

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

Figura Primer Cuadro de 2020
 Fecha: 01 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 selecciona 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 actualizadas 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 establecidas las 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 las reglas: "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 selecciona 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 AB-IP-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 el 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 OPC 001 se han seguido a la aplicación de las fichas ambientales en las obras." "Las empresas cuentan con el Documento 087-R-026 "Selección de asociación del Contrato de Obra" |
| | | | Personal asignado para realizar supervisión e interventoría | 5 | 100% | "Se realiza el formato 758-R-029 "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 OPC 001 | 5 | 100% | "Las Contratos de obra cuenta con sus respectivas dietas y plizas 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 4.1.11 |
| | | | Deposiciones de SST | 5 | 100% | EPA ESP cuenta con el documento 087-R-018 "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 Ferial de los Procesos 06-R-013 " Seguimiento a la Política y Objetivo del Sistema de Gestión Integrado 06-R-013 Anexo 1 " Hoja de Vida de Indicadores OPC 009 |
| | | | 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 06-R-010 "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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe 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% | Se realiza el respectivo estudio de mercado con el presupuesto oficial debidamente firmado. Se anexa evidencia de estudio de mercado de las licitaciones. | | |
| | Acta de Revisión Ferial de los Procesos 06-R-013 | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Seguimiento a la Política y Objetivo del Sistema de Gestión Integrado 06-R-013 Anexo 1 | 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. | | |
| | Hoja de Vida de Indicadores OPC 009 | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Aplicación de Registro Control y Seguimiento de Contratos 06-R-020 | 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. | | |
| | Evaluación de Procedimientos por contrato | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Evaluación y aprobación por parte del Jefe de Mantenimiento de las licitaciones para la compra | 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. | | |
| | Revisión periódica del inventario | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Arreglos periódicos en el retiro y gastos de materiales por las licitaciones | 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. | | |
| | Aplicación de controles al ingreso y salida de personas y vehículos | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Identificación de Necesidades 06-R-002 | 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. | | |
| | Miende (contrato) | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Fichas | 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. | | |
| | Acta de Inspección, verificación y recibo e satisfacción de Productos 06-R-004 | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Acta Resultado de Servicio e Satisfacción 06-R-005 | 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. | | |
| | Solicitud de productos y/o equipos comprados 06-R-025 | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Entrenamiento y Salidas de Almacén | 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. | | |
| | Software de Mantenimiento | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Seguimiento a las tareas que deben ejecutar los funcionarios de carga | 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. | | |
| | Límites de atención | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Envío de desechos | 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. | | |
| | Seguimiento a las acciones ejecutadas en las turnos | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Demanda soluciones PQRSU | 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. | | |
| | Compras del personal | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Código de integridad, ética y confidencialidad | 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. | | |
| | Carta de compromiso de Integridad y Ética 07-R-013 | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Realización de funciones operativas del personal | 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. | | |
| | Recepción y entrega de medidores al cliente LCM-R-003 | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Recepción y entrega de medidores en bloque al cliente LCM-R-002 frente al certificado emitido que se relaciona en el registro | 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. | | |
| | Recepción y entrega al área de colaboración | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Proyecto documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo | 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. | | |
| | Llamadas de verificación a los usuarios | 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. | | |
