



Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
CAPTACION Y TRATAMIENTO	Favorecimiento de intereses particulares con información alterada del desempeño en la empresa. Audiencia interna. Probabilidad de afectación al clima organizacional por programación con inequidad de Horas extras de los funcionarios. Probabilidad de pérdida económica e incumplimiento en la prestación de servicios por falta de controles en materiales, insumos y repuestos de propiedad de la empresa.	Audiencia interna del Sistema de Gestión Integrado. Audiencia interna de Dirección Control de Gestión. Audiencia interna. Audiencia interna.	Revisión de Actos de Inspección, verificación y medio a validación de Productos: GCR, GDA, por los Operarios en el momento de la entrega del producto en Planta. No recibir el producto. Programación de Turnos, Horas, del Personal GCR-R-036. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario: GCR-R-036, por los Operarios. Revisión periódica del inventario. Aplicación de controles al ingreso y salida de personas y vehículos.	SI SI SI SI SI	100% 100% 100% 100% 100%	Por medio del documento GCR-R-004 Actas de Inspección, verificación y medio a validación de Productos se evidencia el ingreso de turnos y programación. Los turnos se programan de manera equitativa y se diligencian en los formatos establecidos por parte del proceso. Las revisiones se realizan con el área de recursos de allí reposan actas de las revisiones.
		Probabilidad de pérdida económica e incumplimiento en la prestación de servicios por adquirir o recibir de forma errada insumos, repuestos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP, a favor de terceros.	Revisión de Actos de Inspección, verificación y medio a validación de Productos: GCR, GDA, por los Operarios en el momento de la entrega del producto en Planta. Revisión periódica por medio de Acta, con el momento de recepción, según el momento de entrega. No recibir el producto. Programación de Turnos, Horas, del Personal GCR-R-036. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario: GCR-R-036, por los Operarios antes de entradas a Norma.	SI SI SI SI	100% 100% 100% 100%	Se realiza verificación e inspección de los insumos químicos requeridos para el tratamiento de la potabilización del agua, por medio del registro GCR-R-004. Se verifica en el momento de recibidos de los insumos, el certificado de calidad del producto, los cuales reposan en las carpetas de los contratos de proveedores. Elaboración e implementación del sistema de control de insumos y repuestos.
		Horas extras de funcionarios programados con inequidad.	Revisión de Actos de Inspección, verificación y medio a validación de Productos: GCR, GDA, por los Operarios en el momento de la entrega del producto en Planta. Revisión periódica por medio de Acta, con el momento de recepción, según el momento de entrega. No recibir el producto. Programación de Turnos, Horas, del Personal GCR-R-036. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario: GCR-R-036, por los Operarios antes de entradas a Norma.	SI SI SI SI	100% 100% 100% 100%	Se realiza reporte de tiempo extra suplementario en la fecha establecida por la empresa, bajo la revisión del subgerente de Aguas. Se registra en hoja de cálculo, la viabilidad de los compensatorios, dominicales y festivos laborados, con el fin de conservar la igualdad con cada operario.
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares.	Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control de Insumos GCR-R-023. Lista de inventario de insumos. Uso de dispositivos de control de acceso. Aplicación de los dispositivos establecidos en los procesos para el control de uso de insumos, repuestos y consumo insumos y materiales de la empresa. Audiencias semanales de validación de repuestos y maquinaria al personal de vigilancia.	SI SI SI SI	100% 100% 100% 100%	Se hace revisión mensual del inventario del proceso (Equipos, Maquinaria). Revisión del control del insumo (GCR-R-020, GCR-R-023). Se realiza mensualmente las salidas de los insumos en la fecha estipulada (5 primeros días de cada mes) programa HELMAC y se reporta a la oficina de control mediante oficio. Controlar y hacer seguimiento de los bienes activos fijos (inventarios del proceso de manera física y aleatoria con personal encargado de Gestión recursos. La validación de repuestos y maquinaria se hace mediante oficio dirigido a la subgerencia administrativa.
CONTROL DE GESTIÓN	Audiencias ejecutas con resultados negativos.	Revisión de Actos de Inspección, verificación y medio a validación de Productos: GCR, GDA, por los Operarios en el momento de la entrega del producto en Planta. Revisión periódica por medio de Acta, con el momento de recepción, según el momento de entrega. No recibir el producto. Programación de Turnos, Horas, del Personal GCR-R-036. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario: GCR-R-036, por los Operarios antes de entradas a Norma. Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control de Insumos GCR-R-023. Lista de inventario de insumos. Uso de dispositivos de control de acceso. Aplicación de los dispositivos establecidos en los procesos para el control de uso de insumos, repuestos y consumo insumos y materiales de la empresa. Audiencias semanales de validación de repuestos y maquinaria al personal de vigilancia.	SI SI SI SI SI	100% 100% 100% 100% 100%	Se cuenta con el Código de Ética y Estatutos del Auditor Aprobado con su respectiva firma. En el Sistema de Gestión Integrado esta publicado en el Link del Proceso de Análisis y Mejora el Registro Lista de Chequeo el cual se cuenta actualizado y se validado por el proceso para generar la auditoría.	
		Favorecimiento de intereses particulares con información alterada del desempeño en la empresa.	Oficina. Comité Instructivo. Mesa de Trabajo. Solicitud de reportes de acuerdo al cronograma de la SPO.	SI SI SI	100% 100% 100%	Se evidencia por medio de informe final de la auditoría de gestión de recursos.
DIRECCIÓN COMERCIAL	Probabilidad de afectación económica por pago de multas y sanciones debido al incumplimiento los términos legales para dar respuesta de Procesos Auditorías, administrativas, contractuales y PQRS.	Revisión de Actos de Inspección, verificación y medio a validación de Productos: GCR, GDA, por los Operarios en el momento de la entrega del producto en Planta. Revisión periódica por medio de Acta, con el momento de recepción, según el momento de entrega. No recibir el producto. Programación de Turnos, Horas, del Personal GCR-R-036. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario: GCR-R-036, por los Operarios antes de entradas a Norma. Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control de Insumos GCR-R-023. Lista de inventario de insumos. Uso de dispositivos de control de acceso. Aplicación de los dispositivos establecidos en los procesos para el control de uso de insumos, repuestos y consumo insumos y materiales de la empresa. Audiencias semanales de validación de repuestos y maquinaria al personal de vigilancia.	SI SI SI SI SI	100% 100% 100% 100% 100%	Se adjunta evidencia Listado de asistencia de fecha 11/08/2021 a la capacitación que tenía el objetivo de socializar las actualizaciones de normatividad vigente aplicable al proceso de los Subgerentes de la Dirección Comercial, con el fin de garantizar los controles y modificaciones aplicadas. Mediante evidencia de la plataforma SUI se verifica el registro de los PQRS atendidos por día, en cual queda relacionada la fecha, el estado del funcionario que atiende. Se realiza verificación y aplicación de los registros que permiten realizar seguimiento a la actividad, entre los cuales el control de pagos, incluyendo por adelantado, reportes de investigación y la lista de asistencia, actividad de funcionarios durante de la verificación de asistencia. Se anexa como evidencia listado de asistencia para capacitación de funcionarios que ingresan a apoyar el procedimiento de facturación.	
