hace control de los materiales reportados en los trabajos frente a los saldos del almacén, se anexa acta del 04 de febrero de 2020.	
	GESTIÓN DE ASFO	Déficit y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de participantes	1 Actualizaciones escritas de saldo de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.	5	100%	El proceso no maneja Equipo o maquinaria que entente autorización de saldos escritos.
			2 Programación de Turnos Mensual del Personal OTHA-039.	5	100%	Legalmente según Funcionario debe generar más de 50 horas extras en el mes, pero esto en el momento de realización existe un control de las horas extras generadas por cada funcionario de forma mensual. Además, se estableció que ningún funcionario debe trabajar dos domingos de forma seguida, existe el control en la programación del personal OTHA-039.
		3 La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario OTHA-039, por los Subgerentes antes de enviarlo a Human Resources.	5	100%	Con respecto al personal que sale al fin del horario, quien es responsable de hacer la programación y de realizar la rotación del personal disponible, es directamente la Profesional U. Dancy EDH Vargas (se tiene pendiente elaborar un formato normalizado para programar dicho personal). En cuanto a la programación mensual de turnos, se hace en el formato (SA-R-024) y son las Subgerentes de turno quienes semanalmente, realizan dicha programación y por mensualmente se revisa dichos formatos para verificar que efectivamente haya equidad en dicha programación. Para programar festivos y/o domingos para actividades extras, se consultar con el Subgerente y/o Gerente de Área, para que autorice.	
Déficit y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de participantes	Realizar seguimiento y análisis estadístico de las consumas de combustibles de los vehículos (Consumo), gasolina, metano, aceites, fluidos de altura, correa, Clapones, eslabones, Hidroboosters, matorbomba (consumo/ día), Seguimiento al cronograma preventivo de mantenimiento.	5	100%	En el control diario desarrollado de este formato SA-R-021 se tiene establecido el control del kilometraje de los vehículos cuando salen a ruta, cuando regresan al refugio, cuando salen del refugio cuando y cuando regresan a la base operativa del servicio de asfo, además cuando el vehículo retorna al kilometraje del centro de la estación de servicio debe coincidir con el del vehículo al momento del mismo. Además, se cuenta con el registro SA-R-020 Orden de trabajo, en el cual queda la trazabilidad de las reparaciones y repuestos realizados al parque automotor del servicio de asfo, en este registro también se debe consignar el kilometraje y hora de salida del vehículo al momento de la reparación o mantenimiento preventivo.		
	Realizar seguimiento y análisis estadístico de las consumas de combustibles de los vehículos (Consumo), gasolina, metano, aceites, fluidos de altura, correa, Clapones, eslabones, Hidroboosters, matorbomba (consumo/ día).	5	100%	Tras de abril y hasta de enero del 2020 se emite reporte de gastos de combustible a través de recursos, este proceso diseñó un formato SA-R-005, este reporte con no se ha realizado, en el mes de mayo del 2020 se hará el consolidado del comportamiento de los actividades de pago de arbol, fondo de asfo y parte de asfalto, y se emite a gestión recursos. Actualmente lo que se hace es el control mensual de los reportes, falta implementar el análisis estadístico de dichos consumos y analizar el comportamiento de los mismos por área, identificando las razones por las cuales la cantidad de combustible incrementa o disminuye. El seguimiento y análisis estadístico del consumo de combustible del parque automotor del servicio de asfo no se ha realizado en el periodo de reporte, se digitaliza la información para falta realizar el análisis de la misma.		
Continuar con los controles existentes.	5	100%	Se ha continuado con la elaboración de los registros Ordenes de trabajo (SA-R-030) identificando en que vehículos, Maquinaria y Equipo se usen los repuestos y se anexa el registro Fotográfico. Respecto a las revisiones diarias del inventario, se emite el oficio interno SIA-CPT25 a la Gestión recursos indicando dichos revisiones por personal independiente al personal de la Subgerencia de Asfo.			

Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de Control

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades Cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020	
GESTIÓN DE RECURSOS		Debido uso de información de Empresas Públicas de Armas ESP, a favor de un tercero.	Acto Entrega de Documentos e Inventario Documental 68-B-009 Baldador Archivo y Correspondencia 68-B-019 Control Prehito de Documentos Archivo Central 68-B-020 Software de digitalización de documentos Revisión de Documentos Archivo Central 68-B-021 Registro y radicación de Correspondencia Recibida 68-B-024 Control Entrega de 68-B-024 Correspondencia al Promotor de Servicio de Manejo de Bulas Entrega de Correo Certificado Registro de Dignos de visitantes a sedes externas de la Empresa 68-B-027	Si	100%	Respecto al archivo central y unidad de correspondencia, a la fecha se está realizando trabajo en fase, situación que impide la consolidación de información.  Se adjunta informe último trimestre 2020	
			Debido mantenimiento preventivo o correctivo de los vehículos maquinaria y equipo	Haga de Hago de Equipos, Maquinaria y Vehículos 68-B-001 Lista de Cheques Mantenimiento Preventivo de Vehículos 68-B-008 Programa de Mantenimiento Preventivo de Maquinaria y Equipo 68-B-013 Programa de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Asistencia y Alcantarillado 68-B-014 Programa de Mantenimiento Preventivo de Vehículos Servicio de Ases 68-B-015 Lista de Cheques revisiones periódicas mantenimiento preventivos Vehículos 68-B-023 Salud de productos y/o equipo comprado 68-B-026 Inspección Maquinaria y Vehículos 68-B-028 Lista verificación parámetros Compresor Neumático 68-B-033  MANEJO DE OBRAS CALIFICADAS Estudio Previa Reglas de Participación Subcontrato de Contratos	No	0%	No fue posible evidenciar este control por parte del proceso
