

FORMATO PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Decreto 603/2012
 Entidad Empresas Públicas de Armenia

Agencia Especial de Control de la
 Policía 12 de septiembre 2012

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2012
TODOS LOS PROCESOS		Direccionalización de la contratación en favor propio o de un tercero	Se realiza estudio de mercado de obra, compra y suministro para solicitar el presupuesto	Si	100%	Las cotizaciones son recibidas y se entrega a los proponentes después se realiza Acta de apertura de sobres con los proponentes seleccionados. Se toma de evidencia el contenido de Suministros en el sitio.
			Realizar carpeta abierta de los posibles proponentes.	Si	100%	En el Sistema de Gestión Integrado esta el documento GG-R-004 "Invitación a Presentar Propuesta y/o Cotización"
			Entregar carta de invitación.	Si	100%	
			Registros de las Cotizaciones recibidas.	Si	100%	
		Indebida supervisión y/o intervención de contratos a favor propio o de un tercero	Contar con una base de datos de precios unitarios actualizados para el estudio de presupuestos.	Si	100%	La entidad cuenta con la resolución de Gerencia No. 0194 del 04 de Octubre de 2007, donde se encuentran actualizados los precios unitarios.
			Registros de las Cotizaciones recibidas.	Si	100%	
			Elaboración de los términos y/o condiciones de los pliegos o estudios previos con pliegos a los principios de transparencia, honestidad e imparcialidad.	Si	100%	En dirección jurídica esta el documento reglas de participación para una vez sean elegidos los participantes este documento es enviado a cada uno de ellos.
			Asignación de los registros	Si	100%	Los contratos de obra tienen el formato GDAP R-013 "Control y Seguimiento de Contratos" allí se realiza el control y seguimiento para que la documentación este en regla. Para un buen control se solicitan los documentos , como lista de vida de función pública, antecedentes, tarjeta profesional y otros documentos soporte, los cuales están en las debidas carpetas de los contratos que registran en los archivos. Las Obras documentadas por la entidad cuentan con un código único de entidad formato ASM PP-004 en sus contratos. En las obras se cuenta con un Profesional de salud y seguridad en el trabajo el cual es contratado por el contratista de la obra y manda informe al cual responde el empleador. En el formato DPC R-001 "Acta de Inspección de SST de la EPA cuenta con los datos que visitan las obras. Por el documento DPC R-002 se hace seguimiento a la aplicación de las fichas autorizadas en las obras. La empresa cuenta con el Documento GPR-R-008 "Solicitud de autorización del Contrato de Obra"
		Indebida supervisión y/o intervención de contratos a favor propio o de un tercero	Supervisión e intervención constante y documentada, aplicando todos los controles diseñados y establecidos para las contrataciones.	Si	100%	La entidad cuenta con el formato JGR-R-009 "Informe de Actividades Contractuales" Cada Supervisor realiza el seguimiento a la actividad y asienta el pago con la firma del documento.
			Revisión y verificación del diseño y los presupuestos por los involucrados de la unidad de Gestión Planificación Técnica	Si	100%	Los Contratos de obra tienen sus respectivos diseños y pliegos los cuales son aprobados por el Gerente de planificación técnica, el Gerente EPA ESP y supervisor e interventor de obra. Para el presupuesto en cada contrato de obra se anexa Matriz para el cálculo del factor ALU.
Acreditación de los cambios por los diseñadores y el Gerente de Planificación Técnica	Si		100%	EPA ESP cuenta con el documento GPR-R-008 "Control de Cambios de los Documentos de los Proyectos" allí se registran los cambios y quien los autoriza.		
Informe de evaluación de ofertas.	Si		100%	Cuando se evalúan a los proponentes se fijan a los que cumplen las condiciones, esta selección es realizada por el comité de compra.		
Pérdida de recursos por adquisición y envío erróneo de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP. a favor de terceros	Informe de Gestión.	Si	100%			
	Plan de Gestión General de los Procesos GG-R-013	Si	100%	Cada año comienza a una reunión a los laboreros de los procesos para hacer seguimiento al SGI y programar sus ajustes, y cada proceso reporta la hoja de vida de indicadores a Dirección Planificación Corporativa		
	Seguimiento a la Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integrado SGI (en proceso)	Si	100%			
	Hoja de Vida de Indicadores DPC R-009	Si	100%			
Pérdida de materiales, insumos y equipos de propiedad de la empresa	Aplicación de Registro, Control y Seguimiento de Contratos GDAP-R-013	Si	100%	Podría los contratos de obra de la entidad contar con los formatos en las carpetas.		
	Evaluación de Proveedores por contratos.	Si	100%	La entidad tiene el documento GG-R-005 "Evaluación y Reevaluación de Proveedores" allí se evalúa el cumplimiento de objetivos.		
	Evaluación y aprobación por parte del jefe de Mantenimiento de los requisitos para la compra	Si	100%	Se realiza el respectivo estudio de mercado con el presupuesto oficial debidamente firmado. Se anexa de evidencia de estudio de mercado de las Bases		
	Revisión periódica del inventario	Si	100%	Empresas Públicas de Armenia ESP cuenta con documentos en el Sistema de Gestión Integrado para que sean actualizados en los procesos. SGI-R-004 "Control de Gestión de Inventario de Materiales y Maquinaria e Inspección de Bodega de los procesos" SGI-R-005 "Control de inventario de Bodega de Carbones" SGI-R-006 "Plan de Inventario de Vehículos" SGI-R-007 y SGI-R-008 "Compartes de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Acueducto y Alcantarillado y auto"		
Falta de supervisión y seguimiento en la compra de insumos, suministros y bienes muebles	Identificación de Necesidades GG-R-004	Si	100%	En el formato GG-R-004 "Identificación de Necesidades" donde los procesos realizan sus pedidos. Toda Contratación cuenta con un debido estudio.		
	Factura	Si	100%	Los contratos de suministros tienen las debidas facturas.		
	Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos GG-R-004	Si	100%	El encargo del abastecimiento por medio del formato GG-R-004 realiza recibo y recibo de satisfacción de los productos. Por el formato GG-R-006 "Acta Recibo de Servicios a Satisfacción" el encargado del abastecimiento comprueba que llegan los productos a las bodegas de EPA ESP. Los contratos de suministros de la entidad cuentan con las ordenes y recibos de los productos e insumos del abastecimiento.		
	Acta Recibo de Servicios a Satisfacción GG-R-006	Si	100%			
Ejecución de trabajos para personas o organismos que no hacen parte de la Empresa, durante el tiempo de prestación de servicios	Formulario Solicitud de Abastecimiento GG-R-004	Si	100%			
	Software de Mantenimiento	Si	100%			
	Seguimiento a las tareas que deben ejecutar los funcionarios a cargo	Si	100%	Se cuenta con el formato JGR-R-009 "Informe de Actividades Contractuales" donde el contratista del área debe reportar todo las actividades realizadas en el mes, según en Backlog la información.		
	Formulario de atención.	Si	100%			
Ejecución de trabajos para personas o organismos que no hacen parte de la Empresa, durante el tiempo de prestación de servicios	Formulario de atención - PQRS	Si	100%	La entidad tiene con una plataforma donde se reciben los PQRS, el administrador de la plataforma es el encargado de direccionar a cada proceso para que se haga su trámite respectivo, adicionalmente la Dirección Control de Gestión realiza un informe trimestral donde se realiza seguimiento al cumplimiento de los tiempos de respuesta.		
	Compromiso del personal	Si	100%	Mediante Resolución de Gerencia 971 de agosto de 2007, se adopta el Código de Integridad, ética y Confidencialidad.		
	Código de integridad, ética y confidencialidad.	Si	100%	En el Comité de Gestión y Desarrollo Institucional del día 10 de diciembre de 2007, se suscribió el Código de Integridad, ética y Confidencialidad.		