		Probabilidad de usar indebidamente la Información de Empresas Públicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.	Capacitación a los Funcionarios que ingresan apoyar el procedimiento de facturación. Comunicación con los Subgerentes Públicos que laboran en la Dirección Comercial mediante la cual se les ha de conocer que está prohibido el cobro de datos por la entrega de información reservada propia de la empresa. Revisión y análisis de los documentos adheridos a los usuarios, que cumplen con las condiciones de ley respectiva vigentes.	SI SI SI	100% 100% 100%	Se adjunta como evidencia circular dirigida a los funcionarios de la Dirección Comercial, en la cual se informa que está prohibido recibir datos de usuarios, dando aplicación a la Ley 1743/2002 Artículo 35 numeral 2, adicionalmente se verifica que el día 31 de mayo mediante una lista de asistencia se socializó los errores a los funcionarios adheridos a la Dirección Comercial. Se adjunta como evidencia de que los documentos realizados son aplicados teniendo en cuenta la normatividad vigente, lo que mitiga considerablemente que los funcionarios apliquen documentos en perjuicio a los usuarios.
		Probabilidad de explotación de datos para generar actividades utilizando la condición de servidor público.	Revisión y análisis de los documentos adheridos a los usuarios, que cumplen con las condiciones de ley respectiva vigentes. Oficina. Comité Instructivo. Mesa de Trabajo. Solicitud de reportes de acuerdo al cronograma de la SPO.	SI SI SI	100% 100% 100%	Se adjunta como evidencia circular dirigida a los funcionarios de la Dirección Comercial, en la cual se informa que está prohibido recibir datos de usuarios, dando aplicación a la Ley 1743/2002 Artículo 35 numeral 2, adicionalmente se verifica que el día 31 de mayo mediante una lista de asistencia se socializó los errores a los funcionarios adheridos a la Dirección Comercial. Se adjunta como evidencia de que los documentos realizados son aplicados teniendo en cuenta la normatividad vigente, lo que mitiga considerablemente que los funcionarios apliquen documentos en perjuicio a los usuarios.
DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Probabilidad de usar indebidamente la Información de Empresas Públicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.	Revisión de Actos de Inspección, verificación y medio a validación de Productos: GCR, GDA, por los Operarios en el momento de la entrega del producto en Planta. Revisión periódica por medio de Acta, con el momento de recepción, según el momento de entrega. No recibir el producto. Programación de Turnos, Horas, del Personal GCR-R-036. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario: GCR-R-036, por los Operarios antes de entradas a Norma. Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control de Insumos GCR-R-023. Lista de inventario de insumos. Uso de dispositivos de control de acceso. Aplicación de los dispositivos establecidos en los procesos para el control de uso de insumos, repuestos y consumo insumos y materiales de la empresa. Audiencias semanales de validación de repuestos y maquinaria al personal de vigilancia.	SI SI SI SI SI	100% 100% 100% 100% 100%	Se adjunta como evidencia circular dirigida a los funcionarios de la Dirección Comercial, en la cual se informa que está prohibido recibir datos de usuarios, dando aplicación a la Ley 1743/2002 Artículo 35 numeral 2, adicionalmente se verifica que el día 31 de mayo mediante una lista de asistencia se socializó los errores a los funcionarios adheridos a la Dirección Comercial. Se adjunta como evidencia de que los documentos realizados son aplicados teniendo en cuenta la normatividad vigente, lo que mitiga considerablemente que los funcionarios apliquen documentos en perjuicio a los usuarios.	
		La información recibida de la parte técnica de cada proceso y se debe enviar al líder del proceso a la gerencia con el fin de estar informados.	Revisión de Actos de Inspección, verificación y medio a validación de Productos: GCR, GDA, por los Operarios en el momento de la entrega del producto en Planta. Revisión periódica por medio de Acta, con el momento de recepción, según el momento de entrega. No recibir el producto. Programación de Turnos, Horas, del Personal GCR-R-036. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario: GCR-R-036, por los Operarios antes de entradas a Norma. Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control de Insumos GCR-R-023. Lista de inventario de insumos. Uso de dispositivos de control de acceso. Aplicación de los dispositivos establecidos en los procesos para el control de uso de insumos, repuestos y consumo insumos y materiales de la empresa. Audiencias semanales de validación de repuestos y maquinaria al personal de vigilancia.	SI SI SI SI SI	100% 100% 100% 100% 100%	Se adjunta como evidencia circular dirigida a los funcionarios de la Dirección Comercial, en la cual se informa que está prohibido recibir datos de usuarios, dando aplicación a la Ley 1743/2002 Artículo 35 numeral 2, adicionalmente se verifica que el día 31 de mayo mediante una lista de asistencia se socializó los errores a los funcionarios adheridos a la Dirección Comercial. Se adjunta como evidencia de que los documentos realizados son aplicados teniendo en cuenta la normatividad vigente, lo que mitiga considerablemente que los funcionarios apliquen documentos en perjuicio a los usuarios.
		Se crea una carpeta digital con las evidencias de WhatsApp o correo electrónico donde se aprueba la información recibida.	Revisión de Actos de Inspección, verificación y medio a validación de Productos: GCR, GDA, por los Operarios en el momento de la entrega del producto en Planta. Revisión periódica por medio de Acta, con el momento de recepción, según el momento de entrega. No recibir el producto. Programación de Turnos, Horas, del Personal GCR-R-036. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario: GCR-R-036, por los Operarios antes de entradas a Norma. Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control de Insumos GCR-R-023. Lista de inventario de insumos. Uso de dispositivos de control de acceso. Aplicación de los dispositivos establecidos en los procesos para el control de uso de insumos, repuestos y consumo insumos y materiales de la empresa. Audiencias semanales de validación de repuestos y maquinaria al personal de vigilancia.	SI SI SI SI SI	100% 100% 100% 100% 100%	Se adjunta como evidencia circular dirigida a los funcionarios de la Dirección Comercial, en la cual se informa que está prohibido recibir datos de usuarios, dando aplicación a la Ley 1743/2002 Artículo 35 numeral 2, adicionalmente se verifica que el día 31 de mayo mediante una lista de asistencia se socializó los errores a los funcionarios adheridos a la Dirección Comercial. Se adjunta como evidencia de que los documentos realizados son aplicados teniendo en cuenta la normatividad vigente, lo que mitiga considerablemente que los funcionarios apliquen documentos en perjuicio a los usuarios.
DIRECCIÓN COMUNICACIONES	La información recibida de la parte técnica de cada proceso y se debe enviar al líder del proceso a la gerencia con el fin de estar informados. Se crea una carpeta digital con las evidencias de WhatsApp o correo electrónico donde se aprueba la información recibida.	Revisión de Actos de Inspección, verificación y medio a validación de Productos: GCR, GDA, por los Operarios en el momento de la entrega del producto en Planta. Revisión periódica por medio de Acta, con el momento de recepción, según el momento de entrega. No recibir el producto. Programación de Turnos, Horas, del Personal GCR-R-036. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario: GCR-R-036, por los Operarios antes de entradas a Norma. Revisión de los consumos de insumos por medio de: Control de Insumos GCR-R-023. Lista de inventario de insumos. Uso de dispositivos de control de acceso. Aplicación de los dispositivos establecidos en los procesos para el control de uso de insumos, repuestos y consumo insumos y materiales de la empresa. Audiencias semanales de validación de repuestos y maquinaria al personal de vigilancia.	SI SI SI SI SI	100% 100% 100% 100% 100%	Se adjunta como evidencia circular dirigida a los funcionarios de la Dirección Comercial, en la cual se informa que está prohibido recibir datos de usuarios, dando aplicación a la Ley 1743/2002 Artículo 35 numeral 2, adicionalmente se verifica que el día 31 de mayo mediante una lista de asistencia se socializó los errores a los funcionarios adheridos a la Dirección Comercial. Se adjunta como evidencia de que los documentos realizados son aplicados teniendo en cuenta la normatividad vigente, lo que mitiga considerablemente que los funcionarios apliquen documentos en perjuicio a los usuarios.	