			Falta de Supervisión y seguimiento en el campo de insumos, sustento y bienes muebles	68-B-001 Identificación de Necesidades Muestra (contrato) Factura 68-B-004 Acta de Inspección, verificación y recibo e entrega de Insumos 68-B-006 Acta Recibo de Servicios a Insumos 68-B-026 Salud de productos y/o equipo comprado Entrevista Salidas de Almacén Software de Almacen	Si	100%	El proceso adjunto como evidencia el contrato sustento 003 de 2019, donde se evidencia la aplicación de los formatos
			Existe y/o cambio de recursos físicos y condiciones de Empresas Públicas de Armas ESP, a favor de particulares	Se realiza registros de inventario identificado en que vehículos, Maquinaria y Equipo se usan los respectivos y se anexa el registro fotográfico. Órdenes de trabajo (68-B-030). Requisitos documentales al momento por funcionarios independientes al proceso.	No	0%	No fue posible evidenciar este control por parte del proceso
				Carta de compromiso de integridad y Ética 68-B-033 Carta de Confidencialidad 68-B-030	Si	100%	En las Hojas de vida se respaldan las cartas de compromiso de Confidencialidad
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Debido uso de información de Empresas Públicas de Armas ESP, a favor de un tercero.	Acceso restringido a los antecedentes del personal interno y externo	Si	100%		
			Manipulación de la información para el otorgamiento de beneficios laborales afectando la liquidación de la Hoja de Activo y Pasivo	Filiación de Historias Laborales Control de prebitas de historias laborales 68-B-002 Hoja de Control Historias Laborales 68-B-031 Examen de todas las historias laborales Atento y puntual por parte de un solo funcionario para las historias laborales	Si	100%	Las Hojas de vida de la entidad se encuentran en custodia de uno funcionario, el acceso es permitido solo para personal autorizado. En otras ocasiones cuando del número humano se encuentra realizando una depuración de las Hojas de vida en cumplimiento de la Dirección control de Gestión.
				Verificación de todas las necesidades de la misma y liquidación para ser registradas por parte de un funcionario diferente.	Si	100%	
				Verificación manual y electrónica de la información generada en la misma.	Si	100%	Se evidencia por medio de acta del 29 de febrero de 2020, que el proceso hace el debido seguimiento a la actividad.
				Cruce de información generada contra necesidades recibidas o tiempo, agendadas y aprobadas para la liquidación personal Verificación de todas las necesidades de la misma y liquidación para ser registradas por parte de un funcionario diferente.	Si	100%	
Fallas en la entrega y utilización de la Detención y Elementos de Protección Personal.	Programa local de SST donde se hace el control de los elementos de protección personal, tiempo de vida útil y condiciones existentes	Si	100%				
	Llevar el registro y actualización de las matrices normalizadas con el fin de cumplir con las necesidades requeridas.	Si	100%	Por medio de acta del 16 de abril de 2020 se evidencia Seguimiento a las controlas que realiza SST en cuanto elementos, necesidades requeridas y verificaciones de trabajos en campo.			
	Inspecciones periódicas a los diferentes sedes y centros de trabajo, con el fin de verificar que los trabajadores estén cumpliendo con el uso. Socialización con los líderes de los procesos de la responsabilidad del uso adecuado de los elementos de protección personal, según la resolución de gerencia 520 del 2016	Si	100%				
GESTIÓN PLANEACIÓN TECNICA		Conflicto de interés de los funcionarios para el cumplimiento de registros exigidos por EPA ESP, Directoriales e Insumos a terceros	Visita y seguimiento a las debilidades que se expone EPA ESP	Si	100%	El proceso de planeación técnica de EPA ESP cuenta con un personal técnico el cual desarrolla actividades para el seguimiento y control de emisiones de debilidades, reparaciones y conexiones a los servicios de asistencia y mantenimiento de EPA ESP, todas actividades de seguimiento en los procesos anteriormente mencionados, cuentan con formatos normalizados dentro del sistema de gestión de calidad, entre ellos 68-B-033 y 68-B-025, los cuales se diligencian con el personal técnico en el área y se diligencian en paralelo al seguimiento y control dentro de las debidas actividades, para lo cual se adjunta paquete de de actividades de control y seguimiento con el seguimiento respectivo del personal mencionado (tabuladores, revisiones y reportes) de las actividades de reparación de servicios. Se aclara que en dentro del proceso de de Gestión Planeación Técnica, de trámite y proceso la información que el usuario solicita dentro de las consultas emitidas en la empresa, y la ejecución de las conexiones a los servicios no está bajo dirección de este gestor por lo tanto en este proceso se procesa y se da visibilidad de las actividades realizadas por los usuarios a través de las comités, y se incluyen bajo la dirección de otros procesos, las conexiones realizadas por particulares a través del personal de EPA ESP, se consideran fraudulentas y se encuentran a punto de ser sujetos de multa, e instigación según permisos.	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades Cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020		
LABORATORIO CALIBRACIÓN DE MEDIDORES		Manipulación de los resultados de ensayos y/o calibración de Medidores por presión indebida	Comprobación del personal con el Código de Integridad Ética y Confidencialidad 1 Carta de compromiso de Integridad y Ética 0714-R-023	51	100%	Se adjunta evidencia en actas del reporte mensual sobre el resultado del indicador de cumplimiento al código de ética.		