| Fuerza de recursos por adquisición y recibe errores de insumos, equipos y materiales para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de terceros | Reporte de los recursos utilizados en los trabajos | 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. | | |
| | | 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. | | |

| 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 Bodega, 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 directrices 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 12 de febrero de 2020 donde se evidencia solicitud de verificación surgen de memoria del almacén de la PTAP. | |
| Autodirigidos seguros | | 1. Actualizaciones escritas de estado de equip y maquinaria al personal de vigilancia privado. | 5 | 100% | Por medio de memoranda se autoriza la salida de los equipos que van a mantenimiento preventivo. | |
| | | 2. Firma de acta de compromiso ético del auditor y Estructura de auditoría interna | 5 | 100% | En los hojas de vida del personal de planta de control Interno se encuentran las actas de compromiso ético y estructura de auditoría firmada. | |
| | | 3. Consenso de auditoría al cumplimiento | 5 | 100% | | |
| Posibilidad de obtener información para favorecer intereses particulares. | | 1. Análisis de la información existente previo a la auditoría | 5 | 100% | Antes de realizar una auditoría se elige proceso, se hace la lista de chequeos. | |
| | | 2. Lista de Cheques Auditoría Interna AIR-006 | 5 | 100% | | |
| DIRECCIÓN COMERCIAL | | 1. Auditoría interna de Control Gestión, Auditorías Especiales | 5 | 100% | todas las áreas se realiza el cronograma Anual de auditoría, el cual es aprobado en el comité interseccional y se realizan auditorías especiales solicitadas por el auditor interno. | |
| | | Encumplimiento de los términos para respuesta de los procesos Judiciales, administrativos, contractuales, y PQRSOS. | 5 | 100% | Se realiza informe de manera mensual en donde se realiza seguimiento a las atenciones de los PQRSOS realizadas por la Dirección Comercial | |
| | | Debilidad uso de información de Empresas Públicas de Arsenales ESP - a favor de un tercero | 5 | 100% | La dirección comercial por medio del sistema genera reporte en archivos excel - donde se evidencia el seguimiento de las atenciones realizadas en el módulo de servicio al usuario. También se hace en archivo excel la atención de PQRSOS de manera telefónica - con fechas de respuesta dadas a los particulares. | |
| | | 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 muchas áreas en la actividad - y por el momento no hay funcionarios nuevos. | |
| Abuso de la condición de servidor público a través de la solicitud o aceptación de donativos | | 1. Comunicación con los Servidores Públicos que laboran en la Dirección Comercial mediante la cual se les ha concurse 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 | | 1. Diseñar 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% | | |
| | | 3. La información recibida de la parte técnica de cada proceso y se publica | 5 | 100% | | |
| | | 4. 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% | *Cuando se envía la información a los procesos, queda evidencia de los audios, whatsapp y huellas de correo electrónico. | |
| 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. De ser un soporte digital con las evidencias de WhatsApp o correos electrónicos donde se aprueba la información redactada. | 5 | 100% | * Todas las evidencias y archivos de los grabaciones y entrevistas están en el archivo del proceso y oportunamente se envían backups. | |
| | | 2. Cumplimiento de los protocolos del proceso | 5 | 100% | | |
| Incumplimiento de la Ley 1712 de 2014, el que el reglamento, modificación, acciones o denegación. | | 1. Asesoramiento de las fuentes por proceso | 5 | 100% | | |
| | | 2. Borrar archivos de los extractos, grabaciones y publicaciones que se realizan de EPA ESP | 5 | 100% | | |
| 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. Verificación de la idoneidad de proveedores a través de los documentos financieros con que cuenta tanto el área jurídica como jurídica y legal. | 5 | 100% | Se realiza estudio de mercado en los sectores de experiencia, cuando es un medio debe anexar Certificados de comercio y certificado de la emisora del canal o medio de comunicación. | |
| | | 2. Control preventivo: seguimiento al portal web www.arsenales.gov.co por parte de cada proceso para actualizar la información que debe estar publicada de acuerdo con la Ley | 5 | 100% | El seguimiento se realiza de manera trimestral - el cual registra en la página web de la entidad. | |

| 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 actos que el proceso realiza de manera manual, 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 portal de bancos | 51 | 100% | |
| DIRECCIÓN JURÍDICA | Incumplimiento de los términos para respuesta de los procesos judiciales, administrativos, contractuales y PQDCA. | Deficiente | 1 Desactivación para aseguramiento de las oficinas que se manejan en la Miraflores | 51 | 100% | Los funcionarios de planta y contratos de la entidad cuentan con su debida documentación y certificaciones. |
| | | | 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% | 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% | El proceso cuenta con el control y registro de documentos, allí quedan registrados todos los expedientes que son tramitados. |
