

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Decreto 2841/2012  
Entidad Empresas Públicas de Armenia

Vigencia Segundo Cuatrimestre de 2019  
Fecha publicación: 31 de Agosto de 2019

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
TODOS LOS PROCESOS		Direccionamiento de la contratación en favor propio o de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza estudios de mercado de obra, compra y suministro para elaborar el presupuesto</li> <li>Registro de las Cotizaciones recibidas</li> </ul>	SI	100%	Se realiza una lista de Chequeo de Documentos de Propuestas, en donde se realiza un comparativo entre los proponentes también en los contratos reposan los presupuestos de los participantes. Se toma evidencia del Contrato de Obra 03 del 2018
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar escogencia aleatoria de los posibles proponentes.</li> <li>Enviar carta de invitación.</li> <li>Registro de las Cotizaciones recibidas.</li> </ul>	SI	100%	En el SGI esta el documento GG-R-002 "Invitación a Presentar Propuesta y/o Cotización" y se anexa Documento del Contrato de Obra 03/18
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Contar con una base de datos de precios unitarios actualizados, para el cálculo de presupuestos.</li> </ul>	SI	100%	Esta en funcionamiento la resolución de Gerencia No. 0549 del 06 de Octubre de 2017, donde se encuentran los precios unitarios.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de las Cotizaciones recibidas.</li> <li>Elaboración de los términos y/o condiciones de los pliegos o estudios previos apegados a los principios de transparencia, honestidad e imparcialidad</li> </ul>	SI	100%	Se cuenta con el documento de reglas de participación el cual es enviado a los proponentes escogidos.
		Inadecuada supervisión y/o Interventoría de contratos a favor propio o de terceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación de los registros: "Control y Seguimiento de Contratos" proyectado como Lista de chequeo para evitar el hallazgo.GDAP R 035</li> <li>Personal calificado para realizar supervisiones e interventorías.</li> <li>Plan de Calidad</li> <li>Inspecciones Ambientales en obras de Acueducto y Alcantarillado DPC R 011</li> <li>Inspecciones de SST</li> <li>Gestión social en la ejecución de Contratos</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>En todos los contratos de obra se encuentra el formato GDAP R 035 "Control y Seguimiento de Contratos" donde se realiza el seguimiento para que la documentación este al día y en regla.</li> <li>Para la supervisión e interventoría se piden los documentos necesarios como hoja de vida de función pública, antecedentes y experiencia del profesional y así tener un personal idóneo.</li> <li>Cada contrato de Obra cuenta con un debido plan de calidad Formato AM-PP-001 y sus anexos.</li> <li>Toda obra cuenta con un Profesional de salud y seguridad en el trabajo el cual rinde informe el cual reposa en el Informe.</li> <li>EPA ESP Cuenta con el Documento CRT-R-016 "Solicitud de socialización del Contrato de Obra"</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisión e Interventoría constante y documentada, aplicando todos los controles diseñados y establecidos para las interventorías</li> </ul>	SI	100%	Cada Supervisor por medio del formato ZSG-R-009 "Informe de Actividades Contractuales" realiza el seguimiento del desarrollo de la actividad y Avala con su firma.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión y verificación del diseño y los presupuestos por los diseñadores de la Unidad de Gestión Planeación Técnica</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todo contrato de obra cuenta con sus respectivos diseños y planos los cuales son avalados por Gerente de planeación técnica, el Gerente EPA ESP y supervisor o Interventor de Obra.</li> <li>Para el presupuesto en cada contrato de obra se anexa Matriz para el cálculo del factor AJLU.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Autorización de los cambios por los diseñadores y el Gestor de Planeación Técnica</li> </ul>	SI	100%	Se cuenta con el documento GPT-R-018 "Control de Cambio de los Documentos de los Proyectos donde quedan registrados los cambios y quien los autoriza.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe de evaluación de ofertas.</li> </ul>	SI	100%	Después de evaluar a los proponentes se llaman a los que cumplen las condiciones para seguir el proceso, esta selección lo realizan por el comité de compra.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de Gestión,</li> <li>Acta de Revisión General de los Procesos GG-R-019</li> <li>Seguimiento a la Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integrado GG-R-013 Anexo 1</li> <li>Hoja de Vida de Indicadores DPC R-009</li> </ul>	SI	100%	Anualmente la Alta dirección convoca una reunión los líderes de los procesos para hacer seguimiento al SGI y proponer ajuste
		Pérdida de recursos por adquisición y recibo errado de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP, a favor de terceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación y aprobación por parte del Jefe de Mantenimiento de los requisitos para la compra</li> </ul>	SI	100%	El Jefe de mantenimiento realiza el respectivo estudio de mercado con el presupuesto oficial debidamente firmado.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión periódica del inventario</li> <li>Arquives periódicos en el retro y gastos de materiales por los funcionarios</li> <li>Aplicación de controles al ingreso y salida de personas y vehículos.</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>La empresa cuenta con los respectivos documentos que se encuentran en el SGI los cuales son aplicados en los procesos respectivos.</li> <li>GR-R-004 "Cronograma de Revisión de Inventarios Bienes y Muebles e Inspección aleatoria de Bodegas de los procesos"</li> <li>GR-R-017 "Control de materiales almacenados en Bodegas"</li> <li>GR-R-006 "Hoja de inventario asignación de Vehículos"</li> <li>GR-R-004 y GR-R-023 Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Acueducto y Alcantarillado y aseo</li> </ul>
