

Subproceso	Responsable	Objeto	Actividad	Actividad completada	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2011
CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO	Ingeniero, egresado para la producción y promoción de servicios en Empresas Públicas de Armasa S.P., según lo establecido en el presente convenio público de recursos e honor de honorarios.	Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	1. Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	Si	100%	Por medio del documento CCR 006 Acta de Inspección, verificación y medio de verificación de Producción se evidencia el honorario de honorarios y cumplimiento.
			2. No recibir el producto.	Si	100%	
			3. Programación de Turnos Mensual del Personal CCR 006.	Si	100%	Los turnos se programan de manera equitativa y se diligencian en los formatos establecidos por parte del proceso.
			4. La aplicación del Registro de Tiempo Extra y Suplementos CCR 006, por los Subgerentes de Operación y Ventas.	Si	100%	
			5. Revisión de los contenidos de honorarios por medio de: - Control de Honorarios CCR 006. - Control de Honorarios CCR 006. - Honorarios. - Lista de Cheques de Honorarios de Honorarios.	Si	100%	Las revisiones se realizan con el área de recursos de allí se extraen de las revisiones.
			6. Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de honorarios, egresados y honorarios de honorarios.	Si	100%	
CONTROL DE EMISIÓN	Asistente ejecutivo con recibido sueldo	Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	1. Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	Si	100%	Se revisa con el Colegio de Ejecutivos y Honorarios del Auditor Apodado con respectiva firma.
			2. No recibir el producto.	Si	100%	En el Sistema de Gestión Integrado está publicada en el Link del Proceso de Auditoría y Múltiplos el Registro Lista de Cheques el cual se encuentra actualizado y se diligencia por parte del proceso para planear la auditoría.
			3. Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	Si	100%	Se diligencia por medio de información de la auditoría de gestión de honorarios.
			4. Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	Si	100%	Se diligencia por medio de información de la auditoría de gestión de honorarios.
			5. Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	Si	100%	Se diligencia por medio de información de la auditoría de gestión de honorarios.
			6. Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	Si	100%	Se diligencia por medio de información de la auditoría de gestión de honorarios.
DIRECCIÓN COMERCIALIZACIONES	Ingeniero, egresado para la producción y promoción de servicios en Empresas Públicas de Armasa S.P., según lo establecido en el presente convenio público de recursos e honor de honorarios.	Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	1. Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	Si	100%	Se realiza un control de las bases de datos por cada facturación de forma mensual. Además, se establece que ningún funcionario debe trabajar dos domingos de forma seguida, como mínimo de programación del personal CCR 006.
			2. Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	Si	100%	El proceso cuenta con un banco de ingresos, donde se ingresan las bases de datos por el proceso.
			3. Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	Si	100%	Se cuenta también con base de información telefónica e información externa.
			4. Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	Si	100%	Por medio de las actas per cápita se verifican los trabajos de las contratistas de la infraestructura en backlogs.
			5. Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	Si	100%	Por medio del registro CCR 006 Búsqueda Archivo y correspondencia se lleva el registro de la información a publicar.
			6. Honorarios per cápita por medio de Acta de control de honorarios, egresados, honorarios, honorarios.	Si	100%	Por medio del registro CCR 006 Búsqueda Archivo y correspondencia se lleva el registro de la información a publicar.

Subproyecto	Responsable	Etapa	Actividad	Actividad completada	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Directivos Básicos (Administración)	Aplicación de los controles financieros preventivo de seguridad para pagos por periodos	SI	100%	Se evidencian los registros por medio de los actas que el proceso realiza de manera mensual, así se encuentran los días y los funcionarios.
			Transmisión para manejo de cajas fuertes y claves estacionas en el área de cajas CAM, Tesorería y Planos de Recauda de la Misericordia	SI	100%	
			Se realizan sesiones de Caja y Caja Mayor colectiva y respaldos.	SI	100%	
DIRECCIÓN JURÍDICA	DIRECCIÓN JURÍDICA	Proceso Judicial, administrativo, concursal y PQED concursal Incumplido los cronogramas legales por su retraso.	Revisión de los perfiles laborales del Personal del Planero y concurrencia durante el proceso concursal	SI	100%	Se evidencia Empeño de la ciudad, Escocpa del Diploma de Profesión Abogado y la certificación del Consejo Superior de la Judicatura de la Contratación Juaney Alcibarrán Bonifacio que aprueba la labor de contratación.
			Informe periódico respecto del estado actual de los procesos Judiciales, Administrativos y Concursales	SI	100%	Se evidencia por medio de informes de controversias judiciales
			Informe de Control de Prestaciones de Equipamentos	SI	100%	En el Radicado del Proceso (Dirección Jurídica y Secretaría General se controla el puntaje y la devolución de los contratos del proceso
			Informe de cumplimiento del Reglamento de los Comités de Conciliación y demás normas que lo regulan	SI	100%	Se evidencia ante el comité de conciliación del 11 de Abril de 2021
DIRECCIÓN TIC	DIRECCIÓN TIC	Data y aplicativos con acceso de usuarios en beneficio propio e interés	Todas las aplicaciones web (ARQ, Intranet, pagina web) con sistemas mínimos y operativo de la empresa, los cuales se actualizan y controlan a través del Firewall, de las políticas de acceso establecidas por la gerencia o Contratación por medio de la VPN (Virtual Private Network).	SI	100%	Mediante el Contrato con Cláusulas Simplificadas de Compra No 297 de 2020, el cual evidencia la adquisición de la licencia para el Firewall de la EPA y realizó continúa vigencia como la licencia como el soporte, cuando se registra con la Empresa Infratec - Fabricación Palo Alto Networks Modelo PA 400. Se controla a través del Firewall de la entidad (UTM o Palo Alto), la seguridad perimetral de la empresa contra las entradas y salidas a través de la red local y externa del servicio de Internet, tomando en cuenta las políticas de seguridad que se aplican a través de una VPN que garantiza la seguridad de la información y de los activos de TI para la identificación de actividades asociadas. Además garantiza las expectativas y soporte brindado por la Empresa Infratec, en la posibilidad de apoyo y acompañamiento a todos los procesos, durante la emergencia sanitaria que la Pandemia Covid-19 ocasiona los niveles de disminución de productividad de trabajo. Una de las medidas es la teletrabajo en casa. Se han podido realizar configuraciones a los equipos de propiedad de la Empresa mediante escritorio remoto y acceso a estos mediante la VPN (Virtual Private Network) con autorización de cada uno de los Directores y Gerentes de los funcionarios que han responsabilidad de dicha configuración. De esta manera se ha podido controlar las entradas y salidas a través de la red local para el Firewall en casa, permitiendo asegurar la confiabilidad y seguridad de la información. El igual se cuenta con un Antivirus especializado para detectar cualquier software malicioso o no autorizado en coordinación con el Firewall, Contrato con Cláusulas Simplificadas 111 de 2021. Por medio del contrato con Cláusulas Simplificadas, No 29 de 2021, el contratista realiza control, apoyo y acompañamiento continuo en todo lo que respecta a la seguridad de la información y configuración de VPN, operaciones del Firewall, las políticas de seguridad de la información y el Antivirus de la entidad.