Abuso de la condición de servidor público a través de la solicitud o aceptación de donaciones	Carta de compromiso de Integridad y Dignidad GTR-R-013	Si	100%			
	Transibilidad de funciones operativas del personal	Si	100%	Mediante que impuso al laborante queda registrada en el formato LCM-R-009 "Recepción y entrega de moldadores al cliente" Si son moldadores que están en convenio con otras entidades se ingresan en el formato LCM-R-004 "Recepción y entrega de moldadores en Bodega al cliente"		
	Recepción y entrega de moldadores al cliente LCM-R-009	Si	100%			
Abuso de la condición de servidor público a través de la solicitud o aceptación de donaciones	Recepción y entrega de moldadores en Bodega al cliente LCM-R-004	Si	100%			
	Recepción y entrega de moldadores en Bodega al cliente LCM-R-004	Si	100%			
	Recepción y entrega de moldadores en Bodega al cliente LCM-R-004	Si	100%			
Abuso de la condición de servidor público a través de la solicitud o aceptación de donaciones	Proyecto documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo	Si	100%	En los procesos operativos donde se realizan actividades de campo, los líderes hacen llamadas de verificación de manera aleatoria a los trabajos realizados por los operarios.		
	Elaboración del verificación a los usuarios	Si	100%	En el reporte de los resultados queda evidenciado los materiales utilizados en el trabajo realizado, además los líderes de los procesos que utilizan estos materiales hacen constatación con el encargado del abastecimiento donde reportan estos.		
	Reporte de los accidentes utilizados en los trabajos	Si	100%			

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020
CAPTACION Y TRATAMIENTO	Fidelidad de recursos por adquisición y estado estado de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Publicas de Armería ESP, a favor de terceros		Tramitar Actas de Inspección, verificación y medio a satisfacción de Productor, GGT-R-004, por los Operarios en el momento de la entrega del producto a Planta.	Si	100%	Se evidencia la utilización del formato , donde queda registrada la entrada del cliente a la planta la PTAJ con sus debidas autorizaciones.
			Verificación del peso de cilindros de cloro.	Si	100%	
		No recibir el producto.	Si	100%	Esta la fecha no se ha presentado inconvenientes con el recibido de los productos que ingresan a la planta de tratamiento de agua	
		Programación de Turnos Mensual del Personal GGT-R-004	Si	100%		
	Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios		La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GGT-R-004, por los Subgerentes o sea de contabilidad a Nómina	Si	100%	Se anexan los registros pertinentes donde se puede evidenciar el cumplimiento del control , los registros datan de la primera quincena de Agosto de 2020. Con estos controles se pretende tener equidad en la repartición de turnos a los operarios.
			Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de insumos, equipos, insumos y maquinaria	Si	100%	Se anexa acta del 23 de Julio de 2020, donde se puede observar revisión de inventario
	Devolución y pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armería ESP a favor de particulares		Revisión de los consumos de insumos por medio de: -Control Gasto de Cloro y Tanques GGT-R-004 -Inventarios -Lista de Cheques de entrega de Turnos	Si	100%	Se evidencia la aplicación de los formatos correspondientes, como soporte se anexa formato del mes de Julio de 2020.
			Aplicación de las directivas establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.	Si	100%	Por medio de oficio del 29 de Julio de 2020, se evidencia la autorización de los equipos para su respectivo mantenimiento
			Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de diligencia privada.	Si	100%	
			Forma de acta de compromiso ético del auditor y formato de auditoría interna Como se va a evidenciar su cumplimiento	Si	100%	En la hoja de vida del personal de planta de control interno se encuentran los actas de compromiso ético y acta de auditoría firmada.
CONTROL DE GESTION	Auditorías exigidas	Análisis de la información existente previa a la auditoría (Acta de Chequeo Auditoría Interna AMR-004)	Si	100%	Actas de realizar una auditoría en algún proceso, se hace la lista de chequeos.	
		Possibilidad de abogar información para favorecer intereses particulares.	Auditorías Internas de Control Gestión Auditorías Especiales.	Si	100%	Indica los años se realiza el cronograma Anual de auditorías, el cual es aprobado en el comité institucional y se realizan auditorías especiales solicitadas por el otro gerente.
DIRECCIÓN COMERCIAL	Incumplimiento de los términos para respuesta de los procesos Judiciales, administrativos, contractuales, y PQRSO.		Verificación de la normatividad aplicable dentro del proceso.	Si	100%	Socialización por parte de los abogados suscritos a la Dirección Comercial de la actualización, modificación normatividad aplicable a las actividades de la Dirección
			Registro diario del cumplimiento oportuno a la respuesta dadas a los interesados.	Si	100%	Cuando del SUI Actualizado Informe de PQRSO
	Indebido uso de información de Empresas Publicas de Armería ESP, a favor de un tercero.		Verificación de los valores finales de facturación por ciclo y concepto.	Si	100%	Control Entrega Facturación por reclamación. Reporte de subrogación. Lista de verificación Actividad de facturación. Planificación de Facturación.
			Operación a los Funcionarios que ingresan apoyo el procedimiento de Facturación.	Si	100%	
			Comunicación con los Servidores Públicos que laboran en la Dirección Comercial mediante la cual se les da los conocer que está prohibido el ceder de datos por la entrega de información sujeta a propia de la empresa.	Si	100%	El proceso realiza capacitaciones , buscando la ética profesional que deben tener sus funcionarios , y el no recibimiento de dadas.
Abuso de la condición de servidor público a través de la solicitud o aceptación de dadas		Revisión y análisis de los documentos efectuados a los usuarios, que cumplen con las condiciones de ley y requisitos mínimos.	Si	100%		
		Indebido uso de información de Empresas Publicas de Armería ESP, a favor de un tercero.		Diseñar manual de control de la información a publicar en los medios digitales de la empresa. -Solicitud de emisión del manual y su publicación en internet	Si	100%
La información recibida de la parte técnica de cada proceso y se publica 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 evitar información errónea. -Se crea una carpeta digital con las evidencias de WhatsApp o correo electrónico donde se aprueba la información a ser dada	Si			100%	La información para publicar se ratifica con la fuente (audio o email). Se guardan copias como backup. Se archivan como soporte digital en el banco de imágenes de la entidad.	
Completamiento de los protocolos del proceso -Asignamiento de las fuentes por proceso -Mantenimiento archivo de las entrevistas, grabaciones y publicaciones que se realizan de EPA ESP	Si			100%	El material multimedia (videos, audios, etc) se conserva en medios magnéticos. El seguimiento del blog digital de la entidad se ha cumplido en un 90% Se conserva el material digital en el fan page de la entidad. https://www.facebook.com/EPA_ARMEMBA	
Fidelidad de recursos por adquisición y estado estado de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Publicas de Armería ESP, a favor de terceros	Verificación de la idoneidad de proveedores a través de los diferentes formatos con que cuenta tanto el área jurídica, como técnica y propia			Si	100%	Toda la documentación verificada se conserva en la oficina jurídica y de comunicaciones. Toda la información es enviada por la Dirección de comunicaciones
DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Incumplimiento de la Ley 974 de 2014, el que el reglamento, modifique, adicione o derogue.		Control preventivo seguimiento al portal web www.epa.gov.co por parte de cada proceso para suministrar la información que debe ser publicada de acuerdo con la Ley	Si	100%	La oficina cuenta con un tabulador, donde se puede evidenciar la publicación de los diferentes documentos en el portal web de la entidad

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Deficiente Administración de la estructura financiera		Aplicación de los controles Instructivo genérico de seguridad para pagos por pantalla	Si	100%	Los registros se evidencian en los actas que el proceso realiza de manera mensual, allí se reportan los días y a los funcionarios que se le realizan los controles.