			Supervisión de datos y resultados en el proceso 1 Recepción entrega al área de calibración LCM-R-004	51	100%			
			Comprobación del personal con 1 Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad 00-D-011 1 Código de Integridad, Ética y Confidencialidad 1 Carta de compromiso de Integridad y Ética 0714-R-023 1 Seguimiento al cumplimiento del tratamiento de los conflictos de interés identificados en el "Manual de Conflictos de Interés de las Laboratorias de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores" 00-D-005	51	100%			
		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	1 Supervisión de datos y resultados en el proceso 1 Asesoría de información del cliente en el registro de "Recepción entrega al área de calibración" LCM-R-004	51	100%	Este riesgo no aplica para el proceso por cuanto el personal del laboratorio trabaja en la jornada normal del personal administrativo y no reporta horas extras.		
			1 Programación de Turnos Manual del Personal 0714-R-023	51	100%			
		Daño y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares	1 La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario 0017-R-026, por los Subgerentes antes de emitirlo a honorarios	51	100%	Este riesgo no aplica para el proceso por cuanto el laboratorio realiza sus operaciones en las instalaciones permanentes del parque de Calleses bajo el control directo del líder del proceso, y los equipos y herramientas no son usados por fuera de sus instalaciones.		
			1 Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales	51	100%			
			1 Revisión de los inventarios de insumos por medio de Control de Insumos de Cloro y Flúoruros 0017-R-026 1 Insumos 1 Lista de chequeo de entrega de Turnos	51	100%			
			1 Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa 1 Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privado	51	100%			
		Indebido uso de información de Empresas Públicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.			Comprobación del personal del Laboratorio con 1 Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad 00-D-011 1 Código de Integridad, Ética y Confidencialidad 1 Carta de Compromiso de Integridad y Ética 1 Política de Seguridad y Protección de la Información 00-D-009 1 Directivos de Calidad y Almacenamiento de Información LCM-R-002 1 Directivos de Depesas al Laboratorio de Personal Externo LCM-R-003	51	100%	Se adjunta resultado realizado en acta digital que contiene el hecho del reporte mensual para los tres primeros meses del año, con el resultado del indicador de cumplimiento al código de ética que periodicidad de reporte es semestral.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades Cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020
LABORATORIO Y CALIDAD DEL AGUA		Direccionamiento de la contratación en favor propio o de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza estudio de mercado de obra, compra y suministro para elaborar el presupuesto</li> <li>2. Registro de las Cotizaciones recibidas</li> </ul>	5	100%	Evidencia D/56-R-004 Estudios Previos (Proveeduría al laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua de muestras y material que permite realizar diagnósticos microbiológicos) Cotización LABCARE DE COLOMBIA. Proveedor compatible con Norma NTC 1201/IEC 17043 para probar ensayos de calidad en cumplimiento del requisito 7.7.2 de la Norma NTC 1201/IEC 17025:2017
			<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Se realiza estudio de mercado de obra, compra y suministro para elaborar el presupuesto</li> <li>2. Registro de las Cotizaciones recibidas</li> </ul>	5	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Contar con una base de datos de precios anteriores actualizados para el cálculo de presupuestos</li> </ul>	5	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Estudio de mercado para elaborar el presupuesto las obligaciones contractuales,</li> <li>2. Estudios previos con detalle de las obligaciones contractuales,</li> </ul>	5	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de las Cotizaciones recibidas</li> <li>2. Elaboración de los términos y/o condiciones de las pliegos o solicitudes previas según a los principios de transparencia, igualdad e imparcialidad</li> </ul>	5	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>1. LECA-R-048 (Registro de autorización del Personal que realiza actividades en el Laboratorio)</li> <li>2. Acta de Admisión de Propuestas y/o Cotizaciones para Documentación 258-R-001</li> <li>3. Evaluación de la propuesta</li> <li>4. Evaluación de necesidades de Personal</li> <li>5. Capacidad Técnica del Laboratorio</li> </ul>	5	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión de todas las informaciones exportadas a los clientes informos aprobando la concordancia entre los datos obtenidos y los datos reportados.</li> <li>2. Informe de ensayos de agua tratada (Despreñado), LECA-R-055</li> <li>3. Informe de ensayos de agua tratada (Fluoración electrolítica), LECA-R-056</li> <li>4. Calidad de resultados de análisis de Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua (Agua Cruda), LECA-R-050</li> <li>5. Calidad de Ensayo para Agua Cruda (EC), LECA-R-053</li> <li>6. Consuelo de informes de ensayo (EC), LECA-R-059</li> </ul>	5	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Control y Seguimiento a:  <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Las actividades desarrolladas por el personal que lleva a cabo ensayos de calidad del agua por parte del Director Técnico, LECA-R-029 (Validación de métodos), ensayos de control e implementación</li> <li>2. Al cumplimiento de la establecido en el Manero de Confianza de Dirección de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua</li> <li>3. Calibración de Medidores GG D-010</li> <li>4. Compromiso de confidencialidad (GTH-R-036)</li> <li>5. Compromiso de integridad y ética (GTH-R-033)</li> </ul> </li> </ul>	5	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Programación de Turnos Manual del Personal (GTH-R-035)</li> </ul>	5	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>1. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario (GTH-R-038, por los Subgerentes antes de enviarlo a Human</li> </ul>	5	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Revisiones periódicas por medio de Actas sobre el inventario de maquinaria, equipos, mesas y materiales</li> </ul>	5	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y sistemas informáticos y metrológicos de la empresa.</li> </ul>	5	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Actualizaciones técnicas de estado de equipo y maquinaria al personal de vigilancia presencial.</li> </ul>	5	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Compromiso del personal del Laboratorio con:  <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad GG D-011</li> <li>2. Código de Integridad, Ética y Confidencialidad</li> <li>3. Carta de Compromiso de Integridad y Ética</li> <li>4. Política de Seguridad y Protección de la Información GG D-019</li> <li>5. Directivos de Cambio y Almacenamiento de Información (LIM-R-002</li> <li>6. Actualización de Manual de Procedimientos de Control de Calidad</li> </ul> </li> </ul>	5	100%	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades completadas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020
PLANIFICACIÓN CORPORATIVA		Generación de resultados de Auditorías Externas para Eficacia y Fichas para el seguimiento del Sistema de Gestión Integrado y la Empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Brindar acompañamiento en todas las etapas de la Auditoría al personal del ente certificador o Acreditador contratado.</li> <li>2. Cumplimiento de Procedimientos establecidos para las Auditorías.</li> <li>3. Calificación del servicio prestado.</li> <li>4. Locustamiento de Hallazgos presentados.</li> <li>5. Generación y seguimiento de Planes de Mejoramiento con las oportunidades de Mejora Reportadas.</li> </ul>	5	100%	La entidad cuenta con el proceso de Análisis y mejora el cual es el encargado de brindar acompañamiento en las etapas de la auditoría, adicionalmente se encargó de realizar seguimiento a las fichas de seguimiento de los hallazgos levantados por el ente certificador.  El proceso brinda también brinde acompañamiento a los laboratorios de la entidad los cuales se encuentran certificados.