			Oficina de oficina de la entidad de Gestión de Talento Humano, deben enviar a la Dirección TIC las solicitudes del personal.	SI	100%	Se realizó actualización del registro "registro de Perfil de Usuarios en Aplicaciones (DTIC) de 08/07/2020" por parte de una muestra de perfiles con autorización de los usuarios registrados en los diferentes aplicativos en empresas Públicas de Activos. Por medio del cual los procesos se verifican la adición y actualización del registro de usuarios en los diferentes aplicativos. Actualización en el SIG 11 (ARQ/IT).
			Oficina de parte de los procesos de Gestión DTIC de 08/07/2020 que actualizan los perfiles de usuarios que ingresan o se retiran.	SI	100%	Una vez recibidas las reportes de perfiles de usuarios en aplicativos de gestión en sus sistemas formatos, se inició con el proceso de actualización de la información primero con la creación de usuarios en los aplicativos con base en los datos recibidos para luego "validar". Desde por medio de la ciudad DTIC-007 "Actualización de Usuarios que manejan aplicativos" la Dirección TIC envía a todos los procesos una lista del listado de usuarios que debe ser validado y respaldado de los aplicativos mediante correspondencia con los usuarios en cada uno de los procesos, para que se efectúe respectivamente validar por parte de la gerencia de los procesos, quienes envían reporte de los usuarios que manejan los diferentes aplicativos.
DIRECCIÓN TIC	DIRECCIÓN TIC	Política de Seguridad Física y del Entorno- GCD 407 Política para la Construcción y Protección de Contaminación (SG-D405)	Política de Seguridad Física y del Entorno- GCD 407	SI	100%	La Dirección TIC cumple con la Política General de Seguridad de la Información, la cual tiene como finalidad y como lineamientos específicos las 3 políticas que se mencionan en el Compromiso 1 - Mapa de Riesgos Informativos. Política de Seguridad Física y del Entorno (GCD 407) Política para la construcción y protección de contaminaciones GCD 405 Política de Gestión de Activos GCD 405
			Política para la Construcción y Protección de Contaminación (SG-D405)	SI	100%	

Subproyecto	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividad completada	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción	COMITÓN DISTRIBUCIÓN DE AJUDA POTABLE	Seguridad en la programación de los trabajos a fines de Planeación.	Programación de Turnos Mensual del Personal CCTE R-010	SI	100%	
			La aplicación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario CCTE R- 010, por los Subgerentes de Gerencia y Normas	SI	100%	La programación del personal se lleva a cabo en archivo en excel, la lista es que sea negativo para todos
		Dónde y/o posibilidad de recursos físicos y materiales de Bienes Públicos de Activos BIP a favor de particulares	Revisión periódica por medio de Actas control inventario de maquinaria, equipos, inmuebles y materiales	SI	100%	Con acta del 21 de marzo del año 2021 el proceso realiza revisión a los vehículos de almacenamiento del depósito en combustibles
			Asignaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.	SI	100%	Por medio de memorandos inicialmente se le da salida a los materiales del almacén, luego de terminado el trabajo el funcionario Paga y hace entrega de la salida de trabajo firmado por el usuario para verificar si tienen que devolver algo, y luego del cierre de información se realiza la salida orden de salida.
	COMITÓN DE LABO	Hacer un mapa de funcionamiento programado con seguridad	Programación de Turnos Mensual del Personal CCTE R-010	SI	100%	
			La aplicación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario CCTE R- 010, por los Subgerentes de Gerencia y Normas	SI	100%	Cada profesional autorizada encargado de realizar la programación y liquidación de horas extra lleva un archivo en Excel en el cual realiza la comparación de horas extra por funcionario, se adjunta evidencia
		Bases físicas y materiales de Bienes Públicos de Activos BIP posibles y/o devueltos a favor de particulares	Revisión periódica por medio de Actas control inventario de maquinaria, equipos, inmuebles y materiales	SI	100%	
			Revisión de los contenidos de inventario por medio de: -Control Diario de Entradas y Salidas CCTE R-010 -Control de Ingresos CCTE R-010 -Inventarios -Lista de cheques de entrega de Turnos	SI	100%	Se realizó oficio SIA-COP-011 mediante el cual se solicitó a gestión revisar la realización de auditorías o revisiones sin antes a laodega e inventario del servicio de agua, se adjunta evidencia
			Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de Inmuebles, equipos y contenidos inmuebles y materiales de la empresa	SI	100%	
			Asignaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.	SI	100%	Se realizó oficio SIA-COP-011 mediante el cual se solicitó a gestión revisar la realización sin antes a laodega e inventario del servicio de agua, se adjunta evidencia
	El registro de los datos de los reportes de la creación de servicios es realizado mediante el aplicativo en la internet. En el proceso cada Profesional lleva control del consumo del combustible.	SI	100%	Se adjunta el seguimiento realizado al consumo de combustible en el servicio de agua, para el componente de costo de compra equipos grandes y pequeños, puede de estos equipos inventarios y depósitos y el componente de recolección a toda la flota de vehículos. También se adjunta el cronograma de mantenimiento de vehículos del servicio de agua y las evidencias del cumplimiento del mismo.		