| | | | 1 Verificación de la aplicación de la normatividad de caja menor | 51 | 100% | Los centros de conciliación se realizan cada vez que son necesarios, y reportan actos de ello |
| DIRECCIÓN TIC | Acceso no autorizado a datos y aplicativos en beneficio propio o terceros | Deficiente | Informe periódico respecto del estado actual de los procesos Judiciales, Administrativos y Contractuales | 51 | 100% | Mediante el Control de Compromisos 013 de 2019 y Acto de Deciso que tiene como objeto la adecuación de un UTR con su respectivo laudo, se evidencia la adecuación de un nuevo Firewall, con soporte y respaldos hechos por un año, lo cual incluye control de acceso, con la Empresa Defensas y Fianzas Para Alta Tecnología Modelo PA-8322 Em. año para reforzar los conocimientos del equipo TIC, la empresa INDICTEC ha realizado capacitaciones de inducción y actualización, desde se han resuelto reportados 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 extra y fortaleciendo así mismo las herramientas que este servicio presta para la Empresa Pública de Armas ESP. |
| | | | Registro de Control de Prácticas de Expedientes | 51 | 100% | Mediante el Control de Compromisos 013 de 2019 y Acto de Deciso que tiene como objeto la adecuación de un UTR con su respectivo laudo, se evidencia la adecuación de un nuevo Firewall, con soporte y respaldos hechos por un año, lo cual incluye control de acceso, con la Empresa Defensas y Fianzas Para Alta Tecnología Modelo PA-8322 Em. año para reforzar los conocimientos del equipo TIC, la empresa INDICTEC ha realizado capacitaciones de inducción y actualización, desde se han resuelto reportados 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 extra y fortaleciendo así mismo las herramientas que este servicio presta para la Empresa Pública de Armas ESP. |
| | | | Falta de estudio por parte del Comité de conciliación del escrito de conciliación pre-judicial presentado por el concesionario ante la Empresa | 51 | 100% | Mediante el Control de Compromisos 013 de 2019 y Acto de Deciso que tiene como objeto la adecuación de un UTR con su respectivo laudo, se evidencia la adecuación de un nuevo Firewall, con soporte y respaldos hechos por un año, lo cual incluye control de acceso, con la Empresa Defensas y Fianzas Para Alta Tecnología Modelo PA-8322 Em. año para reforzar los conocimientos del equipo TIC, la empresa INDICTEC ha realizado capacitaciones de inducción y actualización, desde se han resuelto reportados 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 extra y fortaleciendo así mismo las herramientas que este servicio presta para la Empresa Pública de Armas ESP. |
| | | | Actualización y Cumplimiento del Reglamento de los Comités de Conciliación y demás normas que la regulan | 51 | 100% | Mediante el Control de Compromisos 013 de 2019 y Acto de Deciso que tiene como objeto la adecuación de un UTR con su respectivo laudo, se evidencia la adecuación de un nuevo Firewall, con soporte y respaldos hechos por un año, lo cual incluye control de acceso, con la Empresa Defensas y Fianzas Para Alta Tecnología Modelo PA-8322 Em. año para reforzar los conocimientos del equipo TIC, la empresa INDICTEC ha realizado capacitaciones de inducción y actualización, desde se han resuelto reportados 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 extra y fortaleciendo así mismo las herramientas que este servicio presta para la Empresa Pública de Armas ESP. |
| DIRECCIÓN TIC | Acceso no autorizado a datos y aplicativos en beneficio propio o terceros | Deficiente | 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 Control de Compromisos 013 de 2019 y Acto de Deciso que tiene como objeto la adecuación de un UTR con su respectivo laudo, se evidencia la adecuación de un nuevo Firewall, con soporte y respaldos hechos por un año, lo cual incluye control de acceso, con la Empresa Defensas y Fianzas Para Alta Tecnología Modelo PA-8322 Em. año para reforzar los conocimientos del equipo TIC, la empresa INDICTEC ha realizado capacitaciones de inducción y actualización, desde se han resuelto reportados 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 extra y fortaleciendo así mismo las herramientas que este servicio presta para la Empresa Pública de Armas ESP. |
| | | | Envío de oficio de la unidad de Gestión de Talento Humano, debiendo enviar a la dirección TIC los nombres del personal | 51 | 100% | Mediante el Control de Compromisos 013 de 2019 y Acto de Deciso que tiene como objeto la adecuación de un UTR con su respectivo laudo, se evidencia la adecuación de un nuevo Firewall, con soporte y respaldos hechos por un año, lo cual incluye control de acceso, con la Empresa Defensas y Fianzas Para Alta Tecnología Modelo PA-8322 Em. año para reforzar los conocimientos del equipo TIC, la empresa INDICTEC ha realizado capacitaciones de inducción y actualización, desde se han resuelto reportados 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 extra y fortaleciendo así mismo las herramientas que este servicio presta para la Empresa Pública de Armas ESP. |
