

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad Empresas Publicas de Armenia  
 Vigencia Primer Cuatrimestre de 2016  
 Fecha publicación 10 de Mayo de 2016

**Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

**Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**

Subcomponente/procesos	Actividades	Actividades Cumplidas	Responsable	%Avance	Observaciones
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	Se evidencia resolución en la intraweb	Si	Planeación Corporativa (Análisis y Mejora)	100%	Resolución Gerencia No. 0156 del 2016
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Se evidencia correo electrónico con las plantillas a diligenciar por parte de los líderes de los procesos	SI		80%	Gestión Del Riesgo De Corrupción Racionalización De Trámites Mecanismos Para Mejorar La Atención al ciudadano Mecanismos para la transparencia y acceso a la información Pendiente Iniciativas adicionales
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	Se evidencia divulgación por la pagina web de la entidad	SI		80%	Publicación web EPA
	Se evidencia divulgación de los anexos por correo electrónico	SI		80%	Publicación por correo electrónico
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	Se socializa en el seguimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano, la responsabilidad de los líderes de los procesos que deben monitorear y evaluar los riesgos de corrupción	SI	Lideres de los procesos	100%	Actas de reunión
	Se realiza verificación mensual de las actualizaciones.	Si	Lideres de los Procesos y Directores Técnicos de los Laboratorios	33%	Se viene revisando por medio de reuniones mensuales la normatividad vigente aplicable al proceso Acta de reunión semanal de aseo asunto (varios, entre ellos la normativa legal vigente)
	Realizar un estudio de Mercado en el caso de Obra, Compra y/o Suministro, teniendo en cuenta lo productos especializados establecer el valor del Presupuesto Oficial	Si		33%	Estudio previo de los motocarros (Cuadro comparativo de precios, especificaciones, entre otros...)
	Revisión permanente de las carpetas, teniendo en cuenta el diligenciamiento del formato por parte del interventor y/o supervisor.	Si		33%	Se revisan los contratos en el área jurídica de la entidad
	Supervisión permanente de las acciones planificadas en operación	Si		33%	Formato de seguimiento de ruta Relecturas EPA Ciclo 8 mes 4 de 2016
	Quincenalmente reportar y evaluar el Numero de horas extras y recargos liquidados de todo el personal	No		0%	Reporte horas extras Comparativo HE 2012-2015 Pendiente analisis de horas extras año 2016 Liquidación HE y recargos liquidados de todo el personal
	• Aplicar controles para el recibo y envió de respuestas a entes solicitantes • Aplicar los procedimiento de control de Documentos y Registros establecidos en el Sistema de Gestión Integrado • Realizar copias de seguridad como se tiene establecido en la Guía para la administración de sistemas de información de EPA ESP.	Si		33%	Cronograma de compromisos Aseo Copia del ultimo envio
	• Aplicar controles y seguimiento para el recibo y envió de respuestas a entes solicitantes. • Aplicar los procedimiento de control de Documentos y Registros establecidos en el Sistema de Gestión Integrado • Realizar copias de seguridad como se tiene establecido en la Guía para la administración de sistemas de información de EPA ESP.	Si		33%	seguimiento por parte de la asistente de gerencia a las respuestas de PQRDS Se le hace seguimiento al indicado, aunque generó un error el aplicativo
	• Aplicación de controles para la verificación de documentos. • Seguimiento a la evaluación y reevaluación de proveedores.	Si		33%	Verificación de los requisitos Calificación en el acta parcial y final
	• Generar registro para la publicación de documentos. • Operacionalización del Comité Editorial de EPA ESP	Si		33%	Se evidencia los registros de las publicaciones del 1er trimestre 2016 El documento empezo aplicación una vez se identificó el riesgo
	Realizar la verificación de la información enviada por los procesos y la información socializada en la Rendición de cuentas	Si		Planeación Corporativa	33%