	Registros CA R-011, CA R-012, CA R-013, CA R-014, CA R-015, El registro de los datos de los reportes de la creación de servicios es realizado mediante el aplicativo en la internet.	SI	100%	Se adjunta el seguimiento realizado al consumo de combustible en el servicio de agua, para el componente de costo de compra equipos grandes y pequeños, puede de estos equipos inventarios y depósitos y el componente de recolección a toda la flota de vehículos.		
	Se realiza registros de inventarios identificados en que vehículos, Maquinaria y Equipos se usen los registros se anexa el registro de gestión, Informe de trabajo CA R-010. -Funciones de carácter de inventario por funcionarios independientes al proceso.	SI	100%	Se adjunta el registro CA R-010 trabajadores diligenciado mediante el cual se puede evidenciar que se continúa con el control existencias.		

Subproyecto	Responsable	Estrategia	Actividad	Actividad completada	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2011
OBJETIVO DE RENDIMIENTO		Información de Registro Público de Arrendos RPP, según Subdimensiones de un sector.	<ul style="list-style-type: none"> Acta Entrega de Documentos e Inventario Documental CR-R-008 Planillas Archivo y Correspondencia CR-R-019 Expediente Documental de Documentos Archivo Central CR-R-020 Software de Agilización de documentos Expediente de Documentos Archivo Central CR-R-021 Registro y actualización de Correspondencia Recibida CR-R-024 Expediente Entrega de CR-R-026 Correspondencia al Proveedor de Servicios de Manutención Planilla Entrega de Compras Centralizadas Registro de Ingresos de visitantes a sede central de la Empresa CTR-R-017 	SI	100%	La empresa cuenta con los registros debidamente diligenciados por el proceso en cuanto al manejo de la información interna y externa, además cuenta con el programa Base de Datos Internet en donde se encuentra almacenada toda la contratación de otros sectores.
			<ul style="list-style-type: none"> Lista de Véhiculos Empresa, Magistral y Vehículos CR-R-001 Lista de Cheques Mantenimiento Preventivo de Vehículos CR-R-006 Comprobante de Mantenimiento Preventivo de Magistral/Amparo CR-R-013 Comprobante de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Asesoría y Mantarillado CR-R-015 Comprobante de Mantenimiento Preventivo de Vehículos Servicio de Ases CR-R-023 Lista de Cheques revisiones periódicas mantenimiento preventivo vehículos Pesados CR-R-025 Informe de producción y/o entrega completada CR-R-026 Inspección Magistral y Vehículos CR-R-028 Lista verificación parámetros Componente Neumático CR-R-033 	SI	100%	Se cuenta con los registros y hojas de vida por vehículos y maquinaria por medio del sistema hay un módulo de mantenimiento donde se realiza el mantenimiento.
			<ul style="list-style-type: none"> MANUAL DE OBRAS CALIFICADAS Planilla Bases Planilla de Participación Planilla de OBRAS 	SI	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> CR-R-001 Identificación de Necesidades (Módulo centralizado) Planilla CR-R-006 Acta de Inspección, verificación y resultados satisfactorios de Producción CR-R-008 Acta de Bando de Servicios a Contratación CR-R-009 Acta de producción y/o entrega completada Planilla y Acta de Atención Planilla de Atención 	SI	100%	Se cuenta como evidencia Centros de Suministro 01 de 2011 Centralizadora ADM SAS, allí se encuentran los registros mencionados.
			<ul style="list-style-type: none"> Se realizan registros de inventarios identificando en que vehículos, Magistral y Equipo, se encuentran y se actualiza el registro respectivo, Acta de trabajo (CR-R-006) Se realizan actas de inventario por funcionamiento independiente de proceso. 	SI	100%	Se cuenta con los actas de verificación de inventarios físicos de los puestos de trabajo.
OBJETIVO DEL TALENTO HUMANO		Indicador uso de Información de Registro Público de Arrendos RPP, a favor de un sector.	<ul style="list-style-type: none"> Acta de compromiso de integridad (Ejec. CTR-R-011) Comprobante de Confidencialidad CTR-R-009 	SI	100%	Por medio del acta del 21 de marzo de 2011 se evidencia el cumplimiento de compromiso de integridad y confidencialidad.
			<ul style="list-style-type: none"> Actas revisando las instalaciones del personal interno y externo 	SI	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> Planilla de Historias Laborales Comprobante de producción de Historias Laborales ADM-R-002 Hoja de Control Historia Laboral CTR-R-011 Actas de todas las historias laborales Identificación y control de por parte de un solo funcionario para las historias laborales 	SI	100%	En el acta del 19 de Enero de 2011 se evidencia actualización y monitoreo de revisión y control de la información de historias laborales.
			<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 del 11 de marzo de 2011 se evidencia los controles que se realizan a la liquidación de nómina.
OBJETIVO DE PLANIFICACIÓN TÉCNICA		Califica de trabajo de los funcionarios para el cumplimiento de requisitos exigidos por EPA ESP. (Directivos y Operarios de Inocencia)	<ul style="list-style-type: none"> Planilla y registros, a las disponibilidades que expide EPA ESP 	SI	100%	En el acta del 16 de febrero de 2011 se evidencia los controles y registros realizados a la oficina de SST EPA ESP.