			Instructivo para manejo de cajas fuertes y claves criptográficas en el área de cajas CAM, Tesorería y Punto de Recauda de La Misionera. Se realizan chequeos de Caja y Caja Menor selectivos y representativos.	Si	100%	
			Instructivo para ingreso al portal de bancos. Instructivos para aseguramiento de los valores que se manejan en la empresa.	Si	100%	
			Instructivo para manejo de cajas fuertes y claves criptográficas en el área de cajas CAM, Tesorería y Punto de Recauda de La Misionera. Se realizan chequeos de Caja Menor representativos. Verificación de la aplicación de la normatividad de caja menor.	Si	100%	
DIRECCIÓN JURÍDICA	Incumplimiento de los términos para respuesta de los procesos judiciales, administrativos, contractuales, y PQRS.	Inadecuada uso de información de Empresas Públicas de Armería ESP, a favor de un tercero.	Revisión de los perfiles e idoneidad del Personal del Planta y contratación durante el proceso contractual	Si	100%	Los documentos pertenecientes al proceso de Dirección Jurídica de planta y contratación de la entidad cuentan con su debida documentación y certificaciones.
			Informe periódico respecto del estado actual de los procesos judiciales, Administrativos y Contractuales.	Si	100%	Se anexa el último informe periódico respecto del estado actual de los procesos.
			Página de Control de Procesos de Ejecuciones	Si	100%	El proceso cuenta con el control y registro de documentos, allí quedan registrados todos los expedientes que son procesados.
			Falta de estudio por parte del Comité de conciliación del escrito de conciliación prejudicial presentado por el consoante ante la Empresa	Actualización y Cumplimiento del Reglamento de los Comités de Conciliación y demás normas que lo regulan	Si	100%
DIRECCIÓN TIC	Acceso no autorizado a datos y aplicativos en beneficio propio o terceros		Todos los aplicativos web (ARQ, Intranet, pagos web) son sistemas centralizados y operados de la empresa se acceden y controlan através del firewall y las políticas de acceso establecidas por los procedimientos	Si	100%	Mediante el Contrato de Compraventa en vigencia, que tiene como objeto la adquisición de un UTM con su respectiva licencia, se evidencia la adquisición de un nuevo firewall, con soporte y prospectiva técnica por un año la cual tendrá continuidad vigente con la Empresa Intranet - (Fabricación Palo Alto Networks Modelo PA-7050). Este año para reforzar los conocimientos del equipo TIC, la empresa INORTEC ha realizado capacitaciones de inducción y actualización, donde se han realizado capacitaciones 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 la red local y externa del servicio de Internet, teniendo en cuenta las políticas de seguridad que se aplican a través de este y fortaleciendo así mismo los conocimientos que son esenciales para la Empresa Pública de Armería ESP. La Dirección TIC, gracias a las capacitaciones brindadas por la Empresa Intranet, ha podido brindar apoyo y acompañamiento a todos los procesos, durante la emergencia sanitaria por la Pandemia Covid-19 tomando las medidas de disminución de probabilidad de contagio. Una de las medidas es la de trabajo en casa. Se han podido analizar configuraciones a los equipos de propiedad de la Empresa mediante escritorio remoto y acceso a sitios mediante la VPN (Virtual Private Network) con autorización de cada uno de los Directores y Gerentes de los funcionarios que han requerido de dicho configuración. De esta manera se ha podido controlar las entradas y salidas a través de la red local para el trabajo en casa, permitiendo asegurar la confiabilidad e integridad de la información. Una vez se termina siguiente sobre la configuración VPN, se realizan pruebas y una vez concluidas se configuran los equipos de los funcionarios que han requerido la autorización o solicitud a la DTIC. Se está el Formato "Configuración Equipos VPN" para nuevas configuraciones, ya que los que se realizaron desde el momento de la Pandemia hasta la fecha antes del 4 de agosto se encuentran subidos por medio de correo que entregamos cada uno de los Directores, Jefes y Gerentes de los funcionarios que requieren trabajar en casa y acceso remoto al equipo de propiedad de la Empresa mediante la VPN.
			Estado de riesgo de la unidad de Control de Talento Humano, adherente a la dirección TIC, los niveles del personal. Listado de parte de los procesos al formato DTIC-R-001 que establece los perfiles de usuarios que ingresan o se citan Política de Gestión de Acceso GG-D-002	Si	100%	Por medio de oficio se proceso recurrido a los líderes de los otros procesos, que debían recibir a la Dirección TIC para notificar si ya se encuentra algún funcionario para poder darle de baja al perfil.
			Política de Seguridad Física y del Entorno- GG-D-002 Política para la Construcción y Protección de Construcciones (GG-D-003)	Si	100%	Se hace uso de la Política de Seguridad Física y del Entorno GG-D-002 y Política para la construcción y protección de construcciones GG-D-003. Por ejemplo: Cada uno de los equipos de empresa pública de Armería cuenta con claves de acceso, asignadas a su vez a cada uno de los funcionarios que los usan. Se cuenta con claves de acceso para los diferentes aplicativos. No se permite el retiro de equipos de empresa pública de Armería, sin previa autorización.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020
controles de corrupción	GESTIÓN DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE	Iniquidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios	- Programación de Turnos Mensual del Personal CDTI-R-099	Si	100%	El proceso en archivo de excel registra el control de reporte de tiempo extra y suplementario por trabajador, así de esa manera controla que sea de manera equitativa y que en su mayoría se usen trabajadores.
			- La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario CDTI R-099, por los Subgerentes áreas de control a Buenos	Si	100%	
		Diversión y pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares	- Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de insumos, equipos, insumos y materiales	Si	100%	Las revisiones están a cargo del Contratación de apoyo del proceso de manera mensual con el funcionario asignado al almacén hace confrontación de los materiales reportados en los trabajos frente a los saldos del almacén, se anexa acta del 08 de julio de 2020.
			- Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.	Si	100%	El proceso no maneja Equipo o maquinaria que amerite autorización de salidas escritas.
	GESTIÓN DE ASFO	Iniquidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios	- Programación de Turnos Mensual del Personal CDTI-R-099	Si	100%	Legítimamente ningún funcionario debe generar más de 90 horas extras en el mes, para esto en el componente de recolección 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 CA-R-099.
			- La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario CDTI R-099, por los Subgerentes áreas de control a Buenos	Si	100%	
		Diversión y pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares	Realizar seguimiento y análisis estadístico de los consumos de combustible de los vehículos (Kijangos), guindales, motonieves, Pájaros de alfiler, cortacésped, Chispazos, esplotoras, Hidrolavadoras, motobombas (consumos día).	Si	100%	En el control diario disponible de una formato CA-R-099 se tiene establecido el control del kilometraje de los vehículos cuando salen a ruta, cuando regresan al taller central, cuando salen del taller central y cuando ingresan a la base operativa del servicio de asfo, además cuando el vehículo termina el kilometraje del sistema de la estación de servicio debe coincidir con el del vehículo al momento del mismo. Además, se cuenta con el registro CA-R-099 Orden de trabajo, en el cual queda la trazabilidad de los reportes y registros realizados al propio momento del servicio de asfo, en este registro también se debe consignar el kilometraje y kilometraje del vehículo al momento de la reparación o mantenimiento preventivo.
			Realizar seguimiento y análisis estadístico de los consumos de combustible de los vehículos (Kijangos), guindales, motonieves, Pájaros de alfiler, cortacésped, Chispazos, esplotoras, Hidrolavadoras, motobombas (consumos día).	Si	100%	Plan de Jabil y lavado de asfo: en orden del asfo se envía reporte de gasto de combustible a Gestión Insumos, este proceso dice un formato GR-R-099. Posteriormente lo que se tiene en el consumo mensual de los equipos, debe implementarse el análisis estadístico de dichos consumos y evaluar el comportamiento de los mismos por equipo, identificando los niveles por los cuales la cantidad de combustible incrementa o disminuye. El seguimiento y análisis estadístico del consumo de combustible del parque automotor del servicio de asfo en su totalidad en el periodo de reporte, se digitaliza la información para falta realizar el análisis de la misma.