| | | | Utilizar de parte de los usuarios el Formato D.T.C.A. 006, que exhibidos los perfiles de usuarios que ingresan o se retiran Política de Gestión de Activos (GG-D-029) | 51 | 100% | Mediante el Control de Compromisos 013 de 2019 y Acto de Deciso que tiene como objeto la adecuación de un UTR con su respectivo laudo, se evidencia la adecuación de un nuevo Firewall, con soporte y respaldos hechos por un año, lo cual incluye control de acceso, con la Empresa Defensas y Fianzas Para Alta Tecnología Modelo PA-8322 Em. año para reforzar los conocimientos del equipo TIC, la empresa INDICTEC ha realizado capacitaciones de inducción y actualización, desde se han resuelto reportados 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 extra y fortaleciendo así mismo las herramientas que este servicio presta para la Empresa Pública de Armas ESP. |
| | | | Política de Seguridad Física y del Entorno - 66-D-027 | 51 | 100% | Mediante el Control de Compromisos 013 de 2019 y Acto de Deciso que tiene como objeto la adecuación de un UTR con su respectivo laudo, se evidencia la adecuación de un nuevo Firewall, con soporte y respaldos hechos por un año, lo cual incluye control de acceso, con la Empresa Defensas y Fianzas Para Alta Tecnología Modelo PA-8322 Em. año para reforzar los conocimientos del equipo TIC, la empresa INDICTEC ha realizado capacitaciones de inducción y actualización, desde se han resuelto reportados 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 extra y fortaleciendo así mismo las herramientas que este servicio presta para la Empresa Pública de Armas ESP. |

| 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 07/14-029. | 51 | 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 08/17-038, por los Subgerentes antes de enviarlos a Human. | 51 | 100% | |
| | | 3 Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de repuestos, equipos, maquinas y herramientas. | 51 | 100% | Las revisiones están a cargo del Comité de apoyo del proceso, el cual de manera mensual con el apoyo del director hace control de los materiales reportados en los trabajos frente a las actas 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 particulares. | 1 Actualizaciones escritas de estado de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada. | 51 | 100% | El proceso no maneja Equipo o maquinaria que entente autorización de salida escritas. |
| | | | 2 Programación de Turnos Mensual del Personal 07/14-0399. | 51 | 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 04-0-022. |
| | | 3 La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario 08/17-038, por los Subgerentes antes de enviarlos a Human. | 51 | 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 los representantes de turnos quienes semanalmente, realizan dicha programación y se 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 Area, para que autorice. | |
| Déficit y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares. | Realizar seguimiento y análisis estadístico de las consumas de combustibles de los vehículos (Consumo), gasolina, metano, aceites, fluidos de altura, correa, Cables, repuestos, Hidrocarburos, metano (consumo/ día), Seguimiento al cronograma preventivo de mantenimiento. | 51 | 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 regresan a la base operativa del servicio de asfo, cuando cambia el vehículo fleteo al kilometraje del servicio de asfo se debe considerar caso del vehículo al momento del mantenimiento. 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, Cables, repuestos, Hidrocarburos, metano (consumo/ día). | 51 | 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 meses por apoyo, 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. | 51 | 100% | Se ha continuado con la elaboración de los registros Ordenes de trabajo (SA-R-020) identificando en que vehículos, Maquinaria y Equipo se usan los repuestos y se anexa el registro Fotográfico. Respecto a las revisiones diarias del inventario, se emite el oficio interno SA-R-0725 a la Gestión recursos indicando dichos revisiones por personal independiente al personal de la Subgerencia de Area. | | | |

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. | <ul style="list-style-type: none"> Acto Entrega de Documentos e Inventario Documental 68-B-009 Protocolo Archivo y Correspondencia 68-B-019 Control Prehito de Documentos Archivo Central 68-B-030 Software de digitalización de documentos Protocolo de Documentos Archivo Central 68-B-031 Registro y realización de Correspondencia Recibida 68-B-034 Control Entrega de 68-B-034 Correspondencia al Proveedor de Servicio de Mensajería Acta Entrega de Correo Certificado Registro de Dignos de visitantes a sedes externas de la Empresa 68-B-037 | 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 |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Haga de Higiene de Equipos, Repuestos y Vehículos 68-B-001 Lista de Chequeo 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 Chequeo revisiones periódicas mantenimiento preventivo vehículos Pesados 68-B-023 Salud de productos y/o equipo comprado 68-B-026 Inspección Repuestos y Vehículos 68-B-028 Lista verificación parámetros Compresor Neumático 68-B-033 | No | 0% | No fue posible evidenciar este control por parte del proceso |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Estudio Previa Reglas de Participación Indicadores de Control | No | 0% | No fue posible evidenciar este control por parte del proceso |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> 68-B-001 Identificación de Necesidades Alcance (contrato) Factura 68-B-004 Acta de Inspección, verificación y recibo e entrega de Productos 68-B-006 Acta Recibo de Servicio a Instalación 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 sustrato 003 de 2019, donde se evidencia la aplicación de los formatos |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Se realiza registros de inventario identificado en que vehículos, Repuestos y Equipos se usan los respectivos y se anexa el registro fotográfico. Órdenes de trabajo (68-B-030) Requisitos necesarios al momento por funcionarios independientes al proceso. | No | 0% | No fue posible evidenciar este control por parte del proceso |
| GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO | | Debido uso de información de Empresas Públicas de Armas ESP, a favor de un tercero. | <ul style="list-style-type: none"> Carta de compromiso de integridad y Ética 68-B-033 Carta de Confidencialidad 68-B-036 | Si | 100% | Se les Hizo de video repasa las cartas de compromiso de Confidencialidad |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Acceso restringido a los antecedentes del personal interno y externo | Si | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Filiación de Historias Laborales Control de prebitas de historias laborales 68-B-002 Haga de Control Historias Laborales 68-B-031 Examen de todas las historias laborales Almacén y custodia 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. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Verificación de todas las necesidades de la norma y legislación para ser registradas por parte de un funcionario diferente. | Si | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Verificación manual y electrónica de la información generada en la Norma | Si | 100% | Se evidencia por medio de acta del 29 de febrero de 2020, que el proceso hace el debido seguimiento a la actividad. |
| GESTIÓN PLANEACIÓN TECNICA | | Conflicto de interés de los funcionarios para el cumplimiento de registros exigidos por EPA ESP, Directoriales e Insumos a terceros | <ul style="list-style-type: none"> Cruz de información generada contra necesidades recibidas o tiempo, agendadas y aprobadas para la legislación ambiental Verificación de todas las necesidades de la norma y legislación para ser registradas por parte de un funcionario diferente. | Si | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Programa local de SST donde se hace el control de los elementos de protección personal, tiempo de vida útil y condiciones existentes | Si | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Llevar el registro y actualización de las matrices normalizadas con el fin de cumplir con las necesidades requeridas. 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 generación S20 del 2016 | 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. |
| <ul style="list-style-type: none"> Visitas y seguimientos 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 acueducto y saneamiento 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 con el seguimiento y control dentro de las áreas respectivas, para lo cual se adjunta paquete de de vehículos los cuales cuentan con el seguimiento respectivo del personal mencionado (tablas, 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 canales institucionales 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 es de vitalidad de las actividades realizadas por los usuarios a través de las comités, y se aplican 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 legal permanente. | | | |

| 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-025 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"> Se realiza estudio de mercado de obra, compra y suministro para elaborar el presupuesto Registro de las Cotizaciones recibidas | 5 | 100% | Evidencia D/56-R-004 Estudios Previos (Proveedur el laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua de muestras y material que permita 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"> Se realiza estudio de mercado de obra, compra y suministro para elaborar el presupuesto Registro de las Cotizaciones recibidas | 5 | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Contar con una base de datos de precios anteriores actualizados para el cálculo de presupuestos | 5 | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Estudio de mercado para elaborar el presupuesto las obligaciones contractuales, Estudio previo con detalle de las obligaciones contractuales, | 5 | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Registro de las Cotizaciones recibidas Elaboración de los términos y/o condiciones de las pliegos o solicitudes previas según a los principios de transparencia, igualdad e imparcialidad | 5 | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> LECA-R-048 (Registro de autorización del Personal que realiza actividades en el Laboratorio) Acta de Admisión de Propuesta y/o Cotizaciones para Documentación 258-R-001 Evaluación de la propuesta Evaluación de necesidades de Personal Capacidad Técnica del Laboratorio | 5 | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Revisión de todas las informaciones expuestas a los clientes informes aprobados la concordancia entre los datos obtenidos y los datos reportados. Informe de ensayos de agua tratada (Depresión), LECA-R-055 Informe de ensayos de agua tratada (Fluoración