Subcomponente/procesos	Actividades	Actividades Cumplidas	Responsable	%Avance	Observaciones	
	Realizar supervisión permanente de las actividades que realiza el personal de los Procesos		Análisis y Mejora			
	Brindar acompañamiento en todas las etapas de de la Auditorio al personal del ente certificador o Acreditador contratado.	Si		33%	Acompañamiento a la Auditoria Externa	
	Realizar seguimiento y análisis estadística del consumo de combustibles de los vehículos Km/galón para la aproximación a la estandarización	Si	Gestión Aseo	33%	Reporte de control diario de combustible Promedio del consumo de combustible (Estadística), por medio del cual se establece el consumo promedio de los vehículos y sus variaciones Indicador de consumo de km por galon	
	Realizar revisión permanente del: Inventario de Vehículos, Maquinaria y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. Inventario de repuestos para mantenimiento	Si		33%	Acta de inventario de vehículos Implementación procedimental para control de inventarios Manejo del indicador	
	Realizar revisión permanente del Inventario de aceites y refrigerantes	Si		33%	Acta de inventario de vehículos Implementación procedimental para control de inventarios Manejo del indicador interno	
	Realizar revisión permanente del: • Inventario llantas • Seguimiento y análisis estadística	Si		33%	Promedio del consumo de combustible (Estadística), por medio del cual se establece el consumo promedio de los vehículos y sus variaciones Indicador de consumo de km	
	Realizar visitas aleatorias a los aforos en ejecución.	Si		33%	Visitas aforos	
	Implementar el sistema de GPS y cámaras de monitoreo en los vehículos y maquinaria del servicios de Aseo.	Si		33%	Estudios de mercado para realizar los estudios previos Registro de formato de aforos	
	Realizar seguimiento al cumplimiento del cronograma. • Visitas esporádicas del personal encargado del Corte y Poda de Césped. • Realizar seguimiento y análisis estadística de la cantidad de m2 realizados por cuadrilla en un periodo	Si		33%	Cronograma de poda y corte de cesped Formato de supervisión Formato de corte por cuadrilla	
	Publicar los requisitos necesarios en la pagina WEB para la informar a los Organizadores de eventos • Revisión y aprobación del valor liquidado. • Seguimiento a la ejecución del evento.	Si		33%	No se han presentado eventos especiales	
	Garantizar el cumplimiento a los requisitos y/o las especificaciones técnicas de los Contratos	Si		Gestión Captación y Tratamiento	33%	Aplicación del formato GDR 035 Contrato de suministro numero 4 de 2016 La verificación de los insumos se realiza con los requisitos iniciales del contrato La verificación de las especificaciones técnicas se realiza con la vitacora
	Realizar revisión periódica del inventario de Maquinaria, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP.	Si			33%	Se evidencia inventario de materiales y equipos del Captación y tratamiento, en el formato de control de insumos Entradas y Salidas de sulfato, pac, cal y cloro
	Realizar revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería Seguimiento al consumo de materiales utilizados en las reparaciones de Tuberías de diámetros mayores a 2"	Si	Gestión distribución	33%	Arqueo mensual para revisión de los materiales implementados en el area Relación prestamos y devolucion de herramientas	
	Se realiza seguimiento a la denuncia presentadas Reporta mediante oficio a la Gerencia General y a Gestión Talento Humano	Si	ción y Transporte	33%	Se evidencia acta de revisión al cumplimiento del codigo de etica con fecha 4/4/2016 No se han presentado denuncias	
	• Realizar visitas permanentes a los trabajos que se encuentren realizando los funcionarios. • Llamadas a los usuarios para verificar la atención de su solicitud. • Revisión a todos los presupuestos generados en las actividades de construcción de domiciliarias de alcantarillado	Si		33%	Se maneja formato de orden de daños alcantarillado, orden de trabajo, orden de trabajo cuadrillas (visitas al trabajo) cuando se hace presencial la entrega del trabajo (Formato de satisfacción del cliente) no se hace llamada	