	Continuar con los controles existentes.	Si	100%	Se ha continuado con la elaboración de los registros Ordenes de trabajo (CA-R-099) identificando en que vehículos, Maquinaria y Equipos se usan los repuestos y se anexa el registro Inventario. Respecto a las revisiones al menos del inventario, se envió oficio interno SGA-CP-099 a la Gestión Recursos solicitando dichas revisiones por personal independiente al proceso de la Subgerencia de Área.		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020
Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y C	GESTIÓN DE RECURSOS	Indebido uso de información de Empresas Públicas de Armería ESP, a favor de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> Acta Entrega de Documentos e Inventario Documental GR-R-004 Fichero de Archivos y Correspondencia GR-R-009 Control Periódico de Documentos Archivos Control GR-R-008 Software de digitalización de documentos Base de Datos de Documentos Archivos Control GR-R-005 Registro y actualización de Correspondencia Recibida GR-R-002 Control Entrega de GR-R-001 Correspondencia al Proveedor de Servicio de Monografía Control Entrega del Control Centralizado Registro de ingresos de visitantes a salas externas de la Empresa GTH-R-007 	SI	100%	Por medio de archivo control y correspondencia se da aplicabilidad a la formación de control y seguimiento de la correspondencia tanto interna y externa de EPA ESP
			<ul style="list-style-type: none"> Ficha de Vida de Equipo, Maquinaria y Vehículos GR-R-006 Lista de Cheques Mantenimiento Preventivo de vehículos GR-R-008 Programa de Mantenimiento Preventivo de Maquinaria y Equipo GR-R-003 Programa de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Acueducto y Alcantarillado GR-R-004 Programa de Mantenimiento Preventivo de Vehículos Servicio de Base GR-R-005 Lista de cheques revisiones periódicas mantenimiento preventivo vehículos Pesados GR-R-007 Subconjunto de producción y/o equipos comprados GR-R-008 Inspección Maquinaria y Vehículos GR-R-006 Lista verificación puntajes Compases Neumáticos GR-R-003 	SI	100%	La entidad cumple y cumple con los tiempos establecidos en los cronogramas de mantenimiento. Se cuenta con el área de mantenimiento que esta a su vez a cargo de Gestión de recursos.
		MANO DE OBRA CALIFICADA	SI	100%	La contratación se realiza con identidad, según la necesidad de la entidad en lo que respecta al mantenimiento.	
		Falta de Supervisión y seguimiento en la compra de Insumos, suministros y bienes muebles	<ul style="list-style-type: none"> GR-R-004 Identificación de Necesidades Muebles (suministros) Factura GR-R-004 Acta de Inspección, verificación y recibida a satisfacción de Productos GR-R-006 Acta Recibo de Servicio a Satisfacción GR-R-008 Subconjunto de producción y/o equipos comprados Facturas y Subidos de Almacén Software de Almacén 	SI	100%	Se cuenta con los formatos de recibido de satisfacción a los proveedores, y en el estado y subidos de los elementos del almacén.
		Debilidad y perfil de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armería ESP, a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> Se realiza registro de inventario identificando en que sectores Maquinaria y Equipos se usan los repuestos y se anexa al registro fotografías, Códigos de barras (GR-R-009) Revisiones al menos al inventario por funcionamiento independiente al proceso. 	SI	100%	La oficina de Gestión de Recursos es la encargada de la supervisión de los inventarios en la entidad, para ello se cuenta con una funcionaria de planta quien visita los puntos de trabajo y realiza su verificación.
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Indebido uso de información de Empresas Públicas de Armería ESP, a favor de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> Carta de compromiso de integridad y Disc. GTH-R-003 Software de Confidencialidad GTH-R-001 	SI	100%	Por medio de Acta del 04 de julio de 2020 se evidencia seguimiento a la carta de compromiso e integridad.
			Acceso restringido a las instalaciones del personal interno y externo	SI	100%	
		Manipulación de la información para el otorgamiento de beneficios económicos afectando la legalización de la Nómina Actores y Productores	<ul style="list-style-type: none"> Fichero de Historia Laboral Control de permisos de historial laboral AM-R-004 Ficha de Control Historial Laboral GTH-R-009 Fichero de roles de historial laboral Manejo y control por parte de un solo funcionario para las historias laborales 	SI	100%	En el acta del 09 de Agosto de 2020, se evidencia seguimiento con la funcionaria Gloria hasta haberse agudado la encargada de historial laboral.
			<ul style="list-style-type: none"> Verificación de todas las novedades de la nómina y liquidaciones para ser registradas por parte de un funcionario diferente. 	SI	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> Verificación manual y aleatoria de la información generada en la Nómina 	SI	100%	En el Acta de 30 de Julio de 2020, se encuentra la información relacionada en cuanto la verificación de nómina tanto de los empleados como jubilados.
Fallos en la entrega y utilización de la Dotación y Elementos de Protección Personal.	<ul style="list-style-type: none"> Censo de información generalizada, contra novedades recibidas a tiempo, atendidas y aprobadas para la liquidación quincenal Verificación de todas las novedades de la nómina y liquidaciones para ser registradas por parte de un funcionario diferente 	SI	100%			
	<ul style="list-style-type: none"> Programa local de SST donde se lleva el control de los elementos de protección personal, tiempo de vida útil y cantidades existentes 	S	100%			
	<ul style="list-style-type: none"> Llevar al registro y actualización de los manuales normalizados con el fin de cumplir con las necesidades requeridas. Inspecciones periódicas a los diferentes roles y centros de trabajo con el fin de verificar que los trabajadores estén cumpliendo con el uso Sensibilización con los líderes de los procesos de la responsabilidad del uso adecuado de los elementos de protección personal, según la necesidad de procesos tipo del año 	SI	100%	En acta del 04 de Agosto de 2020, se evidencia seguimiento a los controles por parte de SST		
GESTIÓN PLANEACIÓN TÉCNICA	Conflicto de interés de los funcionarios para el cumplimiento de requisitos exigidos por EPA ESP, Discriminados a favor de a terceros	Visita y seguimiento A la disponibilidad que se requiere EPA ESP	SI	100%	<p>Desde el proceso de planeación técnica y proyectos hidroinformáticos de EPA ESP cuenta con un personal técnico de cual documenta actividades para el seguimiento y control de emisión de disponibilidades, reparaciones y consumo de materiales y planeación y ejecución de actividades y generación de planes en proyectos de construcción (toda actividad de seguimiento en los procesos anteriormente mencionados, contar con formatos normalizados dentro del sistema de gestión de calidad, entre ellos GTH-R-003, GTH-R-009, GTH-R-004 y GTH-R-004, los cuales se diligencian con el personal técnico en el área de tal manera se pueda llevar un seguimiento y control sólido a los dichos actividades para lo cual adjunto relación de lo anteriormente mencionado.</p> <p>Se afirma que en dentro del proceso de Gestión Planeación Técnica, da trámite y procesa la información que el usuario solicita dentro de los canales establecidos en la empresa, y la ejecución de los servicios a los usuarios se realiza bajo dirección de esta gerencia por lo tanto en este proceso se procesa y se da visibilidad a las solicitudes realizadas por los usuarios a través de los canales, y se ejecutan bajo la dirección de otros procesos. Las conexiones realizadas por particulares entran al personal de EPA ESP se comunican inmediatamente y se encuentran a punto de ser resueltas de manera, a través de canales y tiempos establecidos.</p>	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020
LABORATORIO CALIBRACIÓN DE MEDIDORES		Manipulación de los resultados de ensayos y/o calibración de Medidores por gestión inidonea	Comprobar el personal con el Código de integridad, ética y confidencialidad Cada de compromisos de integridad y ética GTR-R-012	SI	100%	En reporte mensual sobre el resultado del indicador de cumplimiento al código de ética.