electrolítica), LECA-R-056 Calidad de resultados de análisis de Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua (Agua Cruda) LECA-R-050 Calidad de Ensayo para Agua Cruda (EC) LECA-R-053 Calidad de informes de ensayo (EC) LECA-R-059 | 5 | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Control y Seguimiento a <ul style="list-style-type: none"> Las actividades desarrolladas por el personal que lleva a cabo ensayos de calidad del agua por parte del Director Técnico, LECA-R-029 (Definición de métodos), ensayos de control e implementación Al cumplimiento de la establecido en el Manro de Confianza de Dirección de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua Calibración de Medidores GG D-010 Compromiso de confidencialidad (GTH-R-036) Compromiso de integridad y ética (GTH-R-033) | 5 | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Manual del Personal (GTH-R-035) | 5 | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario (GTH-R-038, por los Subgerente antes de enviarlo a Human | 5 | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica por medio de Actas sobre el inventario de maquinaria, equipos, mesas y materiales | 5 | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y sistemas nuevos y materiales de la empresa. Actualización técnica de estado de equipo y maquinaria al personal de vigilancia presencial. | 5 | 100% | |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> Compromiso del personal del Laboratorio con: <ul style="list-style-type: none"> Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad GG D-011 Código de Integridad, Ética y Confidencialidad Carta de Compromiso de Integridad y Ética Política de Seguridad y Protección de la Información GG-D-019 Directivos de Cambio y Almacenamiento de Información (CM-D-002 Actualización de Manual de Procedimientos de Operación (CM-D-004) | 5 | 100% | |

| Subcomponente | Responsable | Riesgo | Actividad | Actividades Cumplidas | % 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"> 1. Brindar acompañamiento en todas las etapas de la Auditoría al personal del ente certificador o Acreditador contratado. 2. Cumplimiento de Procedimientos establecidos para las Auditorías. 3. Calificación del servicio prestado. 4. Locustamiento de Hallazgos presentados. 5. Generación y seguimiento de Planes de Mejoramiento con las oportunidades de Mejora Reportadas. | 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"> Actas e informes: 1. Seguimiento y monitorización de metas. 2. Reporte de logros de metas de indicadores. 3. Matriz de Trabajo con los responsables. 4. Informes de gestión. 5. Informes de gestión de Auditoría del Sistema de Gestión Integrado. 6. Seguimiento por la Dirección. | 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 bases de proyectos, donde se evidencia la ejecución presupuestal y porcentaje de avance. |
| | | | <ul style="list-style-type: none"> 1. Cruz entre las Fichas reportadas por los procesos. 2. Oficiales. 3. Correas Electrónicas. 4. Matriz de Trabajo. 5. Situación de reportes de acuerdo al cronograma de la SOPD. | 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"> 1. 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. 3. Disposiciones Ambientales en obras de Acueducto y Alcantarillado DPC MA 002. 4. Acta de Mesas Ambientales. 5. Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales DPC MA 003. 6. Matriz de requisitos Legales DPC MA 004. | 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. 3. Matriz de seguimiento a las obras de acueducto, alcantarillado y aducciones locales en las siguientes secciones: San José, El Limón, Vereda el Bón, Por La María, Los Amigos, Regón y Montepardo, La Aldea, Centro Comercial del Café, La Adela, 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. 5. Matriz de requisitos Legales DPC MA 004. EPA ESM 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"> Seguimiento de los vehículos así: • Vehículo de Sución - Presión • Orden de Ingreso de Bases y Solicitud de Correo Sución - Presión (DPT 8-003) • Actas de Recepción y Bases • Orden de Trabajo Cuadrante (DPT 8-007) • Bitácora Vigilancia Portuario | 5 | 100% | El proceso lleva el control en archivos según la programación de las operativas de manera interna, con esto se recargan mas horas a una sola operativa y se maneja la equidad. |
| | | Disponibilidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Instrucción de Notificación al Usuario DPT 4-003 2. Registro Orden Dulce de Alcantarillado (DPT 8-005) 3. Registro Orden de Trabajo Cuadrante (DPT 8-007) | 5 | 100% | Los trabajos realizados por los operarios están en sus debidas formas. |
| | | Disponibilidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios. | <ul style="list-style-type: none"> 1. Programación de Turnos Manual del Personal DTA 8-039 2. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementos (DPT 8-038) por los Subgerentes antes de enviarlos a Nómina. | 5 | 100% | El reporte de las horas extras y tiempo suplementario se realiza acorde al procedimiento y se ingresan 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"> 1. Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipo y utensilios nuevos y materiales de la empresa. 2. Autorizaciones escritas de abalo de equipo y maquinaria al personal de vigilancia y mantenimiento. | 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"> 1. Revisión periódica del inventario de usuarios especiales. 2. Análisis de permisos de contaminación. 3. Listas de Chequeo de las muestras. 4. Viajes y seguimiento. 5. Análisis y validación de muestras. | 5 | 100% | Se anexa informe mensual de la PTAR la Murra el cual se envía 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"> 1. Viajes y seguimiento. Los usuarios sujetos al cumplimiento de requisitos para el tratamiento de vertimientos especiales. | 5 | 100% | En el sistema de gestión Integrado se cuenta con el documento OTAR 8-001 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 | Todos 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 ASES | GESTIÓN DE ASES | 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 Aseo se encuentran en la página web Oficial de EPA ESP. | |
| | | Expedición del certificado de Servicio de Aseo 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 Comproando 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 | Ejecución de Certificado de Tiempo de Servicio (Certificado Laborales) | <ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrada. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | 5 | 100% | En la página WEB de EPA ESP se encuentra en otros trámites y servicios registrados los requisitos para la ejecución de certificado laborales. |
| | GESTIÓN PLANEACIÓN TÉCNICA | "Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos" | <ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIET de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. | 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"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUIET de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. | 5 | 100% | |
| | | Solicitud de aprobación y liquidación de planes en proyectos de construcción | <ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrada. Enviar a publicar a la página Web. | 5 | 100% | |
| | LABORATORIO Y CALIBRACIÓN DE MEDIDORES | Solicitud de Calibración de Medidores | <ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrada. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | 5 | 100% | En la página web de la entidad, en otros trámites administrativos 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"> Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrada. Enviar a publicar a la página Web. | | | 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"> Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrada. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | 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"> Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrada. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". | 5 | 100% | |
| | | Reparación de Asentamientos direccionales de alcantarillado. | <ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrada. Enviar a publicar a la página Web. | | | |
| | GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES | Ejecución Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado | <ul style="list-style-type: none"> Se tienen actualizadas y publicadas los registros en el Sistema de Gestión Integrada. Se tienen publicado el Informe en el Portal del Estado en "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIET. | 5 | 100% | En la Página Web de la entidad en otros procedimientos se encuentran las actividades relacionadas del proceso. |

| Subcomponente | Responsable | Riesgo | Actividad | Actividades Completadas | % Cumplimiento | Observaciones Primer Informe 2020 | |
|--|--|--|--|---|----------------|---|--|
| Subcomponente | Responsable | Objetivo | Meta | Actividades completadas | % 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 Sancionatorios 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) campaña anual que incluya comunicación ATL y BTL que permita 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 Colados 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 www.epa.gov.co 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 mensajes) | |
| | | | 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 https://www.epa.gov.co/planeacion/cuentas/7295-informe-de-rendicion-de-cuentas-2020 |
| | | | 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 https://www.epa.gov.co/planeacion/cuentas/7295-informe-de-rendicion-de-cuentas-2020 |
| | | | Realizar una encuesta de la Satisfacción del Cliente en las acciones ejecutadas por los procesos | 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 ciudad Municipal http://planeacionmunicipal.gov.co/audiencias-publicas-participantes/ |
| | | | Incentivar la participación de los Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación en la Rendición de Cuentas | Realización las Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación activa en la Rendición de Cuentas de Toda la Ciudad | 5 | 100% | EPA en calidad de entidad descentralizada de orden municipal realiza su proceso de rendición de cuentas en conjunto con el departamento administrativo de Planeación Municipal |
| Realizar el diagnóstico y la evaluación de la Audiencia de Rendición Pública | Publicar las conclusiones obtenidas posteriores a la rendición | 5 | 100% | EPA hace su rendición de cuentas con el municipio de Armasa http://planeacionmunicipal.gov.co/audiencias-publicas-participantes/ | | | |