			<ul style="list-style-type: none"> Inspecciones periódicas a las diferentes salas y centros de trabajo, con el fin de verificar que los trabajadores estén cumpliendo con el uso Verificación con los líderes de los procesos de la responsabilidad del uso adecuado de los dispositivos de protección personal, según la evaluación de riesgos (CR-R-010) 	SI	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> Planilla de información generalizada contra novedades recibidas a tiempo, oportuna y oportuna para la liquidación general. Verificación de todas las novedades de la nómina y liquidaciones para ser registradas por parte de un funcionario diferente. Programa local de SST donde se hace el control de los elementos de protección personal, tiempo de entrega y control de mantenimiento. Planilla de registro y actualización de las matrices normalizadas con el fin de cumplir con las necesidades respectivas. 	SI	100%	
OBJETIVO DE PLANIFICACIÓN TÉCNICA		Califica de trabajo de los funcionarios para el cumplimiento de requisitos exigidos por EPA ESP. (Directivos y Operarios de Inocencia)	<ul style="list-style-type: none"> Planilla y registros, a las disponibilidades que expide EPA ESP 	SI	100%	En el acta del 16 de febrero de 2011 se evidencia los controles y registros realizados a la oficina de SST EPA ESP.

Subproyecto	Responsable	Etapa	Actividad	Actividad completada	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021	
LABORATORIO CALIBRACIÓN DE MEDIDORES		Hacer copia de Resoluciones programadas con vigencia	Comprobación del personal con el Colegio de Ingeniería Física y Confidabilidad Copia de resoluciones de Ingeniería Física CCIIR-010	SI	100%	Este renglo no aplica para el Laboratorio por cuanto en el proceso no se reportan horas extra para el personal.	
			Reportación de datos y resultados en el proceso Recepción y entrega al área de calibración LCM-004	SI	100%		
		Resumen Técnico y condiciones de Registro Público de Actividad SIP por día de actividad a favor de particulares	Comprobación del personal con: Pública de Ingeniería Física, Confidabilidad e Inoperabilidad GGD-011 Colegio de Ingeniería Física y Confidabilidad Copia de resoluciones de Ingeniería Física CCIIR-010 Reglamento al cumplimiento del tratamiento de la confidencialidad de la información de carácter de secreto de los Laboratorios de Grupo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores GGD-010	SI	100%		Se adjunta la última revisión del inventario sin novedades, realizado con fecha 20/09/21 por parte de Gestión de Recursos. En el proceso no hay inventario consumible, ni se reportó la salida de equipamiento fuera de la instalaciones del Laboratorio, por lo cual no se reportan los consumos para su caso.
			Reportación de datos y resultados en el proceso Formación de información del cliente en el registro de "Recepción y entrega al área de calibración" CCIIR-010	SI	100%		
		Información de Registro Público de Actividad SIP, según Subalámbrado de Bases de un terreno.	Programación de Turnos Mensual del Personal CCIIR-010	SI	100%		Se adjunta Acta de seguimiento del proceso, donde se detalla en el numeral 1) los resultados de los controles internos para el riesgo identificado, resultando que no se evidencian condiciones que comprometan la mantención del riesgo.
			Aplicación del Registro de Tiempo Extra y Suplementos CCIIR-010, por los Subalámbrados de actividad a Nómina	SI	100%		
		Resolución de compra y/o calibración de Medidores conmutables	Revisión periódica por medio de Acta control inventario de magnitudes, equipos, insumos, materiales Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control de Gases y Fluido de CCIIR-010 Control de Insumos CCIIR-010 Control de Insumos Lista de chequeo de entrega de Turnos	SI	100%		Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de insumos, equipos y consumo insumos y materiales de las empresas. Administración escrita de salida de equipo y insumos al personal de vigilancia privada.
			Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control de Gases y Fluido de CCIIR-010 Control de Insumos CCIIR-010 Control de Insumos Lista de chequeo de entrega de Turnos	SI	100%		
		Comunicación directores en beneficio propio e de su terreno	Comprobación del personal del Laboratorio con: Pública de Ingeniería Física, Confidabilidad e Inoperabilidad GGD-011 Colegio de Ingeniería Física y Confidabilidad Copia de resoluciones de Ingeniería Física Información GCI-010 Protocolo de Control y Abastecimiento de Información, LCM-002 Instrucción de Ingreso al Laboratorio de Personal Externo LCM-003	SI	100%		El registro realizado a los resultados de calibración de cada medidor de manera individual, permite identificar cualquier manipulación de datos de calibración por parte de los técnicos calibradores del laboratorio. El punto 1) del acta de seguimiento mensual del uso de gases, controla el registro a este riesgo y la emisión de evidencia de su mantención. Se adjunta copia del acta y de dos formas donde se registra la recepción de resultado para dos medidores calibrados.
			Revisión de todos los informes reportados a los clientes internos aprobando la conformidad con los datos obtenidos (en datos reportados). Informe de compra de gases (requisitos), LECIA-R-013 Informe de compra de agua (requisitos) Transmisión electrónica, LECIA-R-014 Comercialización de medidores de calidad de Laboratorio de Grupo de Calidad de Agua (Agua Ciudad) LECIA-R-010 Comercialización de equipos para Agua Ciudad (AG), LECIA-R-013 Comunicación de informes de ensayo (SI) LECIA-R-019	SI	100%		
Resolución de compra y/o calibración de Medidores conmutables	Programación de Turnos Mensual del Personal CCIIR-010	SI	100%	Por medio de Oficio enviado por el Líder del Proceso a Nómina para el pago respectivo de Tiempo Extra y Suplementos del personal a su cargo.			