			Supervisión de datos y resultados en el proceso Recepción y entrega al área de calibración LCM-R-004	SI	100%	
			Comprobar el personal con: - Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad GG-D-001 - Código de Integridad, Ética y Confidencialidad - Carta de compromisos de integridad y ética GTR-R-012 - Seguimiento al cumplimiento del tratamiento de los conflictos de interés identificados en la "Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores" GG-D-001.	SI	100%	
			Supervisión de datos y resultados en el proceso - Atención de información del cliente en el registro de "Recepción y entrega al área de calibración" LCM-R-004	SI	100%	
		Inseguridad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios	Programación de Turnos Mensual del Personal GTR-R-012	SI	100%	El riesgo no aplica al proceso por que el personal del laboratorio trabaja en la jornada normal del personal administrativo y no reporta horas extras.
			La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GTR-R-008, por los Subgerentes o por el gerente de planta	SI	100%	
		Debilidad y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia SPA a favor de particulares	Revisión periódica por medio de Actas contra el inventario de equipos, equipos, insumos y materiales.	SI	100%	Este riesgo no aplica para el proceso por cuanto el laboratorio realiza sus operaciones en las instalaciones permanentes del tanque de Credences bajo el control directo del área del proceso, y los equipos y herramientas no son usados por fuera de sus instalaciones.
			Revisión de los consumos de insumos por medio de: - Control Gasto de Cloro y Tintura GCT-R-001 - Control de Insumos GCT-R-002 - Inventario	SI	100%	
			Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.	SI	100%	
			Autorizaciones escritas de salida de equipo y equipamiento al personal de diligencia privada.	SI	100%	
		Indebido uso de información de Empresas Públicas de Armenia SPA, a favor de un tercero.	Comprobar el personal del Laboratorio con: - Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad GG-D-001 - Código de Integridad, Ética y Confidencialidad - Carta de Compromisos de Integridad y Ética - Política de Seguridad y Privacidad de la Información GG-D-004 - Instrucciones de Control y Almacenamiento de Información, LCM-I-001 - Instrucciones de Registro al Laboratorio de Personal Externo LCM-I-002	SI	100%	El proceso de manera normal realiza actos donde se evidencia los regimientos al código de ética

Subcomponente	Responsable	Rango	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020
LABORATORIO Y CALIDAD DEL AGUA		Direccionamiento de la contratación en favor propio o de un tercero	Se realiza estudio de mercado de obra, compra y suministro para labores de presupuesto Registros de las Cotizaciones recibidas	SI	100%	Evidencia: BPS-8-043 Estudios Previos (Preñición al laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua de insumos y material que permite realizar diagnósticos microbiológicos). Estudios Previos del control de INTERLABORATORIO
			Se realiza estudio de mercado de obra, compra y suministro para labores de presupuesto Registros de las Cotizaciones recibidas	SI	100%	
			Contar con una base de datos de precios unitarios actualizados para el cálculo de presupuestos.	SI	100%	
			Estudio de mercado para elaborar el presupuesto las obligaciones contractuales. Estudios previos con detalle de las obligaciones contractuales.	SI	100%	
			Registros de las Cotizaciones recibidas. Elaboración de los términos y/o condiciones de los pliegos o estudios previos otorgados a los principios de transparencia, honestidad e imparcialidad	SI	100%	
			LECA-R-048 (Registro de Autorización del Personal que realiza actividades en el Laboratorio) Acta de Análisis de Propuestas y/o Cotizaciones para Recomendación BPS-F-04 Evaluación de la propuesta Evaluación de necesidades de Personal Capacidad Técnica del Laboratorio	SI	100%	
		Manipulación de los resultados de ensayos y/o calibración de Medidores por presión incluida	Revisión de todos los informes exportados a los clientes internos verificando la coincidencia entre los datos obtenidos y los datos operativos. Informe de ensayo de agua tratada (Impresión), LECA-R-045 Informe de ensayo de agua tratada (Transmisión electrónica), LECA-R-046 Consolidado de resultados de análisis de Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua Ciudad LECA-R-040 Consolidado de Ensayo para Agua Ciudad (C), LECA-R-043 Consorcio de informes de ensayo (O), LECA-R-049	SI	100%	Se anexa los reportes que evidencian la aplicación de los formatos correspondientes en el proceso. Además se cuenta con los oficios enviados al proceso de Gestión Distribución de agua potable donde se le comente el estado del agua
			Programación de Turnos Mensual del Personal CTH-R-039	SI	100%	Evidencia: Formato CTH-R-038 (Reporte de Tiempo Extra y Suplementario) año 2020
			La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario CTH-R-038, por los Subgerentes o sus equivalentes a quienes.	SI	100%	Formato CTH-R-039 (Programación Turnos Quincenal del Personal) año 2020 Programación de personal de LECA, 2020
			Revisión periódica por medio de Actas contra el inventario de insumos, equipos, insumos y materiales.	SI	100%	El proceso solo usa equipo cuando es para revisión, para eso se escribe oficio autorizando la salida del equipo.
			Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos e inventarios de la empresa.	SI	100%	
				Debitos y/o perfil de recursos físicos y económicos de Empresas Publicas de Arrenda ESP a favor de particulares	Asesoramiento escrito de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.	SI
	Compromiso del personal del Laboratorio con: Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad GG-D-004 Código de Integridad, Ética y Confidencialidad Carta de Compromiso de Integridad y Ética Política de Seguridad y Privacidad de la Información GG-D-003 Instrucciones de Confidencialidad y Almacenamiento de Información, LCM-I-002 Instrucciones de Ingreso al Laboratorio de Personal Estanco LCM-I-003	SI	100%		Evidencia: Actas firmadas por parte del personal adscrito al laboratorio Formato CTH-R-033 Carta de compromiso de Integridad y Ética del personal de LECA vigentes 2020 CTH-R-004 Compromiso de Confidencialidad del personal de LECA vigentes 2020	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2008
PLANEACION CORPORATIVA		Generación de resultados de Auditorías Externas para evaluar y validar para el mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado y la Empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar acompañamiento en todas las etapas de la Auditoría al personal del ente "certificador" o Autoridad contratada. • Cumplimiento de Procedimientos establecidos para las Auditorías. • Calificación del servicio prestado. • Contratación de Fideicomiso preestablecidos. • Generación y seguimiento de Planes de Mejoramiento con sus oportunidades de Mejora Reportadas. 	Si	100%	La entidad cuenta con el proceso de Análisis y registro el cual es el encargado de brindar acompañamiento en las etapas de la auditoría, adicionalmente se encargó de realizar seguimiento a los planes de mejoramiento de los hallazgos levantados por el ente certificador. El proceso brinda también brindar acompañamiento: los laboratorios de la entidad los cuales se encuentran certificados.
		Abrir la información con el fin de presentar resultados satisfactorios	<ul style="list-style-type: none"> Actas e informes: • Seguimiento y monitoreo de metas. • Reporte de Fideicomiso de validación de indicadores. • Minutas de Trabajo con los responsables. • Informes de Gestión. • Informe General de Auditoría del Sistema de Gestión Integrado. • Revisión por la Dirección 	Si	100%	Se cuenta con los correos enviados por el líder del proceso solicitando los indicadores a los líderes de los procesos, y se adjunta cuadro de mando al cual se el que se consultó y se envió a la Gerencia General. Se anexa informe enviado a los procesos frente a los bancos de proyectos, donde se evidencia en operación presupuestal, y porcentaje de avance.