Subcomponente/procesos	Actividades	Actividades Cumplidas	Responsable	%Avance	Observaciones
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Visitas de verificación en campo para constatar la ejecución de las actividades programadas. Evaluación de tiempos requeridos para los trabajos	Si	Gestión Recolección	33%	Se maneja formato de orden de daños alcantarillado, orden de trabajo, orden de trabajo cuadrillas (visitas al trabajo) LA evaluación de tiempos se hace en el indicador reclamación operativa
	Seguimiento permanente al personal de la Gestión. Envío de incapacidades por enfermedad general o accidente de trabajo a la Unidad de Gestión de Talento Humano. Reporte de "Índice de Ausentismo" GTH R 004. diligenciando las casillas necesarias.	Si		33%	Programación diaria de personal Reporte de ausentismo a TH
	Implementar lista de chequeo para documentación suministrada Ejecución de verificación de valores requeridos para la expedición de Certificados	Si	Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	33%	Lista de chequeo diligenciada soportando la información suministrada por el usuario . Recibo de tesorería
	Seguimiento Programación y ejecución de actividades. Actualización de hoja de vida de la infraestructura	Si		33%	Seguimiento cronograma de actividades Matenimiento STAR MERCAR
	Ajustes en los criterios de análisis. • Mayor número de visitas de verificación de lectura e Intradomiciliarias. • Optimizar el proceso de control la facturación.	Si	Dirección Comercial	33%	El control del riesgo se realiza con el formato de Reelecciones EPA (Ciclo 08 mes 4 de 2016), cuando se encuentra inconsistencias se modifica en el aplicativo y se descuenta al contratista si hay descuento en el usuario
	Capacitación a los funcionarios responsables en actualización de la normativa, regulatoria y riesgos derivados de ella. Revisión permanente de los descuentos que generan los funcionarios del área de atención al usuario. Realizar análisis estadístico de los descuentos y sus causas	Si		33%	Verificación de descuentos en el formato de notas credito Descuentos indicadores.
	Realizar revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería Seguimiento al consumo de materiales utilizados en las reparaciones de Tuberías de diámetros mayores a 2"	Si	Gestión Control Perfididas	33%	Arqueo de materiales
	Proyectar un documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo. Los pagos que van a ser causados por los trabajos realizados. Reporte de accesorios utilizados en los trabajos. Llamadas de verificación	Si		33%	Reporte de accesorio utilizados por los funcionarios
	Generar instrumentos para la verificación de los requisitos medidores en el momento de la Entrega. Publicar la información mediante carteleras en los sitios de Atención al Cliente. Realizar verificación de la información entregada en el Área de Atención al Cliente en lo concerniente a los requisitos de los Medidores. Publicar en la Pagina WEB los requisitos establecidos para los Medidores.	Si		33%	Acta de reuniones para organización del procedimiento Oficio enviando hoja de vida de tramites
	Seguimiento a la ejecución de actividades teniendo en cuenta lo establecido en los Procedimientos y compromisos de confidencialidad, imparcialidad e integridad	Si		33%	Se evidencia seguimiento al proceso
	Supervisión del Proceso. Análisis de datos y resultados	Si	Laboratorio de Calibración de Medidores (LCM)	33	Se evidencia analisis de datos
	Realizar seguimiento permanente a la elaboración de informes de ensayos y aplicación del plan de aseguramiento de la calidad. Reportar a la Unidad de Talento Humano los reportes detectados de modificación de informes	Si	Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua (LECA)	33%	Mediante la aprobación de varios registros implementados en LECA. No se han presentado casos de modificación de informes, por lo tanto no se han enviado reportes a TH
	Ejercer Supervisión permanente de los contratos de compra de (materiales, insumos, obligaciones, etc.) chequeando todos los parámetros establecidos en las reglas de participación.	Si		33%	RECIBO SATISFACCIÓN DE PRODUCTOS