		Ahorro de la información con el fin de presentar resultados satisfactorios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas e informes:</li> <li>1. Seguimiento y monitorización de metas.</li> <li>2. Reporte de logros de metas de indicadores.</li> <li>3. Matriz de Trabajo con los responsables.</li> <li>4. Informes de gestión.</li> <li>5. Informes de gestión de Auditoría del Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>6. Resoluciones por la Dirección.</li> </ul>	5	100%	Se anexa como evidencia los correos enviados por el líder del proceso solicitando las indicaciones a los otros procesos, y se anexa cuadro de mando al cual se le controla y se envía a la Dirección General.  Se anexa informes realizados a los procesos frente a las bancas de proyectos, donde se evidencia la ejecución presupuestal y porcentaje de avance.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Cruz entre las Fichas reportadas por los procesos.</li> <li>2. Oficiales.</li> <li>3. Correas Electrónicas.</li> <li>4. Matriz de Trabajo.</li> <li>5. Situación de reportes de acuerdo al cronograma de la SOPD.</li> </ul>	5	100%	Se anexa como evidencia de cruz de información y seguimiento los siguientes Reportes:  1. Informe de reportes pendientes enviados con corte al 6 de marzo de 2020. 2. Acta mesa de trabajo realizada en enero de 2020. 3. Situación de reportes pendientes.
		Incumplimiento de las directrices ambientales en el Sistema de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Fichas ambientales aplicadas en las obras de Acueducto y Alcantarillado OPTA 003.</li> <li>2. Aplicación, Seguimiento y Control de Fichas Ambientales en Obras de Infraestructura de Acueducto y Alcantarillado OPTA 003.</li> <li>3. Disposiciones Ambientales en obras de Acueducto y Alcantarillado DPC MA 003.</li> <li>4. Acta de Mesas Ambientales.</li> <li>5. Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales DPC MA 003.</li> <li>6. Matriz de requisitos Legales DPC MA 004.</li> </ul>	5	100%	1. La Dirección de Planeación Corporativa a través de un comité de perfil técnico Fichas ambientales aplicadas en las obras de Acueducto y Alcantarillado OPTA 003.  2. Aplicación, Seguimiento y Control de Fichas Ambientales en Obras de Infraestructura de Acueducto y Alcantarillado OPTA 003. Resolución realizó seguimiento a las obras de acueducto, alcantarillado y aducciones locales en las siguientes sectorías: San José, El Limón, Vereda el Bón, Por La Marra, Los Amigos, Regón y Montepardo, La Aldea, Centro Comercial del Café, La Adella, Sector Chapalá, Vereda La Duda, B/ Libertadores, Boconío Chapalá, Amalá en carrera 19.  3. Acta de Mesas Ambientales.  En el mes de Diciembre se realizaron 2 mesas ambientales de la Aseo y De Uso Eficiente y Ahorro de Agua.  4. Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales DPC MA 003.  Toda los procesos de EPA ESP cuentan con una matriz donde se identificaron los aspectos e impactos generados por las actividades propias de los meses y así mismo se verificaron los controles que se están aplicando a cada una de ellas. Las matrices son revisadas anualmente.  5. Matriz de requisitos Legales DPC MA 004.  EPA ESP cuenta con una matriz donde se tienen identificadas todas las reglas legales ambientales aplicables a la empresa, así mismo, se evalúan y actualizan con una frecuencia semestral.
GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES		Disponibilidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento de los vehículos así:</li> <li>• Vehículo de Sución - Presión</li> <li>• Orden de Ingreso de Bactas y Sometidos Corro Sución - Presión (BRT-003)</li> <li>• Bacteriocida y Bactan</li> <li>• Orden de Trabajo Cuadrante (BRT-0-007)</li> <li>• Bitácora Vigilancia Portuario</li> </ul>	5	100%	El proceso lleva el control en archivos actual la programación de las operarias de manera interna, con esto se recargan mas horas a una sola operaria y se maneja la equidad.
		Disponibilidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Instrucción Notificación al Usuario BRT-0-003</li> <li>2. Registro Orden Dulce de Alcantarillado (BRT-005)</li> <li>3. Registro Orden de Trabajo Cuadrante (BRT-0-007)</li> </ul>	5	100%	Los trabajos realizados por los operarios estan en sus debidas formas.
		Disponibilidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Programación de Turnos Manual del Personal (TMA-0-039)</li> <li>2. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementos (BRT-0-038) por los Subgerentes antes de enviarlos a Humano.</li> </ul>	5	100%	El reporte de las horas extras y tiempo suplementario se realiza acorde al procedimiento y se ingresados en sus debidas formas.
GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES		Desgaste y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Arrendo ESP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipo y utensilios manuales y materiales de la empresa.</li> <li>2. Autorizaciones escritas de abalo de equipo y maquinaria al personal de vigilancia y mantenimiento.</li> </ul>	5	100%	El Proceso no maneja alguna maquinaria o tipo de recurso, por tal motivo no hay autorizaciones o controles sobre este riesgo.
		Conflicto de interés de los funcionarios para el cumplimiento de requisitos exigidos por EPA ESP - Dirección de Fomento e Inversión	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión periódica del inventario de usuarios especiales.</li> <li>2. Análisis de perfiles de contaminación.</li> <li>3. Listas de Chequeo de las muestras.</li> <li>4. Viajes y seguimiento.</li> <li>5. Análisis y validación de muestras.</li> </ul>	5	100%	Se anexa informe mensual de la PTAR la Matriz el cual se envió al Director de tratamiento de aguas mediante para su consolidación.
		Conflicto de interés de los funcionarios para el cumplimiento de requisitos exigidos por EPA ESP - Dirección de Fomento e Inversión	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Viajes y seguimiento. Los usuarios sujetos al cumplimiento de requisitos para el tratamiento de vertimientos especiales.</li> </ul>	5	100%	En el sistema de gestión Integrado se cuenta con el documento OTAR-0-001 donde se encuentra listado todos los requisitos y requerimientos para los vertimientos especiales.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020	
Subcomponente	Responsable	Nombre del Trámite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020	
GESTIÓN CONTROL DE MEDIDAS	GESTIÓN CONTROL DE MEDIDAS	Construcción de Asentadas de Asentado nuevo o reposición	1. Mantener actualizados los requisitos en medio físico y digital en el Sistema de Gestión Integrado. 2. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	No	0%	Hasta la fecha no se ha registrado el procedimiento en la página web	
		Retiro e Destitución de Medidores	1. Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. 2. Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. 3. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIET.	Si	100%	El procedimiento Administrativo está registrado en la página WEB EPA ESP	
		"Independización de servicios públicos"	1. Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. 2. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIET de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra registrado el procedimiento, esta adentro a la Dirección General	
		"Intención temporal del servicio público"	1. Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. 2. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIET de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra registrado el procedimiento, esta adentro a la Dirección General	
	DIRECCIÓN COMERCIAL	DIRECCIÓN COMERCIAL	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias con Empresas Públicas Armasa ESP.	1. Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. 2. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIET de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra registrado el procedimiento
			"Expedición de Certificación de paz y salvo de la factura"	1. Mantener actualizados los requisitos en medio físico y digital en el Sistema de Gestión Integrado. 2. Enviar a publicar a la página Web. 3. Generar Certificación de paz y salvo de la factura cumpliendo con los requisitos exigidos.	Si	100%	Se evidencia el reporte al SUIET por parte del proceso
		DIRECCIÓN COMERCIAL	Combin de la clase de uso de un inmueble el cual se le presta el servicio público	1. Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. 2. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIET de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra registrado el procedimiento
			"Cambio en la factura de servicio público"	1. Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. 2. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIET de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	Si	100%	Los trámites se encuentran registrados en la página WEB EPA ESP
			"Suspensión de servicio público"	1. Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. 2. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIET de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	Si	100%	
			"Reembolso de servicio público"	1. Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. 2. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIET de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones.	Si	100%	
DIRECCIÓN JURÍDICA Y SECRETARÍA GENERAL	Expedición de Certificado de Contratos	1. Mantener actualizados los requisitos en medio físico y digital en el Sistema de Gestión Integrado. 2. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	En la página WEB de la entidad se encuentra la Expedición de certificado de contratos en el link Otros Procedimientos Administrativos.		
DIRECCIÓN TIC	Tarifa los Trámites y Servicios que se realizan en Empresas Públicas de Armasa ESP	1. Recibir la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios", realizar diligenciamiento en el SUIET, para su publicación.	Si	100%	El proceso se encarga de recibir la Hoja de vida de trámites y servicios para realizar su publicación		
GESTIÓN DE ASESORIA	GESTIÓN DE ASESORIA	Recadación de Reservas Especiales	1. Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. 2. Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. 3. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIET.	Si	100%	Los Trámites correspondientes a la Subgerencia de Ases se encuentran en la página web Oficial de EPA ESP.	
		Expedición del certificado de Servicio de Ases para eventos y espectáculos masivos	1. Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. 2. Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. 3. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIET.	Si	100%		
		Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de almacenamiento de Residuos Sólidos	1. Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. 2. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIET.	Si	100%		
		Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de almacenamiento de Residuos Sólidos	1. Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. 2. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIET.	Si	100%		
		Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP	1. Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. 2. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIET.	Si	100%		
		Requisitos para expedición del certificado de asistencia a capacitación por Compendio Ambiental	1. Mantener actualizados los requisitos en medio físico y digital en el Sistema de Gestión Integrado. 2. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%		

Anexo 2 Componente Polifónica de racionalización de los Trámites

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades completadas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Expedición de Certificado de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".</li> </ul>	5	100%	En la página WEB de EPA ESP se encuentra en otros trámites y servicios registrados los requisitos para la expedición de certificados laborales.
	GESTIÓN PLANEACIÓN TÉCNICA	"Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIET de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</li> </ul>	5	100%	En la página Web de Empresas Públicas de Arrendo otros trámites y servicios se puede evidenciar la información referente al proceso.