			<ul style="list-style-type: none"> • Cierre entre los Formatos reportados por los procesos. • Claves • Correo Electrónico • Minutas de Trabajo • Selección de reportes de acuerdo al cronograma de la SSPD 	Si	100%	Se anexa como evidencia de cierre de información y seguimiento los informes de reportes pendientes enviados a los procesos. El proceso Cuenta con una persona encargada con todo lo relacionado al SIG.
GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES		Incumplimiento de las directrices establecidas en el Sistema de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas ambientales aplicables en las obras de Acueducto y Alcantarillado GPT R-003 • Aplicación, Seguimiento y Control de Fichas Ambientales en Planes de Infraestructura de Acueducto y Alcantarillado GPT R-003 • Inspecciones Ambientales en obras de Acueducto y Alcantarillado DPC R-003 • Actas de Mesa Ambiental • Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales DPC MA-003 • Matriz de requisitos legales DPC MA-004 	Si	100%	Incumplimiento de las directrices establecidas en el Sistema de Gestión Ambiental Controlar emisiones: Fichas ambientales aplicables en las obras de Acueducto y Alcantarillado GPT R-003 Aplicación, Seguimiento y Control de Fichas Ambientales en Obras de Infraestructura de Acueducto y Alcantarillado GPT R-003 La Dirección de Planeación Corporativa a través de un contrato de perfil técnico ambiental realizó seguimiento a las obras de acueducto, alcantarillado y adyacencias basadas en los siguientes sectores: Bogotá El Cerrito Bogotá del Este Bogotá del Sur Bogotá Occidental, Bogotá y Montañas El Valle Circuito Comercial del Calli El Valle Sector Chapultepec Sector La India El Libertador Sector Chapultepec Sector en carrera 79 Actas de Mesa Ambiental En caso de Dismulter se realizaron a mesas ambientales de de Aseo y la De Uso Eficiente y Ahorro de Agua Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales DPC MA-003 Todas las acciones de EPA ESP cuentan con una matriz donde se identifican los aspectos e impactos generados por las actividades propias de las mismas y así mismo se establecen los controles que se deben aplicar a cada uno de ellos. Las matrices son revisadas anualmente. Matriz de requisitos legales DPC MA-004 EPA ESP cuenta con una matriz donde se tienen identificados todos los requisitos legales ambientales aplicables a la empresa, así mismo, se evalúan y actualizan con una frecuencia semestral.
		Inseguridad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento a los vehículos así: • Orden de Ingreso - Salida • Orden de Ingreso de Buses y Semáforos • Control de Acceso - Puntaje GPT R-003 • Retenciones y Bóreas • Orden de Trabajo Cuadrilla GPT R-003 • Bitácora Vigilancia Patrota 	Si	100%	El proceso lleva al control, un archivo excel la programación de los operarios de manera interna, con esto no ocupan más horas a uno solo operario y se maneja la seguridad.
		Inseguridad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> • Instrucciones Notificación al Usuario GPT R-003 • Registro Orden Datos de Alcantarillado GPT R-003 • Registro Orden de Trabajo Cuadrilla GPT R-003 	Si	100%	Los trabajos realizados por los operarios están en sus debidas formas.
GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES		Declaro y/o pérdida de recursos físicos o económicos de Empresas Públicas de Atención ESP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo eléctrico y materiales de la empresa. 	Si	100%	El proceso no maneja alguna maquinaria o tipo de insumos, por tal motivo no hay autorizaciones o controles sobre este riesgo, de igual manera se anexa evidencia de la visita por parte de la delegada de gestión Recursos la verificación de los elementos.
			<ul style="list-style-type: none"> • Autorizaciones escritas de validez de equipos y seguimiento al personal de vigilancia privada. 	Si	100%	
		Conflicto de interés de los funcionarios para el cumplimiento de requisitos exigidos por EPA ESP, Derivados a favorecer a terceros	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión periódica del inventario de usuarios especiales. • Análisis de permisos de construcción. • Lista de Chequeo de los usuarios. • Visitas y seguimiento. • Análisis y validación de monitores. 	Si	100%	Se anexa informe mensual de la PTAR la Matriz el cual es enviado al Gerente de tratamiento de aguas residuales para su consolidación, el cual cuenta con los análisis de permisos de construcción, validación y monitoreos.
			<ul style="list-style-type: none"> • Visitas y seguimiento. Los usuarios según al cumplimiento de requisitos para el tratamiento de vertimientos especiales. 	Si	100%	En el sistema de gestión integrado se cuenta con el documento CTAR R-003 donde se encuentran todos los requisitos y requerimientos para los vertimientos especiales.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020
Subcomponente	Responsable	Nombre del Trámite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020
GESTIÓN CONTROL DE PERIDAS	GESTIÓN CONTROL DE PERIDAS	Construcción de Acreditación de Análisis nueva o renovación	- Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. - Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	El proceso por medio de Oficio GCP -014, realiza actualización del trámite en el sistema de Gestión Integrado, ya que dicho trámite pertenece a la Dirección Comercial.
		Brindar e instalación de Mediciones	- Se tienen establecidas y publicadas los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. - Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.	Si	100%	El procedimiento Administrativo esta registrado en la página WEB EPA ESP
		Indagación de servicios públicos	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	En la página Web de la entidad esta registrado el procedimiento, esta a nombre de la Dirección Comercial
		Instalación temporal del servicio público	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII 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 adscrito a la Dirección Comercial
	DIRECCIÓN COMERCIAL	Facilitador de pago para los deudores de obligaciones no solventadas con Empresas Públicas Armutia ESP.	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII 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
		Especificación de Certificación de gas y sobre de la factura	- Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. - Enviar a publicar a la página Web - Generar Certificación de gas y sobre de la factura cumpliendo con los requisitos exigidos.	Si Si	100% 100%	Se evidencia el registro al SUII por parte del proceso
		Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII 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	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	Este trámite se encuentran registrados en la página WEB EPA ESP
		Suspensión de servicio público	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	El trámite se encuentran registrados en la página WEB EPA ESP
		Reestablecimiento de servicio público	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	Los trámites se encuentran registrados en la página WEB EPA ESP
DIRECCIÓN JURÍDICA Y SECRETARÍA GENERAL	Especificación de Certificado de Contratos	- Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. - 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 Especificación de certificado de contratos en el link Otros Procedimientos Administrativos.	
DIRECCIÓN TIC	Trámites y Servicios que se realizan en Empresas Públicas de Armutia ESP	- Recibir la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios", realizar el seguimiento en el SUII, 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	Revisión de Resoluciones Especiales	- Se tienen establecidas y publicadas los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. - Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.	Si	100%	
		Especificación del certificado de Servicio de Ases para eventos y exposiciones masivos	- Se tienen establecidas y publicadas los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. - Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.	Si	100%	
		Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de abastecimiento de Residuos Sólidos	- Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.	Si	100%	Los Trámites pertenecientes a la Subgerencia de Ases se encuentran en la página web Oficial de EPA ESP.
		Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de abastecimiento de Residuos Sólidos	- Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.	Si	100%	
		Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP	- Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. - Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.	Si	100%	
		Requisitos para expedición del certificado de asistencia a capacitación por Compromiso Ambiental	- Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. - Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	

Anexo 2 Componente Política de racionalización de los Trámites

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020
	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	-Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integral. -Fomentar y publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	En la página WEB de EPA ESP se encuentra en otros trámites y servicios registrados los requisitos para la expedición de certificados laborales.
	GESTIÓN PLANEACIÓN TÉCNICA	"Stabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	-Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. -Fomentar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	En la página Web de Empresas Públicas de Armenia otros trámites y servicios se puede ver la información referente al proceso
		"Conexión a los servicios públicos"	-Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. -Fomentar al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	
		Solicitud de aprobación y liquidación de planes en proyección de construcción	-Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integral. -Fomentar y publicar a la página Web	Si	100%	
	LABORATORIO Y CALIBRACIÓN DE MEDIDORES	Solicitud de Calibración de Medidores	-Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integral. -Fomentar y publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	En la página web de la entidad, en otros trámites administrativos se encuentra la solicitud de calibración de medidores.