Subcomponente/procesos	Actividades	Actividades Cumplidas	Responsable	%Avance	Observaciones
Componente 2: Gestión Racionalización De Trámites	Asignación de Funciones a los cajeros. 2. Capacitaciones. 12 arqueos de caja	Si	Dirección de Financiamiento	33%	Instructivo para manejo de cajas por normalizar Se evidencia capacitación (Atención al cliente o usuarios, manejo de billetes banco de la republica). Se evidencian los arqueos de caja No 11 de 18 de Marzo de 2016
	12 visitas para verificación de la aplicación de los protocolos y la ética en las funciones 2 Capacitaciones	Si		33%	Visita de protocolo de seguridad en el manejo de los recursos 27/04/2016
	2. Capacitaciones. 12 arqueos de caja	Si		33%	Arqueo caja menor 16 de Marzo de 2016
	Establecer protocolos de tramites de cuentas. Establecer tiempos Verificar cumplimiento de protocolos	Si		33%	El tramite esta establecido mediante el FP 05
	• Realizar constatación con entes certificadores • Lista de chequeo y/o relación de documentos ingresados para archivo en historias Laborales en medio digital	Si	Talento Humano	33%	No se evidencia la constatación con entes certificadores Se revisan los documentos al ingreso de personal
	• Lista de chequeo y constatación con entes certificadores. • Digitalización de Historias Laborales • Generar directrices para el Acceso al área donde se almacenas las Historias Laborales	Si		33%	Se publicó en la entrada de la oficina aviso de prohibido el paso a particulares
	• Realizar mantenimiento permanente (Aplicativo en el programa Compuharmac). • Establecer mecanismos de seguimiento a las reclamaciones por fallas presentadas en la Nomina	Si		33%	Para el riesgo de alteraciones de la nómina se evidencia control en el archivo de cruce de información, realizada por un funcionario diferente al pago de la nómina
	Exigir acreditación de experiencia profesional de acuerdo con las funciones asignadas. Aplicar los criterios de evaluación y reevaluación a los contratistas que ejecutan las funciones	Si	Jurídica y Secretaría General	33%	Se evidencia acta parcial (calificación) e informe de actividades contractuales
	Establecer agendas por Profesional y reparto y hacer seguimientos Diarios	Si		33%	Se evidencia acta parcial e informe de actividades contractuales
	Crear mecanismos y responsabilidades para la revisión de requisitos establecidos para evaluación de propuestas	Si		33%	se evidencia seguimiento por medio del aplicativo Consulta de procesos
	Capacitar al personal sobre las funciones asignadas a los diferentes procesos. Realizar seguimientos y verificar controles	Si	Gestión Recursos	33%	La asistente de gerencia controla el sistema de PQRDS
	• Aplicación de procedimientos para el control de prestamos. • Publicación de listados de documentos prestados a funcionarios y que esta pendiente su devolución..	Si		33%	publicada en la intranet
	Seguimiento al diligenciamiento de las actas de inspección a satisfacción	Si		33%	Actas de recibo de productos a satisfacción
	Realizar análisis de datos de la información obtenida	Si		33%	Se evidencia informe de operación Escombrera Se realiza reporte diario con los tiquetes recibidos en la escombrera "intervención espacio público", no se realiza el control con los tiquetes en existencia No se evidencia registros de medición de la capacidad limite Cuadro comparativo mts 3 por dependencia
	Cumplimiento de los Procedimientos y formatos establecidos "Evaluación y seguimiento a la Gestión Institucional"	Si	Control Gestión	33%	Se han ejecutado las auditorias de la Subgerencia Administrativa, Financiamiento y Planeación Corporativa, cumpliendo con el cronograma de auditorias
	Continuar con las fases de implementación de los bancos de UPS	Si	Dirección TIC	33%	Se realizo contrato de adecuacion del banco de baterias de los difernetes pisos del CAM Contrato de obra 06 de 2015
	• Equipos asegurados al sitio de trabajo, • En caso de ventanas tendrán solo el acceso necesario, • Cámaras de seguridad, • Inventario de seguridad equipos de computo. • Sistema de apertura y cierre del sitio	No		0%	Polizas de seguros
	Registrar física y lógicamente los datos de trazabilidad de los equipos activos para su administración	No		0%	
	Solicitar a los líderes de proceso el registro de los funcionarios y accesos permitidos al igual que su vigencia en la empresa.	No		0%	