		Probabilidad de incumplir las disposiciones establecidas en la Ley de transparencia del derecho de acceso a la información pública por fallas en la política.	Control preventivo: seguimiento al portal web www.epa.gov.co por parte de cada proceso para suministrar la información que debe estar publicada de acuerdo con la Ley. Clasificación de la información en la Tabla de Retención documental. Tabla Control de Acceso a la información física y electrónica GCR-027.	SI SI	100% 100%	https://www.epa.gov.co/instrumentos-de-gestion

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO		Probabilidad de afectación económica debido a deficiente administración de la estructura financiera.	Aplicación de los controles. Instructivo probado de seguridad para pagos por postales.	SI	100%	Se evidencian los seguimientos por medio de las actas realizadas el 30 de junio de 2021, con las cuales se verifica la ejecución de controles a los pagos por postales.
			Instructivo para manejo de cajas fuertes y claves existentes en el área de cajas CAM Tesorería y Punto de Recambio de La Moneda.	SI	100%	Se evidencian los seguimientos por medio de las actas realizadas el 30 de junio de 2021, con las cuales se verifica la ejecución de controles al manejo de las cajas fuertes y claves existentes en el CAM, Tesorería y Punto de recambio Monedas.
			Instructivo para ingreso al portal de bancos.	SI	100%	Se evidencian los seguimientos por medio de las actas realizadas el 30 de junio de 2021, con las cuales se verifica la ejecución de controles a las instrucciones para ingreso al portal de bancos y el aseguramiento de los valores que se manejan en la tesorería.
			Instructivo para manejo de cajas fuertes y claves existentes en el área de cajas CAM Tesorería y Punto de Recambio de La Moneda.	SI	100%	Se evidencia acta con fecha 30 de junio del 2021, en la cual se realiza verificación de los arques represivos, durante el periodo y los inspectores quienes se encuentran involucrados en la respuesta respecto los arques de caja menor.
			Verificación de la aplicación de la normatividad de caja menor.	SI	100%	Se realiza que conforme con la identidad sobre el contrato que va a ejecutarse, como diagrama de flujo, tarjeta profesional y demás documentos que sustentan el contrato.
			Revisión de los perfiles e idoneidad del Personal del Puerto y controla durante el proceso contractual.	SI	100%	Se realiza que conforme con la identidad sobre el contrato que va a ejecutarse, como diagrama de flujo, tarjeta profesional y demás documentos que sustentan el contrato.
			Informe periódico respecto del estado actual de los procesos Judiciales Administrativos.	SI	100%	La Dirección Jurídica realiza un cuadro de seguimiento diario a los diferentes procesos donde se garantiza la transparencia de los procesos.
			Algunos de Control de Previsiones de Egresados.	SI	100%	La Dirección Jurídica por medio del documento controlado am-002 se diligenció al momento de hacer los pronósticos de carpetas.
			Actualización y Cumplimiento del Reglamento de los Comités de Conciliación y demás normas que lo regulan.	SI	100%	Por medio del comité de conciliación de EPA ESP, el cual se lleva a cabo una vez al mes se plasma mediante acta la información de cada uno de las actuaciones del comité como soporte para resolver las controversias por parte de la entidad.
			DIRECCIÓN JURÍDICA		Probabilidad de afectación económica por pago de multas y sanciones debido al incumplimiento las normativas legales para dar respuesta de procesos judiciales, administrativos.	Aplicación de protección establecida por antivirus y el Firewall perimetral que filtra las acciones en todos los dispositivos (PC, JOR, Internet, página web), los sistemas móviles y operativos de la empresa.
Acciones de supervisión del contrato con empresas especializadas del Servicio de Mantener.	SI	100%				Se realiza que conforme con la identidad sobre el contrato que va a ejecutarse, como diagrama de flujo, tarjeta profesional y demás documentos que sustentan el contrato.
Aplicar para trabajo en casa sin software dedicado a través del Firewall el cual crea VPN (Virtual Private Network) para proveedores, Contratistas y funcionarios de la entidad que se requieren, estos deben ingresar a las políticas establecidas en materia de seguridad informática de la entidad.	SI	100%				Se realiza que conforme con la identidad sobre el contrato que va a ejecutarse, como diagrama de flujo, tarjeta profesional y demás documentos que sustentan el contrato.
Control de los equipos de cómputo a través del dominio denominado "sea local".	SI	100%				Se realiza que conforme con la identidad sobre el contrato que va a ejecutarse, como diagrama de flujo, tarjeta profesional y demás documentos que sustentan el contrato.
Envío de correo de la unidad de Gestión de Talento Humano, deben enviar a la Dirección TIC, las novedades del personal DHC-R-006, que establecen los perfiles de usuarios, que ingresan en sus sistemas.	SI	100%				Se remite queja a Dirección Jurídica y Secretaría General para determinar la viabilidad de indagación de apertura de proceso disciplinario o demanda.
Revisión de novedades de acciones e inactividad de permisos en los diferentes procesos de acceso a la información.	SI	100%				Se remite queja a Dirección Jurídica y Secretaría General para determinar la viabilidad de indagación de apertura de proceso disciplinario o demanda.
Revisión y actualizar los perfiles de usuarios cuando se requieren.	SI	100%				Se remite queja a Dirección Jurídica y Secretaría General para determinar la viabilidad de indagación de apertura de proceso disciplinario o demanda.
Revisión el cumplimiento de lo establecido en la Política de Gestión de Activos GGS-D-023	SI	100%				Se remite queja a Dirección Jurídica y Secretaría General para determinar la viabilidad de indagación de apertura de proceso disciplinario o demanda.
Unidades o políticas específicas que apliquen dentro de la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información GGS-D-019.	SI	100%				Se han podido realizar configuraciones a los equipos de propiedad de la Empresa Infortec, con acompañamiento de cada uno de los Directores y Directores de los funcionarios que han requerido de dicha configuración. De esta manera se ha podido controlar las entradas y salidas a través de la red local para el trabajo de casa, permitiendo asegurar la confiabilidad e integridad de la información.
DIRECCIÓN TIC		Probabilidad de incumplimiento de las directrices establecidas para la seguridad de la información, en beneficio propio o de un tercero, por datos o aplicativos con acceso no autorizado.				Política Gestión de Activos GGS-D-025
			Control preventivo segmentado al portal web www.egap.gov.co por parte de cada proceso para suministrar la información que debe estar publicada de acuerdo con la Ley.	SI	100%	Sanción legal.
			Clasificación de la información en las Tablas de Retención documental.	SI	100%	Sanción legal.
			Tabla Control de Acciones de los documentos físicos y electrónicos GGS-D-007	SI	100%	Sanción legal.
			Política Gestión de Activos GGS-D-025	SI	100%	Se remite queja a Dirección Jurídica y Secretaría General para determinar la viabilidad de indagación de apertura de proceso disciplinario o demanda.
			Control preventivo segmentado al portal web www.egap.gov.co por parte de cada proceso para suministrar la información que debe estar publicada de acuerdo con la Ley.	SI	100%	Sanción legal.