		"Conexión a los servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIET de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.</li> </ul>	5	100%	
		Solicitud de aprobación y liquidación de planes en proyectos de construcción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web.</li> </ul>	5	100%	
	LABORATORIO Y CALIBRACIÓN DE MEDIDORES	Solicitud de Calibración de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".</li> </ul>	5	100%	En la página web de la entidad, en una trámite administrativo se encuentra la solicitud de calibración de medidores.
	LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DEL AGUA	Caracterización de agua tratada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web.</li> </ul>			El proceso se envía de enviar información al proceso de Gestión Distribuido para el Cálculo de DQO, actual se encuentra en la página web de la entidad (En el registro de nuestro trámite).
	GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES	Inspección de Redes con Equipo de Video.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".</li> </ul>	5	100%	En la Página Web de EPA ESP, en otros procedimientos se encuentran las actividades relacionadas del proceso.
		Actividades de Inspección de redes con el vehículo de presión - succión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".</li> </ul>	5	100%	
		Reparación de Asentamientos direccionales de alcantarillado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web.</li> </ul>			
	GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tienen actualizadas y publicadas los registros en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Se tienen publicados el Informe en el Portal del Estado en "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".</li> <li>Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIET.</li> </ul>	5	100%	En la Página Web de la entidad en otros procedimientos se encuentran las actividades relacionadas del proceso.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades Cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020	
Subcomponente	Responsable	Objetivo	Meta	Actividades Cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020	
Anexo 3 Rendición de cuentas	DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Generar mecanismos y estrategias para la comunicación permanente con los Clientes Internos y Externos sobre las actuaciones y novedades presentadas en los servicios Públicos Sancionados prestados por Empresas Públicas de Armasa ESP	Llevar (1) campaña orientada a destacar aspectos importantes y significativos para el cliente interno de EPA ESP	5	100%	1 campaña (EPA TE CUENTA)	
			Creación de dos (2) campañas al año (1 semestral) orientadas al cliente interno	5	100%	2 campañas (día del hombre y día de la mujer)	
			Realizar 12 videos durante el año de la participación de Empresas Públicas de Armasa ESP, en eventos intermunicipales	5	100%	2 campañas (1. Día del Agua - 2. Armasa Solidaria)	
			Llevar (2) campañas anual que incluya comunicación ATL y BTL que permitan Fortalecer el sentido de pertenencia por la ciudad, desde los diferentes procesos de Atención al Cliente y otros del agua	5	100%	Se vienen realizando, las campañas	
			Vinculación de 15 medios de comunicación durante la vigencia para difundir los programas, planes, proyectos de EPA ESP	5	100%	3 medios para publicaciones a la fecha	
			Realizar 3 campañas al año que permitan generar conciencia y corresponsabilidad ciudadana frente al uso de los bienes públicos	5	100%	1 campaña (campaña uso eficiente del agua)	
			Emisión de 170 boletines de prensa o través de correo electrónico, página web y redes sociales	5	100%	a la fecha 50 boletines	
			Ejecución de 12 videos periodísticos por año que permitan evidenciar noticias de EPA ESP	5	100%	4 videos periodísticos 2 Colaboro con las redes sociales 3. Medios de atención virtual 4. EPA Te Cuenta	
			Crear una cuenta de Flickr de EPA ESP con una capacidad de 100 imágenes controladas que permita almacenar, ordenar, buscar y compartir fotografías o videos en línea, presentando los derechos de autor de la empresa	5	100%	se crea la cuenta de Flickr y se tienen a la fecha 50 imágenes	
			Aumentar en un 20% el número de seguidores de Facebook por temas ambientales, fortalecer las otras redes sociales propias (Twitter, Instagram, YouTube) y el número de visitas al portal <a href="http://www.epa.gov.co">www.epa.gov.co</a> en el 2020	5	100%	Aumento 20547 a 1462 seguidores (90%) aproximadamente un 20% en los primeros 4 meses	
			Publicar cuatro (4) encuestas donde las partes interesadas den a conocer sus apreciaciones según los servicios y/o trabajos ejecutados por las empresas de la Empresa	5	100%	La primera encuesta de satisfacción de aprobación (se envió al área comercial para su aprobación)	
			Crear una estrategia de comunicación digital a través de monitores/boletines que permitan disminuir el uso de papel y ser más eficientes con la comunicación	5	100%	1 estrategia digital ( Canales de comunicación EPA)	
			Difundir 200% de las informes de avance de los Planes y Programas de EPA ESP	5	100%	Se han difundido todas las informes y programas requeridos por los diferentes procesos (portal web e internet)	
			Comunicación y publicación del seguimiento al Compromiso de servicios públicos del Plan de Desarrollo y Plan de Acción	Difundir 100% de las informes de Rendición de Cuentas de EPA ESP	5	100%	Se han difundido todas las informes de audiencia de rendición de cuentas y se ha socializado a través de los canales de comunicación <a href="https://www.epa.gov.co/planeacion/cuentas/7295-informe-de-rendicion-de-cuentas-2020">https://www.epa.gov.co/planeacion/cuentas/7295-informe-de-rendicion-de-cuentas-2020</a>
			Implementar mecanismos y estrategias que incentiven el diálogo entre Empresas Públicas de Armasa ESP, y la ciudadanía	100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Públicas	5	100%	Se han difundido todas las informes de audiencia de rendición de cuentas y se ha socializado a través de los canales de comunicación <a href="https://www.epa.gov.co/planeacion/cuentas/7295-informe-de-rendicion-de-cuentas-2020">https://www.epa.gov.co/planeacion/cuentas/7295-informe-de-rendicion-de-cuentas-2020</a>