	LABORATORIO DE ANÁLISIS DE CALIDAD DEL AGUA	Caracterización de agua tratada	-Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integral. -Fomentar y publicar a la página Web	Si	100%	El proceso se empuja de estar información al proceso de Gestión Distribución para el Cálculo del DCA, el cual se encuentra en la página web de la entidad con el estado de manera mensual
	GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES	Inspección de Redes con Equipo de Video.	-Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integral. -Fomentar y publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	En la Página Web de EPA ESP, en otros procedimientos se encuentran las actividades relacionadas del proceso
		Actividades de Limpieza de redes con el vehículo de presión -succión.	-Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integral. -Fomentar y publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	
		Reposición de Accumuladores domiciliarios de alcantarillado.	-Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integral. -Fomentar y publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	
	GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado	-Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integral. -Se tienen publicados el trámite 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. -Fomentar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT	Si	100%	En la Página Web de la entidad en otros procedimientos se encuentran las actividades relacionadas del proceso

Subcomponente	Responsable	Rango	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020	
Subcomponente	Responsable Publicación	Objetivo	Meta	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020	
Anexo 3 Rendición de cuentas	DIRECCION COMUNICACIONES	Generar mecanismos y estrategias para la comunicación permanente con los Clientes Interiores y Externos sobre las actuaciones y novedades generadas en los Servicios Públicos Distinguidos prestados por Empresas Públicas de Atención ESP	Una (1) campaña orientada a destacar aspectos importantes y significativos para el cliente interno de EPA ESP	Si	100%	EPA Sinus Totus	
			Creación de dos (2) campañas al año (1 semestral) orientadas al cliente interno	Si	100%	1. CAMPAÑAS DÍA DEL HOMBRE DÍA DE LA MUJER DÍA DE LA MADRE FIEBRES REUMATICALES	
			Realizar un video durante el año de la participación de Empresas Públicas de Atención ESP, en eventos interinstitucionales	Si	100%	1. Armenta Solidaria Comuna 1 2. Armenta Solidaria comuna 3 3. FERIA EMPRENDEDOR 4. Gobernación Guao Colombia 5. Gobernación Cauca Comercio, EDIOJ y EPA 6. EPA Pa Totales	
			Una (1) campaña anual que incluya comunicación A2D, y BTL que permita difundir el sentido de pertenencia por la ciudad, desde las diferentes acciones de Atención al Cliente y calidad del agua	Si	50%	Se vienen realizando, las campañas	
			Elaboración de 40 medios de comunicación durante la vigencia para difundir los programas, planes, proyectos de EPA ESP	Si	100%	Medios Radiofónicos Medios Impresos Digitales	
			Realizar 3 campañas al año que permitan generar conciencia y corresponsabilidad ciudadana frente al uso de los bienes públicos	Si	100%	CAMPAÑA D USO EFICIENTE DEL AGUA	
			Elación de 200 boletines de prensa a través de correo electrónico, página web y redes sociales	Si	100%	en BOLETINES	
			Elaboración de 10 videos periodísticos por año que permitan evidenciar acciones de EPA ESP	Si	100%	1. Como pagar la factura 2. Cuidado con los servicios básicos 3. Medios de atención virtual 4. EPA Te Contamos 5. Paga Obligado 6. Tómame un café con EPA	
			Crear una cuenta de Flickr de EPA ESP con una capacidad de un megapíxel, con una descripción que permita atraer, obtener, buscar y compartir fotografías o videos en línea, procurando los derechos de autor de la empresa	Si	100%	SE CREO LA CUENTA DE FLICKER Y SE TIENEN A LA FECHA 595 IMAGENES	
			Aumentar en un 50% el número de seguidores de Facebook en forma orgánica, fomentar los otros redes sociales propias (Twitter, Instagram, YouTube) y el número de visitas al portal www.epa.gov.co, en el 2020	Si	100%	AUMENTO 50% A 11200 SIGUIEDORES (2020)	
			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	Si	100%	Encuesta virtual - Medios de pago	
			Crear una estrategia de comunicación digital a través de multimedia/redes sociales que permitan disminuir el uso de papel y ser más eficientes con la comunicación	Si	100%	estrategia digital (Canales de comunicación EPA)	
			Elaborar 100% de los informes de avance de los Planes y Programas de EPA ESP	Si	100%	https://www.epa.gov.co/planeacion/proyectos-en-ejecucion	
			Consolidación y publicación del seguimiento al Componente de servicios públicos del Plan de Desarrollo y Plan de Acción	Elaborar 100% de los informes de Rendición de Cuentas de EPA ESP	Si	100%	https://www.epa.gov.co/planeacion/plan-de-accion
			Implementar mecanismos y estrategias que incentiven el dialogo entre Empresas Públicas de Atención ESP, y la ciudadanía	100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Públicas	Si	100%	https://www.epa.gov.co/planeacion/plan-de-accion
				Realizar una encuesta de la Satisfacción del Cliente en los accesos operadas por los procesos	Si	100%	https://www.epa.gov.co/procuentas
			Incentivar la participación de los Clientes Interiores, Usuarios y partes interesadas para la participación en la Rendición de Cuentas	Consolidación los Clientes Interiores, Usuarios y Partes Interesadas para la participación activa en la Rendición de Cuentas de Toda la Alcaldía	Si	100%	En la Pagina Web de la Alcaldía se Encuentra registrada la información pertinente a EPA ESP
Realizar el diagnóstico y la evaluación de la Audiencia de Rendición Pública Publicar las conclusiones obtenidas posteriores a la rendición	Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Armenta donde se incluye Empresas Públicas de Atención ESP	Si	100%	Se encuentra en la pagina Web de la entidad			

Subcomponente	Responsable	Rango	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020	
Subcomponente	Proceso	Mecanismo de atención al cliente	Acciones específicas para mejorar la atención al Cliente	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020	
Anexo 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	TODOS LOS PROCESOS	Procedimiento de Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Suplicas (PQRDS)	Realizar la actualización cuando se requiere del procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Suplicas	Si	100%	Para este Segundo Informe cuatrimestral del año 2020, se han trabajado sobre PQRDS de los cuales el sistema identifica 1945 finalizados - 19 cancelados - 57 por vencer y 61 vencidos (En muchos casos son contestados en los tiempos, pero no finalizados en el sistema), se puede observar que en un alto porcentaje de PQRDS se contesta a tiempo, es importante actualizar constantemente al personal encargado de hacer tiempos en los diferentes procesos, para evitar estos inconvenientes. Se recomienda que el sistema permita subsanar al no ser cerrado el PQRDS no que de como una vacante a día recibir que EPA ESP ha realizado acciones significativas para cambiar los PQRDS por los diferentes medios digitales (F-pedidos, Pagos, solicitudes de pedidos) aplicativo de la JAR (Socel) y con solo lugar en tiempo real conocer las distintas respuestas y expusieron de los grupos de interés con el objeto de fortalecer el servicio. Cada día se adquieren más herramientas para agilizar las respuestas a los usuarios y ciudadanos. La Dirección Central de Gestión realiza informes trimestrales de seguimiento.	