			Clasificación de la información en las Tablas de Retención documental.	SI	100%	Sanción legal.
			Tabla Control de Acciones de los documentos físicos y electrónicos GGS-D-007	SI	100%	Sanción legal.
			Política Gestión de Activos GGS-D-025	SI	100%	Se remite queja a Dirección Jurídica y Secretaría General para determinar la viabilidad de indagación de apertura de proceso disciplinario o demanda.
			Control preventivo segmentado al portal web www.egap.gov.co por parte de cada proceso para suministrar la información que debe estar publicada de acuerdo con la Ley.	SI	100%	Sanción legal.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Gestión de Riesgos y Controles de corrupción	GESTIÓN DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE	Horas extras de funcionarios programadas con brevedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procedimiento de Gestión de Recursos Humanos GCT-R-026</li> <li>La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GCT-R-036, por los Subgerentes áreas de empuje a Norma</li> </ul>	Si	100%	Enviar oficio para la investigación de los casos a Gestión del Talento Humano y Dirección Jurídica y Secretaría General.
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos financieros y económicos de Empresas Públicas de Armasa ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los consumos de insumos por medio de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Control Gasto de Claves y Tariferos GCT-R-026</li> <li>Control de Insumos GCT-R-023</li> <li>Inventarios</li> <li>Lista de chequeo de entrega de Turnos</li> </ul> </li> <li>Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.</li> <li>Actualizaciones escritas de salidas de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada</li> </ul>	Si	100%	*Tramite la investigación del caso ante: <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión del Talento Humano</li> <li>Dirección Jurídica y Secretaría General</li> </ul>
		Horas extras de funcionarios programadas con brevedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-036</li> </ul>	Si	100%	Cada profesional universitario encargado de realizar la programación y liquidación de horas extras, lo realiza en el respectivo formato GA-R-012 Programación personal de Recepción y Transporte del Servicio de Aseso.
		Horas extras de funcionarios programadas con brevedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GCT-R-036, por los Subgerentes áreas de empuje a Norma</li> </ul>	Si	100%	Cada profesional universitario encargado de realizar la programación y liquidación de horas extras lleva un archivo en excel en el cual realiza la comparación de horas extras por funcionario. Se adjunta evidencia
		Horas extras de funcionarios programadas con brevedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión periódica por medio de Actas, contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos, y materiales</li> </ul>	Si	100%	Para realizar el control sobre los equipos y parque automotor del servicio de aseso se llevan los siguientes registros: <ul style="list-style-type: none"> <li>GA-R-025 Control de Salidas e Ingreso Vehículos del Servicio de Aseso</li> <li>GA-R-026 Control diario labores realizadas por la maquinaria del servicio de aseso</li> <li>GA-R-041 Control diario labores realizadas por la maquinaria del servicio de aseso</li> <li>GA-R-042 Control de herramientas, combustible y aceite. Revisión de equipos y Reporte de personal de Corte de Ceped</li> <li>GA-R-043 Control combustible y aceite Poda Arbol Urbano</li> </ul>
		Horas extras de funcionarios programadas con brevedad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los consumos de insumos por medio de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Control Gasto de Claves y Tariferos GCT-R-026</li> <li>Control de Insumos GCT-R-023</li> <li>Inventarios</li> <li>Lista de chequeo de entrega de Turnos</li> </ul> </li> <li>Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.</li> <li>Actualizaciones escritas de salidas de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada</li> </ul>	Si	100%	Respecto a las acciones de mejora propuestas, en el mes de julio de 2021 se llevó a cabo una revisión de los inventarios del servicio de aseso, de parte de funcionarios de la gestión recursos.
	GESTIÓN DE ASSEO	Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos financieros y económicos de Empresas Públicas de Armasa ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los consumos de insumos por medio de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Control Gasto de Claves y Tariferos GCT-R-026</li> <li>Control de Insumos GCT-R-023</li> <li>Inventarios</li> <li>Lista de chequeo de entrega de Turnos</li> </ul> </li> <li>Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.</li> <li>Actualizaciones escritas de salidas de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada</li> </ul>	Si	100%	Para realizar el control sobre los equipos y parque automotor del servicio de aseso se llevan los siguientes registros: <ul style="list-style-type: none"> <li>GA-R-025 Control de Salidas e Ingreso Vehículos del Servicio de Aseso</li> <li>GA-R-026 Control diario labores realizadas por la maquinaria del servicio de aseso</li> <li>GA-R-041 Control diario labores realizadas por la maquinaria del servicio de aseso</li> <li>GA-R-042 Control de herramientas, combustible y aceite. Revisión de equipos y Reporte de personal de Corte de Ceped</li> <li>GA-R-043 Control combustible y aceite Poda Arbol Urbano</li> </ul>
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos financieros y económicos de Empresas Públicas de Armasa ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los consumos de insumos por medio de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Control Gasto de Claves y Tariferos GCT-R-026</li> <li>Control de Insumos GCT-R-023</li> <li>Inventarios</li> <li>Lista de chequeo de entrega de Turnos</li> </ul> </li> <li>Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.</li> <li>Actualizaciones escritas de salidas de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada</li> </ul>	Si	100%	Respecto a las acciones de mejora propuestas, en el mes de julio de 2021 se llevó a cabo una revisión de los inventarios del servicio de aseso, de parte de funcionarios de la gestión recursos.
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos financieros y económicos de Empresas Públicas de Armasa ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los consumos de insumos por medio de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Control Gasto de Claves y Tariferos GCT-R-026</li> <li>Control de Insumos GCT-R-023</li> <li>Inventarios</li> <li>Lista de chequeo de entrega de Turnos</li> </ul> </li> <li>Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.</li> <li>Actualizaciones escritas de salidas de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada</li> </ul>	Si	100%	Se realiza el registro de los datos de los tickets de la estación de servicio en el aplicativo en la bitácora.
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos financieros y económicos de Empresas Públicas de Armasa ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los consumos de insumos por medio de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Control Gasto de Claves y Tariferos GCT-R-026</li> <li>Control de Insumos GCT-R-023</li> <li>Inventarios</li> <li>Lista de chequeo de entrega de Turnos</li> </ul> </li> <li>Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.</li> <li>Actualizaciones escritas de salidas de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada</li> </ul>	Si	100%	Se realiza el registro de los datos de los tickets de la estación de servicio en el aplicativo en la bitácora.
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos financieros y económicos de Empresas Públicas de Armasa ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los consumos de insumos por medio de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Control Gasto de Claves y Tariferos GCT-R-026</li> <li>Control de Insumos GCT-R-023</li> <li>Inventarios</li> <li>Lista de chequeo de entrega de Turnos</li> </ul> </li> <li>Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.</li> <li>Actualizaciones escritas de salidas de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada</li> </ul>	Si	100%	Se realiza el registro de los datos de los tickets de la estación de servicio en el aplicativo en la bitácora.
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos financieros y económicos de Empresas Públicas de Armasa ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los consumos de insumos por medio de:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Control Gasto de Claves y Tariferos GCT-R-026</li> <li>Control de Insumos GCT-R-023</li> <li>Inventarios</li> <li>Lista de chequeo de entrega de Turnos</li> </ul> </li> <li>Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.</li> <li>Actualizaciones escritas de salidas de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada</li> </ul>	Si	100%	Se realiza el registro de los datos de los tickets de la estación de servicio en el aplicativo en la bitácora.