| 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 976 PQRSOS de los cuales el sistema identifica 712 Realizados - 10 Cancelados - 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 requieren actualizar constantemente el personal encargado de hacer trámite en los diferentes procesos para evitar estos inconvenientes. Se recomienda que el sistema permita subvotar 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 inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés 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 trimestrales de seguimiento. |
| | | | La implementación de la Mesa de Ayuda para que fuera un servicio, Web y así evitar el desplazamiento del usuario y a su vez reducir el tráfico a 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 inconvenientes administrativos que se generan por incumplimiento Legal | 51 | 100% | |
| | | | Por los requerimientos oportunos a los PQRSOS enviados a los diferentes procesos para evitar los inconvenientes 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 en modo 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 Atienden al Usuario en temas relacionados para su mejor control | Realización de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios | 51 | 100% | |
| | | DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO | Pago de Facturas de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo | Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en lo concerniente a los Pagos de la Factura | 51 | |
| TODOS LOS PROCESOS | Inducciones, Capacitaciones y Socializaciones en Servicio al Cliente | Realización de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios | 51 | 100% | | |

| 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 instrucción o capacitación por Competencia Ambiental - La realización de residuos especiales - Escombros - Escombros Desactivados (Baterías, cables y cables) - Expedición del certificado de Servicio de Asesores y especialistas técnicos | Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada | 5 | 200% | Se encuentran publicados en la Página Web de la entidad los requisitos |
| | SUBSISTENCIA DE AGUAS | Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Ases | Normalizar el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Ases 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 por 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 "Bocanamiento 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 Compuestas de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos. - Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos en Contingencias por Fugas de vehículos según veda afectada. - Instrucciones para la prestación del servicio de Barrido y Limpieza de vías en Contingencias por sucesos de Operación II. - Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencias por suceso de Operación I. - Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencias por suceso de Operación II. - Plan de Emergencia y Contingencias asociado a la prestación del Servicio Público Doméstico de Ases |
| | DIRECCIÓN COMUNICACIONES | Comunicar a la comunidad Las medidas preventivas en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Ases (Ejecución de Obras, mantenimiento, modificaciones de horarios de prestación de los servicios, 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, Ases 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 redes en espacio de vías. - Actividades de limpieza con vehículos a presión. - Expedición de sucesos de desactivación de abastecimiento. | 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 los sistemas 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 | <ul style="list-style-type: none"> Estructura Orgánica La descripción de la estructura orgánica Las funciones y deberes La descripción de Entidades 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 "Estructuras" en donde se encuentra toda la información General de la entidad. |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Presupuesto El presupuesto general asignado La ejecución presupuestal histórica anual Los planes de gasto público para cada año fiscal Entregables - 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" |
| | | <ul style="list-style-type: none"> Planificación Los indicadores de desempeño Mecanismos y procedimientos para la participación Ciudadana Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado Las políticas, manuales 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" |
| <ul style="list-style-type: none"> Contratación El plan anual de Adquisiciones El plan anual de contratación y de Atención al Ciudadano Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos 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. | |
| <ul style="list-style-type: none"> 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% | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 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 | |
| <ul style="list-style-type: none"> 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% | | |
| <ul style="list-style-type: none"> 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, perfeccionados 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 acceso a la información pública y el seguimiento al cumplimiento de los procesos 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