	Aplicación del Registro de Tiempo Extra y Suplementos CCIIR-010, por los Subalámbrados de actividad a Nómina	SI	100%				
Resumen Técnico y condiciones de Registro Público de Actividad SIP por día de actividad a favor de particulares	Revisión periódica por medio de Acta control inventario de magnitudes, equipos, insumos, materiales Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control de Gases y Fluido de CCIIR-010 Control de Insumos CCIIR-010 Control de Insumos Lista de chequeo de entrega de Turnos	SI	100%	El Proceso Laboratorio Control Calidad Agua en materia insumos privados, ya que no realizan trabajo diario de composiciones salidas de equipo a cargo del proceso cuando existe mantenimiento o calibraciones repetitivas.			
	Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de insumos, equipos y consumo insumos y materiales de las empresas. Administración escrita de salida de equipo y insumos al personal de vigilancia privada.	SI	100%				
Información de Registro Público de Actividad SIP, según Subalámbrado de Bases de un terreno.	Comprobación del personal del Laboratorio con: Pública de Ingeniería Física, Confidabilidad e Inoperabilidad GGD-011 Colegio de Ingeniería Física y Confidabilidad Copia de resoluciones de Ingeniería Física CCIIR-010 Comprobación de confidencialidad CCIIR-010 Protocolo de confidencialidad Laboratorio de Grupo de Calidad de Agua LECIA, LECIA-R-010 Pública de Seguridad y Privacidad de la Información GCI-010 Protocolo de Control y Abastecimiento de Información, LCM-002 Instrucción de Ingreso al Laboratorio de Personal Externo LCM-003	SI	100%	Se puede observar el Documento LECIA-D-009 Contribución a calibración de métodos de tiempos de respuesta.			
	Revisión de todos los informes reportados a los clientes internos aprobando la conformidad con los datos obtenidos (en datos reportados). Informe de compra de gases (requisitos), LECIA-R-013 Informe de compra de agua (requisitos) Transmisión electrónica, LECIA-R-014 Comercialización de medidores de calidad de Laboratorio de Grupo de Calidad de Agua (Agua Ciudad) LECIA-R-010 Comercialización de equipos para Agua Ciudad (AG), LECIA-R-013 Comunicación de informes de ensayo (SI) LECIA-R-019	SI	100%				

Subproyecto	Responsable	Objeto	Actividad	Actividad completada	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2011
PLANIFICACIÓN CORPORATIVA		Operación de servicios de Asistencia Técnica para el diseño y la construcción del Sistema de Gestión Integrado y Seguro	<ul style="list-style-type: none"> Realizar acompañamiento en todas las etapas de la Auditoría al personal del ente certificador. Realizar los contratos. Cumplimiento de Procedimiento establecido para las Auditorías. Calificación del servicio prestado. Comunicación de hallazgos presentados. Elaboración y registro de Planes de Mejoramiento con las operatividades de Mayor Responsabilidad. 	SI	100%	Para minimizar el riesgo el proceso de Auditoría y Mayor Responsabilidad acompañamos a las auditorías de Ingresos, de Certificación y Acreditación que se realizan en el periodo evaluado en los Procesos de Empresas Públicas de Acero. Seguir informando además en otros niveles.
			<ul style="list-style-type: none"> Realizar acompañamiento en todas las etapas de la Auditoría al personal del ente certificador. Realizar los contratos. Cumplimiento de Procedimiento establecido para las Auditorías. Calificación del servicio prestado. Comunicación de hallazgos presentados. Elaboración y registro de Planes de Mejoramiento con las operatividades de Mayor Responsabilidad. 	SI	100%	Para minimizar el riesgo el proceso de Auditoría y Mayor Responsabilidad acompañamos a las auditorías de Ingresos, de Certificación y Acreditación que se realizan en el periodo evaluado en los Procesos de Empresas Públicas de Acero. Seguir informando además en otros niveles.
		Información obtenida para favorecer procesos particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Actas e informes. Registros mensuales de metas. Reporte de Horas de Vida de Indicadores. Plan de Trabajo con sus responsabilidades. Informe de Gestión. Informe General de Auditoría del Sistema de Gestión Integrado. Resolución por la Dirección. 	SI	100%	El Director de planeación corporativa es el encargado de consolidar los indicadores y administrar los riesgos de la entidad.
			<ul style="list-style-type: none"> Clase entre los Formatos reportados por los procesos. Indicadores. Formas Electrónicas. Manual de Trabajo. Validación de reportes de acuerdo al cronograma de la SISO. 	SI		Se realiza reportes al SIC la información enviada por los procesos, además la información es validada por correo electrónico, la información clara y verifica la calidad de la información.
OBJETIVO REGULACIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS SERVIDALES		Seguridad en la programación de los trabajos y áreas de Planeación.	<ul style="list-style-type: none"> Reglamento a los vehículos en: Medios de Transporte: Vehículo de Empresa de Buses y Siniestros Carta-función: "Procedimiento" CRT 0-001 Procedimientos de Buses: Vehículo de Trabajo "Cochinilla" CRT 0-007 El Manual Regulado Transitivo. 	No	0%	No se logra obtener evidencia por parte del proceso
		Seguridad en la programación de los trabajos y áreas de Planeación.	<ul style="list-style-type: none"> Reglamento Vehicular al Coche CRT 0-001 Reglamento Vehículo Diferencial de Alcantarilla CRT 0-013 Plan de Trabajo de Trabajo "Cochinilla" CRT 0-007 	No	0%	No se logra obtener evidencia por parte del proceso
		Seguridad en la programación de los trabajos y áreas de Planeación.	<ul style="list-style-type: none"> La aplicación del Reporte de Tiempo Extra y Implementación CRT 0-001, por los trabajos de mantenimiento. 	No	0%	No se logra obtener evidencia por parte del proceso
		Información obtenida para favorecer procesos particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar supervisión permanente de las actividades que realiza el personal. Realizar la programación del personal. No aplicación de control para Error. Incompleto. Realizar control permanente de los informes de metas. 	SI	100%	Se genera evidencia de capacitación del personal de la planta LA PEARLA MANTA.