Subcomponente	Responsable	Riesgo	Control	Actividad cumplida	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
PLANEACIÓN CORPORATIVA		Información alterada para favorecer intereses particulares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acompañamiento en todas las etapas de las Auditorías</li> <li>Reglas de participación</li> <li>Actuación de supervisión de Contratos</li> <li>Cumplimiento de procedimientos establecidos para las Auditorías</li> <li>Calificación del servicio prestado</li> <li>Informes parciales y definitivos de las auditorías</li> <li>Resumen para evaluación de controversias e los informes parciales y finales de las auditorías</li> <li>Levantamiento de Hallazgos presentados</li> <li>Generación y seguimiento de Planes de Mejoramiento y para el tratamiento de oportunidades de mejora SIGI y observaciones de Auditorías de DCC</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generar calificación insatisfactoria</li> <li>Cancelación del contrato de prestación de servicios.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Actas e informes.</li> <li>Seguimiento y resultados de metas.</li> <li>Reporte de riesgo de vida de indicadores</li> <li>Planes de Trabajo con los interesados.</li> <li>Informe de gestión.</li> <li>Informe General de Auditoría del Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Realización de la Dirección Administrativa</li> <li>Cases entre los formatos reportados por los procesos</li> <li>Oficios</li> <li>Comunicación</li> <li>Planes de Trabajo</li> <li>Solicitud de reportes de acuerdo al cronograma de la SOPD</li> </ul>	SI	100%	Reportar los incumplimientos a la Gerencia General para que tome las medidas del caso
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Fichas ambientales aplicadas en las obras de Acueducto y Alcantarillado GPT R-001</li> <li>Aplicación Seguimiento y Control de Fichas Ambientales en Obras de Infraestructura de Acueducto y Alcantarillado GPT R-003</li> <li>Inspecciones Ambientales en obras de Acueducto y Alcantarillado DPC R-011</li> <li>Actas de Minutas Ambientales</li> <li>Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales DPC MA-003</li> <li>Matriz de requisitos Legales DPC MA-004</li> </ul>	SI	100%	Aplicación de las Fichas de Emergencias Ambientales DPC R-017
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Forma del Congreso de ética del Auditor Interno</li> <li>Comprobación de Confidencialidad</li> <li>Plan de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna</li> <li>Plan de Auditoría Interna</li> <li>Lista de riesgos Auditoría Interna</li> <li>Informe de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna</li> <li>Informe de auditoría de seguimiento personal directo a la gerencia</li> <li>Análisis de la información estandarizada para la auditoría</li> <li>Actas de Comités Auditoría Interna AA-R-006</li> <li>Evaluación Auditoría Interna y Equipo Auditor</li> <li>Evaluación Auditoría en Formación</li> <li>Registros Selectivos y Evaluación de Auditoría de Gestión</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cancelación del contrato de prestación de servicios.</li> <li>Trasladar al control interno disciplinario para iniciar la investigación respectiva para que se tomen las decisiones que arrojen.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento a los vehículos así:</li> <li>Protocolo de Gestión - Previsión</li> <li>Orden de Impuesto de Bienes y Suministros Carro Suscripción - Previsión GPT R-003</li> <li>Reportes Ambientales y Reportes</li> <li>Orden de Trabajo Custodios GPT R-007</li> <li>Bitácora Vigilancia Portaria</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se anexa evidencia formato GPTAR-R-003</li> <li>Se anexa evidencia de formatos GPTAR-R-007</li> <li>El control y seguimiento a los vehículos lo realiza Gestión Recursos. Las evidencias de las bitácoras de portaria</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión periódica del Inventario GPT R-003</li> <li>Muestras Orden de Ingreso Custodios GPT R-015</li> <li>Programación de Turnos Mensual del Personal CTR-R-039</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se anexa evidencia de las verificaciones e inventarios por datos domiciliares.</li> <li>Se anexa evidencia de formatos GPTAR-R-015</li> <li>Se anexa evidencia de formatos GPTAR-R-007</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GPT R-008 por los Subgerentes áreas de empuje a la fuerza</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>El informe preliminar se van asignado de acuerdo a áreas habilitadas programado con suficiente tiempo.</li> <li>Se anexa evidencia de los formatos CTR-R-008</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión periódica por medio de Actas, como el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales</li> <li>REVISIÓN PERIÓDICA</li> <li>Revisión de los consumos de insumos por medio de:</li> <li>Control de Gasto de Clor y Yodoformo. GCT R-020</li> <li>Control de Insumos. GCT R-021</li> <li>Inventario</li> <li>Lista de chequeo de entrega de Turnos</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>En GPTAR se hace periódicamente revisión de maquinaria, insumos y equipo propiedad de Empresas Públicas de Armas. Y se hace revisión diaria al personal y a los vehículos que entran y salen de las instalaciones.</li> <li>Se anexa evidencia de las verificaciones e inventarios. Fichas Individuales.</li> <li>Se anexa cuadro de excel con registro diario de rutas de los vehículos, elaborado por Gestión Recursos.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipo y consumo insumos y materiales de la empresa.</li> <li>Actas</li> <li>Autorización escrita de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia armada</li> <li>Realizar auditorías periódicas de las actividades que realiza el personal</li> <li>Mejorar la competencia del Personal</li> <li>No autorizar el control para entrar los conceptos</li> <li>Realizar control permanente de los informes de empuje</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza la supervisión permanente del personal de la PTAR, verificando los diferentes registros de periodicidad diaria, semanal y mensual que hacen parte del proceso tales como GPTAR-R-020, CTR-R-020, CTRAR-R-020, CTRAR-R-039 Ver Carpetas 840-40-07, 840-40-11, 840-40-03, 840-04-03</li> <li>Se evidencia el seguimiento a la mejora de las competencias del personal, programado en los formatos de capacitación y formación creados y realizados por los procesos competentes Ver Carpetas 840-01-01 Actas de reunión</li> <li>Se lleva a cabo de forma mensual la verificación, reducción y análisis del informe de resultados de ensayo del laboratorio PTAR Ver Carpetas 840-32-02</li> <li>Se chequean los parámetros de los verificados de los usuarios según el formato GPTAR-R-005 para verificar que cumplen con la norma exigida antes de expedir los conceptos favorables de verificación</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Programación de Turnos Mensual del Personal CTR-R-039</li> <li>La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GPT R-008 por los Subgerentes áreas de empuje a la fuerza</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se anexa evidencia de los registros mensuales de programación de turnos y el reporte de horas extra de la PTAR</li> <li>La programación de los turnos del personal se puede evidenciar en el documento CTR-R-039 Ver Carpetas 840-40-01 respondiendo las preguntas de calidad y calidad entre los trabajadores, actividad realizada por el personal encargado permanentemente a la PTAR.</li> <li>El jefe de planta verifica y genera la exactitud de la información consignada en el documento CTR-R-038 Reporte de Turnos extra y suplementario Ver Carpetas 840-40-01</li> </ul>
GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armas ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión periódica por medio de Actas, como el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se anexa evidencia revisiones periódicas al inventario, maquinaria, equipos, insumos y materiales, por parte del jefe de planta el día 06/06/2021 a cargo de los funcionarios Bryan Aranzazu y William David Grubler. Documento: revisión periódica inventario personal de la PTAR a cargo de la funcionaria Gloria Irujo Zuluaga de Gestión Recursos el día 06/06/2021. DPC R-001 Ver Carpetas 840-01-01</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los consumos de insumos por medio de:</li> <li>Control de Gasto de Clor y Yodoformo. GCT R-020</li> <li>Control de Insumos. GCT R-021</li> <li>Inventario</li> <li>Lista de chequeo de entrega de Turnos</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se anexa evidencia de los consumos de insumos</li> <li>Se anexa evidencia de los consumos de insumos y materiales de la empresa.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipo y consumo insumos y materiales de la empresa.</li> <li>Actas</li> <li>Autorización escrita de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia armada</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se anexa evidencia de las verificaciones e inventarios. Fichas Individuales.</li> <li>Se anexa cuadro de excel con registro diario de rutas de los vehículos, elaborado por Gestión Recursos.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión periódica del Inventario de equipos especiales.</li> <li>Análisis de parámetros de contaminación</li> <li>Lista de Chequeo de los equipos</li> <li>Visitas y seguimiento.</li> <li>Análisis y validación de monitores.</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar informe al Comité de Verificación, por parte de PTAR</li> <li>Reportar a la Unidad de Talento Humano: informe detallado de modificación de informe por parte de Gestión Tratamiento de Aguas Residuales PTAR</li> <li>Enviar informe a Procuraduría de Armas actualizado el cuadro general de seguimiento e usuarios para la expedición de los conceptos de verificación, actividad realizada por el personal encargado adscrito a la PTAR.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Visitas y seguimiento. Los usuarios según el cumplimiento de requisitos para el tratamiento de vertimientos especiales.</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reportar a la Unidad de Talento Humano: informe detallado de modificación de informe por parte de Gestión Tratamiento de Aguas Residuales PTAR</li> <li>Enviar informe a Procuraduría de Armas actualizado el cuadro general de seguimiento e usuarios para la expedición de los conceptos de verificación, actividad realizada por el personal encargado adscrito a la PTAR.</li> </ul>

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Control	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Subcomponente	Responsable		Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
ente Política de racionalización de los Trámites	GESTIÓN CONTROL DE PERIODICIDAD	Construcción de Acomodados de Acuerdos nuevos a reposición	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".</li> </ul>	Si	100%	Documento actualizado. En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores". Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".