			La implementación de la Mesa de Ayuda para que funcione un servicio WEB y así evitar el desplazamiento del usuario y a su vez que el servicio sea confiable en la realidad.	Si	100%		
			Se implementó un sistema de PQRDS de acuerdo con la normatividad vigente que permita la atención de los requerimientos de los ciudadanos, la generación de tickets, seguimiento y control del Tiempo de respuesta bajo la implementación de Gobierno Digital	Si	100%		
		Atención de PQRDS	Realizar seguimiento permanente a los tiempos de los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar las omisiones administrativas que se presenten por incumplimiento legal	Si	100%		
			Dar las respuestas oportunas a los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar las omisiones administrativas que se presenten por incumplimiento legal y evitar el cierre de los accesos al aplicativo ventanilla Única	Si	100%		
			Dar las respuestas oportunas a los PQRDS diseminados en medio digital a los líderes de los Procesos, encargados del control de las actividades propuestas y dando cumplimiento a los términos legales	Si	100%		
			Los usuarios que cuentan con la aplicación pueden utilizar esta herramienta para enviar una PQRDS. Se realiza una mejor divulgación de los Mecanismos establecidos	Si	100%		
			Realizar mejor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario	Si	100%		
		Capacitación de los funcionarios que Atienden al Usuario en temas relacionados para su mejora continua	Generación de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios	Si	100%		La Dirección comercial es el proceso que más número de PQRDS ingresan, el proceso cuenta con personal asignado solo solo para esta actividad y constantemente se capacita a este personal para que cuente con las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo.
		DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Pago de Facturas de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Realizar mejor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en lo concerniente a los Pagos de la factura	Si		100%
TODOS LOS PROCESOS	Inducción, Capacitaciones y Socializaciones en Servicio al Cliente	Generación de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios	Si	100%	La entidad busca los espacios para mejorar la atención a los usuarios, se anexa curso que realizó el personal de planta en lenguaje claro. También se encuentran realizando capacitaciones de manera virtual a sus empleados. Se anexa invitación a capacitación en "Habilidades para la conciliación y acceso laboral"		

Subcomponente	Responsable	Rango	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020
Subcomponente	Proceso	Información	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2020
Anexo 3 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	GESTIÓN DE ASES	Horarios de Recepción y Transporte de Residuos Sólidos Residencial	Implementación de filtro para que el usuario fácilmente ubique su zona, su barrio.	Si	100%	En la página Web de la EPA, se encuentra publicado los cambios que se realizaron en los horarios de recolección y transporte y también está una guía identificada por comunas, días y horarios de frecuencia, en donde el usuario puede acceder e identificar fácilmente su información de interés.
		Horarios de Recolección y Limpieza de vías y Áreas Públicas	Publicar los horarios de trabajo, implementación de filtro para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	Si	100%	
		Requisitos para: - Expedición del certificado de autenticidad a capacitación por Campesinado Ambiental - La recolección de residuos orgánicos - Ecoambios - Enseres Invernales (Muebles, colchones y similares) - Expedición del certificado de Servicio de Aseo comuna y especificaciones técnicas	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	Si	100%	Se encuentran publicados en la Página Web de la entidad los requisitos
	SURGENCIA DE AGUAS	Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Normalizar el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Revisión del plan de contingencia al Interior de la Empresa	Si	100%	Impresos Públicos de Atención en un sistema de Gestión Integrado se encuentran los planes de contingencia para los siguientes eventos: - Fenómenos: Plan de Contingencia para contaminación en Tanques de Almacenamiento. - Plan de Contingencia "Activación en evento de contaminación abstracción de la calidad del agua en la fuente abstracción (Bocatoma). - Plan de Contingencia "Contaminación en Tanques de Almacenamiento". - Plan de Contingencia "Desbordamiento en Bocatoma". - Plan de Contingencia "Contaminación y/o Abstracción en la Calidad del Agua en Planta de Tratamiento". - Plan de Contingencia "Fuga de Chloro en Planta de Tratamiento". - Plan de Contingencia "Activación en evento de contaminación abstracción de la calidad del agua en la Línea de Conducción". - Plan de Contingencia "Accidentalidad y Fuga de Tanques de Almacenamiento". - Plan de Contingencia "Obstrucción y Colapso de la Red de Distribución". - Plan de Contingencia "Desbordamiento de Agua". - Instrucciones para la atención de Contingencias Componente de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos" - Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos en Contingencia por falta de vehículos según rutas afectadas" - Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Limpieza de vías en Contingencia por acciones de Operarios" - Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por cierre del Bocatoma Santiago" - Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por acciones de Operarios" - Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo"
		Comunicar a la comunidad Las novedades generadas en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Ejecución de Obras, Años, suspensiones, modificación de horarios de prestación de los servicios, reclutamientos, etc.)	Implementar mecanismos y estrategias para mejorar la atención con los distintos canales de atención en el proceso	Si	100%	Por medio de los medios de redes sociales social Facebook, medios de comunicación que la página Web de la entidad y en el aplicativo VIVE Epa, se publican las diferentes novedades de los servicios que presta la entidad.
	TODOS LOS PROCESOS	Trámites y Servicios Ejecución de trámites y Procedimientos Administrativos concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto Alcantarillado, Aseo y Aseo administrativos.	- Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC (8-03) - Enviar al Área de TIC para la publicación en el Portal del Estado. - Ejecutar los acciones necesarias para la Publicación en el portal del Estado Colombiano	Si	100%	Se cuenta con el documento DTIC-003 "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: - La prestación de servicios de: - Inspección de redes con equipo de video, - Actividades de limpieza con vehículo a presión, - Reparación de accesorios domiciliarios de alcantarillado.	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	Si	100%	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	Si	100%	En la página web de la entidad se encuentra registrado 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	Si	100%	En la página web de la entidad se encuentra registrado 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 de la Empresa	Si	100%	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	Si	100%	En la página web de la EPA ESP se encuentran los estados financieros e información general al presupuesto y tarifas.
	DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Estructura Orgánica - La descripción de la estructura orgánica - Las funciones y deberes - La ubicación de una sede y áreas - La descripción de divisiones y departamentos - El horario de atención al público	Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%	En la página Web se cuenta con un enlace "Estructural" en donde se encuentra toda la información General de la entidad.
Presupuesto - El presupuesto general adoptado - La ejecución presupuestal histórica anual - Los planes de gasto público para cada año fiscal - Estrategias - Proyectos - Distribución presupuestal de proyectos de inversión - Informe de gestión año anterior - Presupuesto desglosado con modificaciones		Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%	Todo lo relacionado con el presupuesto de la entidad se encuentra en la página web en el link "Presupuesto"	
Planificación - Los indicadores de desempeño - Mecanismos o procedimientos para la participación Ciudadana - Las normas generales y reglamentarias del sistema obligado - Las políticas, lineamientos o manuales		Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%	Todo lo relacionado con la planeación e indicadores de la entidad se encuentra en la página web en el link "Planificación"	
Contratación - El plan anual de Adquisiciones - El plan anticipatorio y de Atención al Ciudadano. - Las bases de adjudicación y especificación de contratos, incluidos concensos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública.		Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%	La información se encuentra en la página web de la entidad.	
Trámites y servicios - Los detalles de los servicios brindados directamente al público - Los formularios y procesos 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	Si	100%		
Control - Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal - Los informes de gestión, evaluación y auditoría - El mecanismo interno de supervisión, notificación y diligencias		Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra toda la información relacionada, a los trámites controlados y atención a PQRDS	
El informe de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, solicitudes de Información, Supersupos y en los tiempos de respuesta del sujeto obligado		Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%		
Comunicación Boletines, publicaciones en la página web y en los medios sociales de la empresa		Mantener una constante revisión y actualización	Si	100%	El proceso de Dirección comunicaciones constantemente 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 los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de Dirección Control de Gestión EPA ESP. **NOTA:** El presente informe se realizó basados en la información recibida por los procesos que por el emergente sanitario y el aislamiento de personas de Dirección Control de Gestión no pudo realizar su verificación en su fuente como se venía realizando años anteriores.

Así mismo,



Carlos Alberto Castillo Escobar
Director Control de Gestión EPA ESP