OBJETIVO TRATAMIENTO DE AGUAS SERVIDALES		Forma nueva de funcionamiento programado con seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal CTR 0-010 La aplicación del Reporte de Tiempo Extra e Implementación CRT 0-001, por los trabajos de mantenimiento. Manual de Trabajo "Cochinilla" CRT 0-007 El Manual Regulado Transitivo. Validación de procedimientos de contratación. Control de tiempos del tratamiento de aguas servidas. Validar y registrar. Control de tiempos de mantenimiento. 	SI	100%	La programación del personal se lleva a cabo en archivos en excel, lo hace un grupo operativo por turno, y en igual condiciones para todos.
		Cumplimiento de los requerimientos generados por el mantenimiento e Ingresos de recursos de registro según por SPS SISO	<ul style="list-style-type: none"> Validar y registrar. Control de tiempos de mantenimiento. 	SI	100%	Se genera evidencia de cumplimiento de los trabajos de mantenimiento.

Subproyecto	Responsable	Objeto	Actividad	Actividad completada	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2011
Subproyecto	Responsable	Medios del Trámite o Procedimiento Administrativo (Jurídico)	Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Actividad completada	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2011
GESTIÓN CONTROL DE PRESUPUESTO		Comunicación de Acreditación de Análisis de riesgos y seguridad	Mantener actualizado los registros en medio físico y magnetico en el Sistema de Gestión Integrado. - Tener a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	No	10%	El proceso por medio de esta del día 21 de octubre de 2010, solicita actualización del proceso de Análisis y Mapeo del riesgo en el sistema de Gestión Integrado: ya que dicho sistema pertenece a la Dirección General.
		Retiro e Inactivación de Matrícula	- Se tienen actualizados y publicados los registros en el Sistema de Gestión Integrado. - Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" (OTTC-R-001). - Tener al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las Comunicaciones Encargado de la publicación en el SIT.	Si	100%	Este procedimiento Administrativo esta registrado en la página WEB EPA ESP
		Tramitación de servicios públicos	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" (OTTC-R-001). - Tener al Profesional encargado de la publicación en el SIT 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 a cargo de la Dirección General
		Tramitación temporal del servicio público	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" (OTTC-R-001). - Tener al Profesional encargado de la publicación en el SIT 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 a cargo de la Dirección General
DIRECCIÓN GENERAL		Puntajes de pago por los derechos de diligencias en solicitudes con Regimen Publico Anualizado SPA	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" (OTTC-R-001). - Tener al Profesional encargado de la publicación en el SIT 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
		Expediente de Constitución de pua y otro de la Empresa	- Mantener actualizado los registros en medio físico y magnetico en el Sistema de Gestión Integrado. - Tener a publicar a la página Web	Si	100%	En la página web en el módulo "Tramitación y servicios" se encuentra registrado para pua y otro de la Empresa.
		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" (OTTC-R-001). - Tener al Profesional encargado de la publicación en el SIT 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" (OTTC-R-001). - Tener al Profesional encargado de la publicación en el SIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	Este trámite se encuentra registrado en la página WEB EPA ESP
		Expediente de servicio público	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" (OTTC-R-001). - Tener al Profesional encargado de la publicación en el SIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	Este trámite se encuentra registrado en la página WEB EPA ESP
		Tramitación de servicio público	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" (OTTC-R-001). - Tener al Profesional encargado de la publicación en el SIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones.	Si	100%	Este trámite se encuentra registrado en la página WEB EPA ESP
		Expediente de Constitución de Empresa General	- Mantener actualizado los registros en medio físico y magnetico en el Sistema de Gestión Integrado. - Tener 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 Expediente de constitución de empresa en el link Otros Procedimientos Administrativos.
DIRECCIÓN TIC		Trámites de Trámites y Servicios que se realizan en Regimen Publico de Anualizado SPA	- Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios", realizar diligenciamiento en el SIT para su publicación.	Si	100%	El proceso se encarga de recibir la hoja de vida de trámites y servicios para realizar su publicación
GESTIÓN DE ASESORIA		Revisión de Trámites Regulares	- Se tienen actualizados y publicados los registros en el Sistema de Gestión Integrado. - En el proceso se cuenta con aplicación para administrar y hacer el seguimiento a las solicitudes emitidas por los usuarios. - Los usuarios utilizan el servicio, vía telefónica, presencial, escrita o en medio digital en la página web de empresa. - Cuando se encuentra en trámite se abre y luego se programa la atención.	Si	100%	El trámite se encuentra en la página web de la entidad http://www.epa.gov.co/tramites servicio de atención
		Expediente del certificado de Servicio de Asesoria en materia y seguridad marítima	- Se tienen actualizados y publicados los registros en el Sistema de Gestión Integrado. - Los registros del centro están la solicitud por correo en medio físico, o medio digital en la página web de la empresa.	Si	100%	El trámite se encuentra en la página web de la entidad http://www.epa.gov.co/tramites servicio de atención
		Requisiciones Técnicas para la construcción de unidades de Observaciones de Buques Salidas	- Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" (OTTC-R-001). - Tener al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones Encargado de la publicación en el SIT.	Si	100%	El trámite se encuentra http://www.epa.gov.co/tramites registros
		Expediente para la tramitación en calidad de peticiones de construcción de propiedad de SPA SPA	- Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" (OTTC-R-001). - Tener al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones Encargado de la publicación en el SIT.	Si	100%	El trámite se encuentra http://www.epa.gov.co/tramites registros
	Expediente para expedición del certificado de submuestreo y expedición por Cosecha Anualizada	- Mantener actualizado los registros en medio físico y magnetico en el Sistema de Gestión Integrado. - Tener a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".	Si	100%	El trámite se encuentra http://www.epa.gov.co/tramites registros	

Anexo 2 Componente Política de racionalización de los Trámites

Subproyecto	Responsable	Etapa	Actividad	Actividad completada	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
	CRISTÓN DEL TALENTO HUMANO	Requisitos de Certificado de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integral. Entar a publicar a la página Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	En la página Web de EPA ESP se encuentra en correcta forma y servicios registrados los requisitos para la expedición de certificados laborales.