		Retiro e Instalación de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>En el menú "Medidores" publicada los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.</li> </ul>	Si	100%	Mantener actualizada la publicación en el SUII "Retiro e Instalación de Medidores".
		"Independización de servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</li> </ul>	Si	100%	Mantener actualizada la publicación en el SUII "Independización de servicios públicos".
		"Instalación temporal del servicio público"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</li> </ul>	Si	100%	Mantener actualizada la publicación en el SUII "Instalación temporal del servicio público".
	DIRECCIÓN COMERCIAL	"Expedición de Certificación de paz y salvo de la factura"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</li> </ul>	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra registrado el procedimiento.
		"Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web.</li> <li>Generar Certificación de paz y salvo de la factura cumpliendo con los requisitos exigidos.</li> </ul>	Si	100%	En la página web en el módulo "formularios y servicios" se encuentra requisitos para paz y salvo de la factura.
		"Cambio en la factura de servicio público"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</li> </ul>	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra registrado el procedimiento.
		"Suspensión de servicio público"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</li> </ul>	Si	100%	Los trámites se encuentran registrados en la página WEB EPA ESP.
		"Rehabilitamiento de servicio público"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUII de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.</li> </ul>	Si	100%	Los trámites se encuentran registrados en la página WEB EPA ESP.
	DIRECCIÓN JURÍDICA Y SECRETARÍA GENERAL	Expedición de Certificado de Contratos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los requisitos en medio físico y electrónico en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".</li> </ul>	Si	100%	Documento actualizado. En el Sistema de Gestión Integrado "Expedición de Certificado de Contratos". Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".
	DIRECCIÓN TIC	Todos los Trámites y Servicios que se realizan en Empresas Públicas de Armasa ESP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión trimestral a los datos presentados sobre la importancia de realizar actualizaciones de trámites, servicios y OPAS.</li> <li>Completar de la actividad "Cargos de Trámites y Servicios" del procedimiento "Trámites y Servicios en línea - DTIC-R-002".</li> <li>Recibe de parte de los procesos operativos de los trámites y servicios, las solicitudes "Hoja de Vida de Trámites y Servicios - DTIC-R-005", verificando el correcto diligenciamiento de dicha Hoja de Vida.</li> <li>Realizar cargo por actualización de los trámites y OPAS subidos en la página del SUII, posteriormente notifica su publicación en la página Web de EPA ESP.</li> </ul>	Si	100%	Publicación en el SUII, los Trámites y Servicios realizados con EPA ESP.
	GESTION DE ASEO	Recolección de Residuos Especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.</li> </ul>	Si	100%	El trámite se encuentra en la página web de la entidad <a href="https://www.epa.gov.co/servicios-aaa/servicio-de-aseo">https://www.epa.gov.co/servicios-aaa/servicio-de-aseo</a>
		Expedición del certificado de Servicio de Aseo para eventos y repeticiones masivas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.</li> </ul>	Si	100%	El trámite se encuentra en la página web de la entidad <a href="https://www.epa.gov.co/servicios-aaa/servicio-de-aseo">https://www.epa.gov.co/servicios-aaa/servicio-de-aseo</a>
		Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de Laboremiento de Residuos Sólidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.</li> </ul>	Si	100%	El trámite se encuentra <a href="https://www.epa.gov.co/tramites/requlibho">https://www.epa.gov.co/tramites/requlibho</a>
	Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiatal de EPA ESP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar cuando se requiere la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUII.</li> </ul>	Si	100%	El trámite se encuentra <a href="https://www.epa.gov.co/tramites/requlibho">https://www.epa.gov.co/tramites/requlibho</a>	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Control	Actividades completadas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Anexo 2 Componente	GESTION DEL TALENTO HUMANO	Expedición de Certificado de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los requisitos en medio físico y digital en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".</li> </ul>	Si	100%	En la página WEB de EPA ESP se encuentran en otros formatos y servicios registrados los requisitos para la expedición de certificados laborales.
		"Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC 8-005.</li> <li>Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUEI de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.</li> </ul>	Si	100%	
	GESTIÓN PLANEACIÓN TÉCNICA	"Conexión a los servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC 8-005.</li> <li>Enviar al Profesional encargado de la publicación en el SUEI de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.</li> </ul>	Si	100%	En la página Web de Empresas Públicas de Armenta <a href="https://www.epa.gov.co/tramites/requisitos">https://www.epa.gov.co/tramites/requisitos</a> se encuentran los trámites.
		Solicitud de aprobación y liquidación de planes en proyectos de construcción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los requisitos en medio físico y digital en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web</li> </ul>	Si	100%	
	LABORATORIO Y CALIBRACIÓN DE MEDIDORES	Solicitud de Calibración de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los requisitos en medio físico y digital en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".</li> </ul>	Si	100%	Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> <li>En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores"</li> <li>Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".</li> </ul>
	LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DEL AGUA	Caracterización de agua tratada	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los requisitos en medio físico y digital en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web</li> </ul>	Si	100%	Encuesta de satisfacción del cliente Satisfactoria.
	GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES	Inspección de Redes con Equipo de Vídeo.		Si	100%	
		Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los requisitos en medio físico y digital en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".</li> </ul>	Si	100%	En la Página Web de EPA ESP, <a href="https://www.epa.gov.co/tramites/requisitos">https://www.epa.gov.co/tramites/requisitos</a> se encuentran las actividades relacionadas del proceso.
	GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	Reposición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Si tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Se tienen publicado en el Portal del Estado en "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".</li> </ul>	Si	100%	El 21 de agosto se realizó la solicitud de corregir el link del trámite a través de la mesa de ayuda, direccionando a los usuarios a publicar la solicitud del concepto de vertimiento a través del correo del proceso <a href="mailto:plmresiduales@epa.gov.co">plmresiduales@epa.gov.co</a> .
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC 8-005.</li> <li>Enviar al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones, Encargado de la publicación en el SUEI</li> </ul>	Si	100%	Publicación SUEI Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Control	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Subcomponente	Responsable Publicación	Objetivo	Mesa	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Anexo 3 Rendición de cuentas	DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Generar mecanismos y estrategias para la comunicación permanente con los Clientes Internos y Externos sobre las actuaciones y novedades presentadas en los Servicios Públicos Comunitarios prestados por Empresas Públicas de Armenia ESP	Linea 1) campaña orientada a destacar aspectos importantes y significativos para el cliente interno de EPA ESP	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuamos con la campaña EPA ES Para Amar</li> <li>Comunicados Internos</li> <li>Calificación de hechos especiales (simplificados, ambientales, nacionales, etc)</li> <li>Consultas a través de estrategia</li> <li>acompañamiento y asistencia, en eventos propios de la gerencia, de otras dependencias e interinstitucionales.</li> </ul>
			Creación de dos (2) campañas al año (1 semestre) orientadas al cliente interno	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas y hechos ambientales</li> <li>Campaña interna al espacio</li> </ul>
			Realizar 12 videos durante el año de la participación de Empresas Publicas de Armenia ESP, en eventos comunitarios	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foro Comunitario ciudad</li> <li>EPA en la comuna 5</li> <li>Programa Colección Aislada</li> <li>Comensaleros comunitarios</li> <li>Todito para la Calle Calle Gaitán</li> <li>Todito para la Calle Carrera 14</li> </ul>
			Linea 1) campaña anual que incluya comunicación A.T. y B.T. que permita fortalecer el sentido de pertenencia por la ciudad, desde los diferentes procesos de Atención y Linea eficiente al cliente del cual	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campaña de Lanzamiento "B.T. PSAB"</li> <li>Banica Concienciada Ciudad</li> </ul>
			Elaboración de 15 medios de comunicación durante la vigencia para difundir los programas, planes, proyectos de EPA ESP	Si	100%	Se tiene vinculados 22 medios de comunicación radial, escrito y virtual CNC
			Realizar 3 campañas al año que permitan generar conciencia y corresponsabilidad ciudadana frente al uso de los bienes públicos	Si	75%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Campaña de cultura ciudadana "Qué es el PSAB" a través de la cual se busca generar expectativas de la comunidad hacia los bienes públicos</li> <li>Campaña "La ciudad en buenas manos", campaña enfocada a generar conciencia ante los daños ambientales.</li> </ul>
			Emisión de 170 boletines de prensa a través de correo electrónico, página web y redes sociales	Si	100%	A la fecha se han emitido 89 boletines de prensa.
			Elaboración de 12 videos periodísticos por año que permitan evidenciar noticias de EPA ESP	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Acto urbano</li> <li>2. Construcción para el reforzamiento estructural del túnel</li> <li>3. Conservación EPA</li> <li>4. EPA con la gente</li> <li>5. Tiempo record descontaminación de 5 puntos</li> <li>6. Cuarenta Cuarenta quarenta descontaminados</li> <li>7. Operación Puntos Amigos</li> <li>8. Ruta Dirección Comercial Barrios los Quindios</li> <li>9. EPA, acciones de la mano de la gente</li> </ul>
			Crear una cuenta de Flickr de EPA ESP con una capacidad de 500 imágenes, conteniendo fotos que permita almacenar, ordenar, buscar y compartir fotografías o videos en línea, preservando los derechos de autor de la empresa.	Si	100%	se tienen 633 imágenes en flicker
			Incrementar en un 10% el número de seguidores de Facebook en forma orgánica, fortalecer las otras redes sociales propias (Twitter, Instagram, YouTube) y el número de visitas al portal www.epa.gov.co, en el 2021	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fortalecimiento de redes sociales (Instagram)</li> <li>5 Seguidores Facebook 10446 (31 de marzo de 2021)</li> <li>5 Seguidores Facebook 9079 (10 de junio de 2021)</li> <li>4 Me gustan en Facebook 14825</li> <li>4 publicaciones En Facebook 106 (10/01/21 - 30/06/21)</li> <li>Fortalecimiento de redes sociales (Instagram)</li> <li>4 Seguidores a 30/01/21 1088</li> <li>4 Seguidores a 30/06/21 1428</li> <li>4 publicaciones (08/01/21-30/06/21) 34</li> <li>4 seguidores nuevos: 52</li> <li>Fortalecimiento de redes sociales (Flickr)</li> <li>4 fotos subidas a 30/06/21 612</li> <li>4 Videos a 30/06/21 117.36</li> <li>4 etiquetas a 30/06/21 15</li> </ul>
			Publicar cuatro (4) encuestas donde las partes interesadas den a conocer sus percepciones según los Servicios y/o hechos generados por los procesos de la Empresa	Si	100%	Se diseñaron 4 encuestas, las cuales fueron entregadas a la Dirección Comercial, para su manejo a través de documentos.
			Mejorar los canales de comunicación digital, incrementando así la difusión en el uso de las plataformas de redes sociales	Si	0%	Se proyecta campaña cara papel, se proyecta salir en el último trimestre del año 2021
			Elaborar 100% de los informes de avance de los Planes y Programas de EPA ESP	Si	100%	Se elaboraron 4 a través del portal web todos los programas y planes que se emiten, a través de notificaciones, en el espacio del web.
Consolidación y publicación del seguimiento al Compromiso de servicios públicos del Plan de Desarrollo y Plan de Acción	Elaborar 100% de los informes de avance de los Planes y Programas de EPA ESP	Si	100%	Se elaboró a través del dominio <a href="http://planesprogramas.gov.co">http://planesprogramas.gov.co</a> un sistema de seguimiento de compromisos públicos, primer semestre 2021, con enlace a una página de atención que recoge todos los procesos de la administración.		
Implementar mecanismos y estrategias que incentiven el diálogo entre Empresas Públicas de Armenia ESP, y la ciudadanía	100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Públicas Socializadas	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra publicado los informes de rendición de Cuentas de EPA, audiencias y encuestas de satisfacción al cliente		
Incentivar la participación de los Clientes Internos, Usuarios y partes interesadas para la participación en la Rendición de Cuentas	Realizar una encuesta de la Satisfacción del Cliente en las acciones especiales por los clientes	Si	100%	En la página Web de la Alcaldía se encuentra información de rendición de cuentas de EPA ESP.		