			Incrementar la participación de los Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación en la Rendición de Cuentas	Realizar una encuesta de la Satisfacción del Cliente en las acciones ejecutadas por los procesos	5	100%	EPA envía su información con el portal web de la Alcaldía Municipal <a href="http://planeacionmunicipal.gov.co/audiencias-publicas-participantes/">http://planeacionmunicipal.gov.co/audiencias-publicas-participantes/</a>
			Realizar el diagnóstico y la evaluación de la Audiencia de Rendición Pública	Realizar la evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Armasa donde se incluye Empresas Públicas de Armasa ESP	5	100%	EPA hace su rendición de cuentas con el municipio de Armasa <a href="http://planeacionmunicipal.gov.co/audiencias-publicas-participantes/">http://planeacionmunicipal.gov.co/audiencias-publicas-participantes/</a>
			Publicar las conclusiones obtenidas posteriores a la rendición				

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades Completadas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020	
Subcomponente	Proceso	Mecanismos de atención al cliente	Acciones específicas para mejorar la atención al Cliente	Actividades completadas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020	
Anexo 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	TODOS LOS PROCESOS	Procesamiento de Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de información y/o Suplementos (PQRSOS)	Realizar la actualización cuanto en materia del procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, reclamos, Denuncias Solicitudes de información y/o Suplementos	51	100%	Para este primer informe cuantitativa del año en curso, se han totalizado 979 PQRSOS de los cuales el sistema identifica 712 finalizados - 10 concluidos - 105 que están - y 89 solicitudes de muchas cosas son contestadas en los tiempos - pero no finalizadas en el sistema, se evidencia que un gran número de PQRSOS se resuelve a tiempo, se sigue mejor el cumplimiento de permisos otorgados de hacer trámites en los diferentes procesos para entrar estos nuevamente - Se recomienda que el sistema permita subsanar el no ser cerrado el PQRSOS y hacer más flexible en este sentido, para mejorar que SPA EP ha realizado esfuerzos significativos para mejorar los PQRSOS por los diferentes medios digitales (Facebook-Página web/mesa de ayuda), aplicación de la play Store) y por otro permitir en tiempo real conocer los diferentes estados y manifestaciones de los grupos de atención con el objeto de fortalecer el servicio. Cada día se adquieren más herramientas para agilizar los trámites a los usuarios y ciudadanos La Dirección Central de Gestión realiza informes trimestral de seguimiento.	
			La implementación de la Mesa de Ayuda para que fuera un servicio, Web y así evitar el desplazamiento del usuario y a no ser que se el tema o evidencia de la realidad.	51	100%		
			Se implementa un sistema de PQRSOS de acuerdo con la periodicidad vigente que permite la atención de los requerimientos de los ciudadanos, la generación de estadísticas seguimiento y control del Tiempo de respuesta bajo los lineamientos de Gobierno Digital	51	100%		
		Atención de PQRSOS	Realizar seguimiento permanente a los trámites de los PQRSOS enviados a los diferentes procesos para evitar los procesos administrativos que se generan por incumplimiento Legal	51	100%		
			Por los requerimientos oportunos a los PQRSOS enviados a los diferentes procesos para evitar los procesos administrativos que se generan por incumplimiento Legal y realizar el cierre de los expedientes en el aplicativo ventanilla Única	51	100%		
			Por los requerimientos oportunos a los PQRSOS direccionados al medio digital a las líneas de los Procesos encargados del control de las actividades propuestas y dando cumplimiento a los términos legales	51	100%		
			Los usuarios que cuentan con la aplicación pueden utilizar este instrumento para enviar sus PQRSOS. Se realizará una mayor divulgación de los Mecanismos establecidos	51	100%		
		Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario	51	100%			
		Capacitación de los funcionarios que Atención al Usuario en temas relacionados para su mejor control	Realización de espacio para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios	51	100%		La Dirección comercial es el proceso que más usuarios de PQRSOS ingresan, el proceso cuenta con personal asignado solo está para esta actividad y constantemente se capacita a este personal para que esté con las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo.
		DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Pago de Facturas de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Facilitar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en la concurrencia a los Pagos de la Factura	51		100%
TODOS LOS PROCESOS	Inducción, Capacitaciones y Socializaciones en Servicio al Cliente	Realización de espacio para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios	51	100%	La entidad busca los espacios para mejorar la atención a los usuarios, se ofrece cursos que realizan el personal de planta en lenguaje claro.		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020
Subcomponente	Proceso	Información	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2020
Anexo 5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	GESTIÓN DE ASÍO	Horarios de Recepción y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios	Implementación de Filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	5	100%	En la página Web de la EPA, se encuentran publicados los horarios de recepción y transporte de residuos sólidos domiciliarios por comuna, día y hora de frecuencia, se brinda el usuario para acceder a cualquier momento su información de interés.
		Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Públicas	Realizar los horarios de barrido, Implementación de Filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	5	200%	
		Requisitos para: - Expedición del certificado de entrega a capacidad por Competencia ambiental - La recolección de residuos especiales - Escombros - Escombros Desechables (Baldíos, vidriosos y plásticos) - Expedición del certificado de Servicio de Asas esteras y especialidades marinas	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	5	200%	Se encuentran publicados en la Página Web de la entidad los requisitos
	SUBSERVICIO DE AGUAS	Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Asas	Normalizar el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Asas Socialización del plan de contingencia al Interior de la Empresa	5	100%	contingencia para los siguientes eventos: - Procedimiento Plan de Contingencia por contaminación en Tanques de Almacenamiento. - Plan de Contingencia "Activación en evento de Terremoto" - Plan de Contingencia "Activación en evento de contaminación o alteración de la calidad del agua en la Fuente abastecedora (Bachinos). - Plan de Contingencia "Contaminación en Tanques de Almacenamiento". - Plan de Contingencia "Deslizamiento en Bachinos" - Plan de Contingencia "Contaminación y Alteración en la Calidad del Agua en Planta de Tratamiento" - Plan de Contingencia "Fuga de Cloro en Planta de Tratamiento" - Plan de Contingencia "Activación en evento de contaminación o alteración de la calidad del agua en la Línea de Conducción" - Plan de Contingencia "Bombeo y Uso de Tanques de Almacenamiento". - Plan de Contingencia "Obstrucción y Clapoteo de la Red de Distribución". - Plan de Contingencia "Desabastecimiento de Agua". - Instrucciones para la atención de Contingencias Comparsa de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos. - Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos en Contingencia por falta de vehículos según vales de abastecimiento. - Instrucciones para la prestación del servicio de Barrido y Limpieza de vías en Contingencia por sucesos de Operación II. - Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por suceso de Operación I. - Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por suceso de Operación II. - Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Doméstico de Asas
	DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Comunicar a la comunidad Las medidas preventivas en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Asas (Expedición de Órdenes, suspensiones, racionamientos, etc.)	Implementar mecanismos y estrategias para mejorar la información con los distintos actores involucrados en el proceso	5	100%	Por medio de los medios de redes sociales como Facebook, medios de comunicación por la página Web de la entidad y en el aplicativo VIVE Esp, se publican las diferentes novedades de los servicios que presta la entidad.
	TODOS LOS PROCESOS	Trámites y Servicios Ejecución de trámites y Procedimientos Administrativos correspondientes a la prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Asas y Áreas administrativas.	Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-B-005 Ejecutar el Área de TIC para la publicación en el Portal del Estado. Ejecutar los accesos necesarios para la publicación en el portal de Estado Colombiano	5	100%	Se cuenta con el documento DTIC-B-005 "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" Donde todos los procesos obtienen el cambio requerido en el portal del estado
	GESTIÓN Y RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Requisitos para: - Expedición de ordenes en especie de vías, - Actividades de limpieza con vehículos a presión, - Expedición de sucesos de desincrustación de desincrustación.	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	5	200%	* En la página web de EPA ESP se encuentran los requisitos para la prestación de los diferentes servicios que presta la entidad.
	DIRECCIÓN JURÍDICA	Requisitos para: La expedición de Certificados de Contratos	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	5	100%	En la página web de la entidad se encuentran registrados los requisitos para la expedición de certificados de contratos
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Requisitos para: La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados laborales)	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	5	100%	En la página web de la entidad se encuentran registrados los requisitos para la expedición de certificados laborales
	DIRECCIÓN TIC	Base de datos de usuarios	Se cuenta con un mecanismo de autenticación en las bases de datos de información en la empresa	5	200%	La Dirección TIC cuenta con el personal y programas para realizar la autenticación
	DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Publicación de Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas	Cumplir con los requisitos establecidos y el cronograma de publicación de la información	5	100%	En la página web de la EPA ESP se encuentran los estados financieros e información general al presupuesto y tarifas
	DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Estructura Orgánica - La descripción de la estructura orgánica - Las funciones y deberes - La descripción de divisiones o departamentos - El horario de atención al público	Mantener una constante revisión y actualización	5	200%	En la página Web se cuenta con un enlace "Estructura" en donde se encuentra toda la información General de la entidad.
		Presupuesto - El presupuesto general asignado - La ejecución presupuestal histórica anual - Los planes de gasto público para cada año fiscal - Estrategias - Proyectos - Distribución presupuestal de proyectos de inversión - Informe de gestión año anterior - Presupuesto desagregado con modificaciones	Mantener una constante revisión y actualización	5	200%	Toda la relacionada con el presupuesto de la entidad se encuentra en la página web en el link "Presupuesto"
		Planificación - Los indicadores de desarrollo - Mecanismos y procedimientos para la participación Ciudadana - Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado - Las políticas, instrumentos o manuales	Mantener una constante revisión y actualización	5	100%	Toda la relacionada con la planeación e indicadores de la entidad se encuentra en la página web en el link "planeación"
		Contratación - El plan anual de Adquisiciones - El plan anual de contratación y de Atención al Ciudadano - Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, subcontratos, concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública.	Mantener una constante revisión y actualización	5	200%	La información se encuentra en la página web de la entidad.
Trámites y servicios - Los detalles de los servicios brindados directamente al público - Los formularios y protocolos de atención al público - Los formatos o formularios requeridos para los trámites - El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afectan al público.		Mantener una constante revisión y actualización	5	200%		
Control - Los resultados de los auditorios al ejercicio presupuestal - Los informes de gestión, evaluación y auditoría - El mecanismo interno y externo de supervisión, verificación y vigilancia		Mantener una constante revisión y actualización	5	200%	En la página Web de la entidad se encuentra toda la información relacionada, a los trámites controlados y ulteriores a PQRS	
PQRS El informe de todos los Petitorios, Quejas, Reclamos, Denuncias, solicitudes de Información, Sugerencias y en los tiempos de respuesta del sujeto obligado		Mantener una constante revisión y actualización	5	200%		
Comunicación Boletines, publicaciones en la página web y en las redes sociales de la empresa		Mantener una constante revisión y actualización	5	200%	El proceso de Dirección Comunicaciones continuamente actualiza la información en los diferentes medios y plataformas digitales.	

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar las quejas y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Las cambios introducidos deberán ser remitidos, justificados e informados a la oficina de Dirección Central de Gestión EPA ESP.  
NOTA: El presente informe es un resumen de la información recibida por los procesos de atención por emergencia sanitaria y el seguimiento al proceso de Dirección Central de Gestión no puede realizar la verificación en la fuente como se viene realizando años anteriores.

Atentamente,

Carlos Alberto Guillón Escobar  
Director Central de Gestión EPA ESP