		"Validez y Disponibilidad de Servicios Públicos"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámite y Servicios" (HTS) R-001. Entar al Profesional encargado de la publicación en el SIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%	
	CRISTÓN PLANIFICACIÓN TECNICA	"Cuentas e los servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámite y Servicios" (HTS) R-001. Entar al Profesional encargado de la publicación en el SIT de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%	En la página Web de Empresa Pública de Armasa https://www.epa.gov.ec/tramites/ se encuentran los tramites
		Subtítulo de operatividad y regularización de planes en programas de construcción	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integral. Entar a publicar a la página Web 	Si	100%	
	LABORATORIO Y CALIBRACIÓN DE MEDIDORES	Subtítulo de Calibración de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integral. Entar a publicar a la página Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	En la página web de la entidad, https://www.epa.gov.ec/tramites/ se encuentra la subtitulación de calibración de medidores.
	LABORATORIO DE BIENESTAR DE CALIDAD DEL AGUA	Controlamiento de agua potable	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integral. Entar a publicar a la página Web 	Si	100%	El proceso se encarga de enviar información al proceso de Gestión Distribución para el Cálculo del BICA, el cual se encuentra en la página web de la entidad para ser reportado a través mensual.
	CRISTÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES	Inspección de Balcas con Equipo de Video.		Si	100%	
		Asignación de Regimen de video con el video de planta - suciedad.	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los registros en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integral. Entar a publicar a la página Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	En la Página Web de EPA ESP, https://www.epa.gov.ec/tramites/ se encuentran las actividades relacionadas del proceso
CRISTÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Requisitos Concepto Remolque del reactivo utilizado a la red de alcantarillado.			Si	100%	
		<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado y publicado los registros en el Sistema de Gestión Integral. Se tiene publicado el trámite en el Portal del Estado en "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámite y Servicios" (HTS) R-001. Entar al Profesional de la Dirección de Tecnología de la Información y las comunicaciones encargado de la publicación en el SIT. 	Si	100%	En la Página Web de EPA ESP, https://www.epa.gov.ec/tramites/ se encuentran las actividades relacionadas del proceso	

Subejecutor	Responsable	Etapa	Actividad	Actividad completada	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021	
Subejecutor	Responsable	Objetivo	Meta	Actividad completada	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021	
Anejo 3 Rendición de cuentas	DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Comenzar acciones y estrategias para la comunicación permanente con los Clases Inversos y Retos en las acciones y resultados presentados en los Informes Públicos Clasificados por los Registros Públicos de Anualidad 2021	Elaborar 11 campañas orientadas a demostrar aspectos importantes y significativos para el Clases Inversos de EPA ESP	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación EPA ESP para Inversos Comunicación Inversos Comunicación de Retos especiales Comunicación de Retos de Inversión Comunicación y retroalimentación en eventos propios de la gerencia, de otras dependencias e instituciones 	
			Elaboración de 10 campañas afines 10 actividades orientadas al Clases Inversos	SI	100%	* Campañas EPA * Retos especiales	
			Realizar 12 videos durante el año de la participación de Empresas Públicas de Anualidad ESP en eventos institucionales	SI	100%	* Videos: Comemoración, Alcaldía de Arequipa, Ministerio de Vivienda, turismo sin colchón que	
			Elaborar 11 campañas que incluya comunicación RTI y RTI que permitan demostrar el estado de permanencia por la ciudad, desde los diferentes procesos de Anualidad y Clases Inversos y Clases de Inversión	SI	100%	* Campaña RTI yo uso todo lo necesario	
			Elaboración de 11 videos de comunicación durante la vigencia para difundir los programas, planes, proyectos de EPA ESP	SI	100%	* En el momento del proceso se encuentra adelantando la contratación de los medios para la difusión de información EPA	
			Realizar 11 campañas afines que permitan generar conciencia y corresponsabilidad ciudadana, dentro del uso de los bienes públicos	SI	100%	* Afiches y uso eficiente del agua 1. Yo uso el agua (Radio 3, RTI, 2 y 3) y lo que del medidor debo saber	
			Elaboración de 10 Redefinición de prensa a través de correo electrónico, página web y redes sociales	SI	100%	* A través de las redes: 11 boletines	
			Elaboración de 12 videos periodísticos por año que permitan evidenciar acciones de EPA ESP	SI	100%	* Videos por ejemplo: EPA por la comunidad, INMIV	
			Elaborar una revista de EPA ESP con una capacidad de 100 imágenes conmemorativas que permitan abarcar: acciones, hechos y eventos importantes o videos en línea conmemorando los derechos de autor de la empresa.	SI	100%	* Informes 600 imágenes en Flickr	
			Asesorar en un 10% el número de seguidores de Facebook en forma regular, mantener la línea media social propia (Twitter, Instagram, Facebook) y el número de visitas al portal www.epa.gob.pe en el 2021	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> Facebook 1402 seguidores en diciembre 2020 Facebook 1144 000 seguidores durante el 1er trimestre 2021 Instagram 118 seguidores en diciembre 2020 Instagram 2000 seguidores durante el 1er trimestre del 2021 	
			Publicar dentro el momento donde las partes involucradas debe conocer sus apreciaciones según los servicios y/o trabajos ejecutados por los procesos de la empresa	SI	100%	* contenido orientado a saber los medios por lo cual se comunica la comunidad	
			Elaborar una estrategia de comunicación digital a través de multimedia (videos) que permitan disminuir el uso de papery ser más eficientes con la comunicación	SI	100%	* Se realizó una estrategia digital para la oficina comercial	
			Elaborar 100% de los informes de avance de los Planes y Programas de EPA ESP	SI	100%	se difundieron a través del portal web todos los programas y planes que se emiten	
			Clasificación y publicación del registro del 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%	se difundió a través del dominio https://www.epa.gob.pe/informacion/cuentas/9244-informe-de-rendicion-de-cuentas-publicas-2020
			Elaborar acciones y estrategias que permitan el diseño de los Registros Públicos de Anualidad 2021, y la ciudadanía	100% de Informes de Rendición de Cuentas de Empresas Públicas	SI	100%	En la página Web de la entidad se encuentra publicado los informes de rendición de cuentas de EPA, audiencias y encuentros de consultoría al cliente.