Reducir el desperdicio y la contaminación de la Audiencia de Rendición Pública	Identificación los Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación activa en la Rendición de Cuentas de Toda la Alcaldía	Si	100%	Se usó la red social de la empresa para difundir la información al usuario		
Publicar las conclusiones obtenidas posteriormente a la	Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Armenia donde se incluya Empresas Publicas de Armenia ESP	Si	100%	<a href="http://planesprogramas.gov.co/audiencias-publicas-participativas/">http://planesprogramas.gov.co/audiencias-publicas-participativas/</a>		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Control	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021	
Subcomponente	Proceso	Mecanismo de atención al cliente	Acciones específicas para mejorar la atención al Cliente	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021	
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 Sugerencias (PQRDS)	Realizar la actualización cuando se requiera del procedimiento: Tratamiento de Peticiones, Quejas, reclamos, Denuncias, Solicitudes de información y/o Sugerencias	Si	100%		
			Mejorar el servicio de Mesa de Ayuda, con el uso de un nuevo sistema para gestionar los requerimientos asociados a Tecnología de la Información y las Comunicaciones de los demás procesos, de una manera más ágil y eficiente por el canal establecido para ello.	Si	100%		
			Mejorar el servicio de Mesa de Ayuda, con el uso de un nuevo sistema para gestionar los requerimientos asociados a Tecnología de la Información y las Comunicaciones de los demás procesos, de una manera más ágil y eficiente por el canal establecido para ello.	Si	100%		
			Mejorar el servicio de Mesa de Ayuda, con el uso de un nuevo sistema para gestionar los requerimientos asociados a Tecnología de la Información y las Comunicaciones de los demás procesos, de una manera más ágil y eficiente por el canal establecido para ello.	Si	100%		
			Mejorar el servicio de Mesa de Ayuda, con el uso de un nuevo sistema para gestionar los requerimientos asociados a Tecnología de la Información y las Comunicaciones de los demás procesos, de una manera más ágil y eficiente por el canal establecido para ello.	Si	100%		
	TODOS LOS PROCESOS	Atención de PQRDS	Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente y verificar la eficacia de las capacitaciones.	Si	100%		
			Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente y verificar la eficacia de las capacitaciones.	Si	100%		
			Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente y verificar la eficacia de las capacitaciones.	Si	100%		
	TODOS LOS PROCESOS	Atención de PQRDS	Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente y verificar la eficacia de las capacitaciones.	Si	100%		
			Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente y verificar la eficacia de las capacitaciones.	Si	100%		
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Pago de Facturas de Servicios Públicos de Acueducto, Abastecimiento y Aseo	Realizar mayor 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	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%			

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Subcomponente	Proceso	Información	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
GESTIÓN DE ASEO	Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios	Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios	Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	SI	100%	En la página Web de la EPA se encuentra publicado los los cambios que se realizan en los horarios de recolección y transporte y también cada una está identificada por colores, días y horarios de frecuencia, en donde el usuario puede acceder e identificar fácilmente su información de interés. <a href="https://www.epa.gov/colores-las-noticias/7772-epa-e-p-adopta-nuevos-dias-y-horarios-para-el-proceso-de-recoleccion-de-residuos-solidos">https://www.epa.gov/colores-las-noticias/7772-epa-e-p-adopta-nuevos-dias-y-horarios-para-el-proceso-de-recoleccion-de-residuos-solidos</a>
		Horarios de Barrios y Limpieza de vías y Áreas Públicas	Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	SI	100%	
		Programa para la prestación del servicio de Aseo	Mantener actualizada la información del Programa para la prestación del servicio de Aseo	SI	100%	El programa de servicio de aseo se puede evidenciar en el link <a href="https://www.epa.gov/servicios-aaa/servicio-de-aseo">https://www.epa.gov/servicios-aaa/servicio-de-aseo</a>
SURGENCIA DE AGUAS	Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Normalizar y mantener actualizado el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	SI	100%	<p>Empresas Públicas de Arica en su sistema de Gestión Integrado se encuentran los planes de contingencia para los siguientes eventos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Procedimiento Plan de Contingencia por contaminación en Tanques de Almacenamiento.</li> <li>2. Plan de Contingencia "Actuación en eventos de Terremotos"</li> <li>3. Plan de Contingencia "Actuación en eventos de contaminación o alteración de la calidad del agua en la fuente abastecedor (Estación)</li> <li>4. Plan de Contingencia "Contaminación en Tanques de Almacenamiento"</li> <li>5. Plan de Contingencia "Contaminación y/o Alteración en la Calidad del Agua en Planta de Tratamiento"</li> <li>6. Plan de Contingencia "Contaminación y/o Alteración en la Calidad del Agua en Línea de Conducción"</li> <li>7. Plan de Contingencia "Tuga de Color en Planta de Tratamiento"</li> <li>8. Plan de Contingencia "Actuación en eventos de contaminación o alteración de la calidad del agua en la Línea de Conducción"</li> <li>9. Plan de Contingencia "Actuación en eventos de contaminación o alteración de la calidad del agua en Línea de Conducción"</li> <li>10. Plan de Contingencia "Obstrucción y Colapso de la Red de Distribución"</li> <li>11. Plan de Contingencia "Desabastecimiento de Agua"</li> </ol> <p>Instrucciones para la prestación de Contingencia Componentes de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos en Contingencia por falta de vehículos según sea demandado.</li> <li>2. Instrucciones para la prestación del servicio de Barrios y Limpieza de vías en Contingencia por asientos de Operarios F"</li> <li>3. Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por cierre del Bulevar Sanjaviero.</li> <li>4. Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por asientos de Operarios B"</li> <li>5. Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo"</li> </ol>	
DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Comenzar a la comunidad	Implementar mecanismos y estrategias para mejorar la información con las distintas actividades desarrolladas en el proceso	SI	100%	Por medio de los medios de redes sociales: Facebook, youtube, medios de comunicación por la página Web de la entidad y en el aplicativo WEE Epa, se publican las diferentes novedades de los servicios que presta la entidad.	
TODOS LOS PROCESOS	Trámites y Servicios	Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005	SI	100%	Se cuenta con el documento DTIC-R-005 "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" Donde todos los procesos obtienen el cambio requerido en el portal del estado	
GESTIÓN Y RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Requisitos para la prestación de servicios de:	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	SI	100%	En la página web de EPA EPP 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 actualización en los sistemas de información en la empresa	SI	100%	La Dirección TIC cuenta con el personal y programas para realizar la actualización	
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Publicación de Ejercicios presupuestal, estados financieros, balances	Cumplir con los requisitos, establecimientos y programa de publicación de la información	SI	100%	En la página web de la EPA EPP se encuentran los estados financieros e información general al presupuesto y tarifas.	
DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Estructura Organizativa	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%	En la página Web se cuenta con un enlace "Institucional" en donde se encuentra toda la información General de la entidad.	
	Presupuesto	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%	Todo lo relacionado con el presupuesto de la entidad se encuentra en la página web en el link "Presupuesto"	
	Planificación	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%	Todo lo relacionado con la planificación e indicadores de la entidad se encuentra en la página web en el link "planificador"	
	Contratación	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%	La información se encuentra en la página web de la entidad.	
	Trámites y servicios	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%		
	Control	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%	En la página Web de la entidad se encuentra toda la información relacionada, a los trámites control y atención a FQRDS	
DIRECCIÓN COMUNICACIONES	OPQRS	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%		
	Canales Alternativos de Atención al Ciudadano	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	SI	100%	El proceso de Dirección comunicaciones constantemente actualiza la información en los diferentes medios y plataformas digitales.	

Deposito de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se publica mediante los canales de comunicación de información y transparencia, justificando e informando a la oficina de Dirección Central de Gestión EPA EPP.

NOTA: El presente informe se realizó basados en la información recibida por los procesos que por la emergencia sanitaria y el aislamiento del proceso de Dirección Central de Gestión no pudo realizar la verificación en su forma como se viene realizando estos anteriores.

Antes de,

  
 Carlos Alberto Castillo Bouchar  
 Director Central de Gestión EPA EPP