Subcomponente/procesos	Actividades	Actividades Cumplidas	Responsable	%Avance	Observaciones
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar, Ajustar y de requerirse enviar solicitud de emisión del registro "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020</li> <li>• Enviar Circular de diligenciamiento y/o actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020 a los líderes de los procesos responsables de los Trámites y servicios.</li> <li>• Recibir la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios", realizar diligenciamiento en el Portal del Estado Colombiano, para su publicación</li> <li>• Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB</li> <li>• Realizar la actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020.</li> <li>• Enviarla al Area de Tic para la actualización en el Portal del Estado.</li> </ul>	No	Dirección de TIC  Procesos	0%	A la fecha esta pendiente la articulación de actividades y actualización de la información pertinente para esta actividad
<b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>					
<p>Sobre el particular, Función Pública, en concepto emitido el 3 de agosto de 2015, señaló: "(...)En consecuencia se considera que las empresas industriales y comerciales y las sociedades de economía mixta deberán atender las disposiciones legales existentes en materia de control social en las citadas disposiciones, las cuales incluyen acciones de rendición de cuentas que no se ciñen a los procedimientos establecidos en los lineamientos metodológicos establecidos por el Gobierno nacional (entiéndase Manual único de rendición de cuentas), por lo cual deben suministrar información y dar explicaciones al ciudadano sobre los resultados de la gestión institucional, de los aspectos que no estén sometidos a la reserva legal (...)".</p>					
<b>Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>					
	Enviar a cada uno de los procesos el procedimiento para que sea evaluado y se soliciten los ajustes requeridos Realizar la actualización del procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, reclamos. Denuncias, Solicitudes de información y/o Sugerencias	Si	Analisis y Mejora	33%	Se tiene establecido procedimiento con fecha 2015-11-27 con código AM-P-007
	Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente Verificar la eficacia de las capacitaciones. Evaluar la atención a los clientes	Si	Comercial	33%	Se evidencia capacitaciones al grupo interno de comercial
	Realizar seguimiento permanente a los términos de los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento Legales Dar las respuestas oportunas a los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento Legales y generar el cierre de las acciones en el aplicativo ventanilla Única	Si	Procesos	33%	Se evidencia monitoreo por parte de la asistente de gerencia a las PQRDS en la Plataforma generada para tal fin Se encuentra en funcionamiento el APPS PQRDS
	Los usuarios que cuenten con la aplicación pueden utilizar esta herramienta para enviar una PQRDS Se realizara una mayor divulgación de los Mecanismos establecidos				
	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en lo concerniente a los Pagos de la Factura	Si	Financiamier	33%	Se tiene las aplicaciones en funcionamiento y seguimiento
	Generación de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios	Si	Funcionarios de los Procesos que Atienden a los Usuarios	33%	Se han desarrollado capacitaciones para los funcionarios de atención al cliente "Atención al cliente y trabajo en equipo" dictada por la fundación avanzar Albeiro Casas
<b>Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</b>					

Subcomponente/procesos	Actividades	Actividades Cumplidas	Responsable	%Avance	Observaciones
	Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	Si	Subgerente de Aseo	33%	Se encuentran publicados en la Página WEB Se están realizando socializaciones puerta a puerta en las diferentes comunas de la ciudad En la Pagina web se encuentra publicado el seguimiento al plan de limpieza de puntos críticos que realiza la subgerencia de aseo en los diferentes barrios de la ciudad (20/04/2016)
	Normalizar el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Socialización del plan de contingencia al Interior de la Empresa	Si	Subgerente de Aseo	33%	Se evidencia Plan de contingencia de Acueducto , Alcantarillado y Aseo Plan de contingencia Aseo publicado en la web
	Implementar mecanismos y estrategias para mejorar la información con las distintas actividades desarrolladas en el proceso	Si	Subgerente de Aguas	33%	Se evidencia acta de reunión con el area de comunicaciones para optimizar los canales de comunicación
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB</li> <li>• Revisar, Ajustar y de requerirse enviar solicitud de emisión del registro "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" PC R 020</li> <li>• Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" PC R 020.</li> <li>• Enviarla al Área de TIC para la publicación en el Portal del Estado.</li> <li>• Ejecutar las acciones necesarias para la Publicación en el portal de Estado Colombiano</li> </ul>	Si	Subgerente de Aguas	33%	Articulación Plan GELT
	Cumplir con los requisitos establecidos y el cronograma de solicitud de la información	Si	Director Financiamiento	33%	Se evidencia publicación de los estados resultados, Balance general Dic 2015, presupuesto 2016
	Mantener una constante revisión por si se presenta algún cambio o novedad. Publicación en cartelera pública de los temas relacionados con la Dirección Comercial.	Si	Director Comercial-Profesional Universitario-Profesional Especializado	33%	EL proceso de Comercial viene articulandose actividades
	Mantener una constante revisión y actualización	Si	Gerencia General Comunicaciones	33%	Se encuentra publicada La descripción de los servicios La ubicación de sus sedes y áreas Organigrama El horario de atención al público
	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Si	Alta Dirección de Comunicaciones	33%	El presupuesto general asignado La ejecución presupuestal histórica anual Los planes de gasto público para cada año fiscal Estrategias Proyectos Distribución presupuesta de proyectos de inversión Informe de gestión año anterior Presupuesto desagregado con modificaciones
<b>Componente 6. Iniciativas Adicionales</b>					
No se evidenció publicacdo en la pagina web de la entidad					

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control