Realizar una encuesta de la Satisfacción del Cliente en las acciones ejecutadas por los procesos	SI	100%	En la página Web de la Alcaldía se encuentra información de rendición de cuentas de EPA ESP.				
Realizar la participación de los Clases Inversos, Usuarios y Retos en las acciones y resultados presentados en los Informes Públicos Clasificados por los Registros Públicos de Anualidad 2021, y la ciudadanía	Participación los Clases Inversos, Usuarios y Retos Inversos para la participación activa en la Rendición de Cuentas de Toda la Alcaldía	SI	100%	* En uso la red social de la empresa para difundir la información al usuario			
Realizar el desarrollo y la emisión de la Audiencia de Rendición de Cuentas Públicas las conclusiones obtenidas por personas e la ciudadanía	Elaboración de evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Arequipa donde se incluye Empresas Públicas de Anualidad ESP	SI	100%	http://plancomunicacion.gob.pe/informacion-publica-participativa/			

Subproyecto	Responsable	Estrategia	Actividad	Actividades completadas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Subproyecto	Proceso	Mecanismos de atención al cliente	Acciones específicas para mejorar la atención al Cliente	Actividades completadas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Ancora 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	TODO LOS PROCESOS	Procedimiento de Trámites de Pedidos, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Pagos (PQDR)	Realizar la actualización cuando se requiera del procedimiento Trámites de Pedidos, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Pagos	SI	100%	
			El cumplimiento de la Mesa de Ayuda para hacer un servicio WEB y así evitar el desplazamiento del usuario y así evitar el riesgo de evidencia de la realidad	SI	100%	
			Se implementa un sistema de PQDR de acuerdo con la normatividad vigente que permita la gestión de los requerimientos de los ciudadanos, la generación de indicio, seguimiento y control del Tiempo de Respuesta (Tiempo de Gestión/Agua)	SI	100%	
		Atención de PQDR	Realizar seguimiento permanente a los límites de los PQDR atendidos a los distintos procesos para evitar los efectos administrativos que se generan por incumplimiento legal	SI	100%	Para el primer informe cuatrimestral del año 2021 se han atendido 1278 PQDR de los cuales el sistema identifica 961. Resueltos, 14 cancelados 69 por vencer y 643 vencidos. De los resueltos los casos son atendidos en los tiempos, pero en finalizado en el sistema se puede observar que en muchos procesos de PQDR se continúa con el trámite importante actualizar constantemente el personal encargado de hacer cambios en los diferentes procesos para evitar estos inconvenientes. Se recomienda que el sistema permita la edición de un caso cuando el PQDR que se viene con vencido se vuelve un nuevo caso para cumplir los PQDR por los diferentes canales digitales. Facebook Pagina web/mesa de ayuda, aplicativo de la play store) y con esto lograr conocer los distintos requerimientos de los usuarios con el objeto de fortalecer el servicio. Cada día se atienden los requerimientos que afectan los usuarios ciudadanos, como así que se se creó en la Dirección central un cargo para hacer seguimiento y control a la respuesta de los PQDR. La Dirección Control de Gestión realiza informes trimestrales de seguimiento.
			Se han respondido oportunamente a los PQDR enviados a los distintos procesos para evitar los efectos administrativos que se generan por incumplimiento legal y mejorar el nivel de atención al aplicativo resuelto/ciudadano	SI	100%	
			Se han respondido oportunamente a los PQDR atendidos en modo digital a los límites de los procesos establecidos del control de los actividades programadas y demás cumplimiento y los límites legales.	SI	100%	
	Las acciones que concuerdan con la aplicación pueden utilizar esta herramienta para evitar los PQDR	SI	100%			
	Se realizan una mayor divulgación de los mecanismos establecidos	SI	100%			
	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Ciudadano	SI	100%			
	Capacidad de las Resoluciones que Atienden el Cliente en temas relacionados para no superar costas	Continuar de seguir para la Mejora continua en la Atención de los Ciudadanos	SI	100%	La Dirección central en el proceso que trae número de PQDR ingresados, el proceso cuenta con personal asignado solo para esta actividad y constantemente se capacita a ese personal para que concuerde con los procedimientos existentes para evitar de hacer cambios, actualizando el contenido encargado de la administración del aplicativo se encargó de realizar capacitaciones a los funcionarios de las dependencias encargadas del tema.	
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Pago de Pedidos de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Alumbrado	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Ciudadano en los procedimientos de Pago de la factura	SI	100%	En los diferentes canales digitales se ha realizado la campaña para incentivar el pago de la factura al día vía canales por medios digitales y en diferentes bancos de la ciudad, también por la página WEB en modo pago la factura	
TODO LOS PROCESOS	Solicitudes, Capacitaciones y Actualizaciones en Servicio al Ciudadano	Continuar de seguir para la Mejora continua en la Atención de los Ciudadanos	SI	100%	Por la emergencia sanitaria y el distanciamiento social, la entidad ha optado por realizar las capacitaciones de manera virtual, se anexa evidencia de cursos de capacitación.	