		Falta de Supervisión y seguimiento en la compra de insumos, suministro y bienes muebles	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de Necesidades GG-R-001</li> <li>Minuta (contrato)</li> <li>Factura</li> <li>Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos GG-R-004</li> <li>Acta Recibo de Servicios a Satisfacción GG-R-006</li> <li>Solicitud de productos y/o equipos comprados GR-R-016</li> <li>Entradas y Salidas de Almacén</li> <li>Software de Mantenimiento</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se cuenta con el formato GG-R-001 "Identificación de Necesidades" donde los procesos realizan sus pedidos.</li> <li>Todo Contrato cuenta con su debida minuta</li> <li>Los contratos de suministros cuentan con sus debidas facturas.</li> <li>El delegado del almacén por parte de Gestión de Recursos por medio del formato GG-R-004 realiza revisión recibo de satisfacción de los productos</li> <li>GG-R-006 "Acta Recibo de Servicios a Satisfacción" Por este formato el encargado del almacén comprueba que llegan los insumos a las diferentes bodegas.</li> <li>En los contratos de suministro de la entidad se encuentran las debidas entradas y salidas de los productos del almacén.</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento a las tareas que deben ejecutar los funcionarios a cargo.</li> <li>Llamados de atención.</li> <li>Envío a descargos</li> </ul>	SI	100%	El contratista asignado al área debe diligenciar formato GSG-R-009 "Informe de Actividades Contractuales" donde debe informar todo lo realizado en el mes, e adicionalmente realizar Backups con información.
Elaboración de trabajos para personas u organismos que no hacen parte de la Empresa, durante el tiempo de prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento a las acciones ejecutadas en los turnos.</li> <li>Denuncia ciudadano - PQRDs</li> </ul>	SI	100%	La Entidad cuenta con una plataforma donde se direccionan las PQRDs correspondientes a cada parte interesada, y cada uno se encarga de realizar su tramite respectivo.		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso del personal:</li> <li>Código de Integridad, ética y confidencialidad.</li> <li>Carta de compromiso de Integridad y Ética CTH-R 033</li> </ul>	SI	100%	Mediante Resolución de Gerencia 513 de agosto de 2018, se adopto el Código de Integridad, ética y Confidencialidad. En el Comité de Gestión y Desempeño Institucional del día 10 de diciembre de 2018, se socializó el Código de Integridad, ética y Confidencialidad.		
Elaboración de trabajos para personas u organismos que no hacen parte de la Empresa durante el tiempo de prestación de servicios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trazabilidad de funciones operativas del personal:</li> <li>Recepción y entrega de medidores al cliente LCM-R-003</li> <li>Recepción y entrega de medidores en bloque al cliente LCM-R-022 frente al certificado emitido que se relaciona en el registro Recepción y entrega al área de calibración.</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todo medidor que entra al laboratorio se le registra por medio del formato LCM-R-003 "Recepción y entrega de medidores al cliente"</li> <li>Cuando son varios medidores en convenio con otras entidades se registra en el formato LCM-R-022 "Recepción y entrega de medidores en bloque al cliente"</li> </ul>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyectar documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo</li> <li>Llamadas de verificación a los usuarios</li> <li>Reporte de los accesorios utilizados en los trabajos</li> </ul>	SI	100%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realiza por parte de los procesos llamadas de verificación a los trabajos realizados por los operarios.</li> <li>En el reporte de las cuadrillas queda evidenciado los materiales utilizados en el trabajo realizado.</li> </ul>		
Pérdida de recursos por adquisición y recibo errado de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP, a favor de terceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitar Actas de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de productos GG-R-004 por los Operarios en el momento de la entrega del producto en Planta</li> <li>Verificación del peso de cilindros de cloro.</li> </ul>	SI	100%	Cuando se recibe un producto por medio del formato GG-R-004 los operarios dan recibido de satisfacción después de verificar que cumplan con las condiciones, además se tiene un cuadro al interior del proceso de control de certificado de calidad.		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>No recibe el producto.</li> </ul>	SI	100%	Hasta el momento no se ha registrado alguna novedad que amarte el no recibido del producto		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO	Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	• Programación de Turnos Mensual del Personal CTR-R-039.		SI	100%	Por medio de los formatos CTR-R-039 y CTR-R-038, se realiza la programación de turnos de los operarios y el posterior envía a nomina con visto bueno del subgerente, adicionalmente se realiza un informe trimestral para manejar la equidad entre los operarios de la PTAP.
		• La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario CTR-R-038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina		SI	100%	
	Desvío y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Publicas de Armenia ESP a favor de particulares	• Revisión periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales		SI	100%	Por medio de Acta del 13 de Junio de 2019, se evidencia verificación e inventario al proceso donde se corrobora ubicación y estado actual de los equipos y maquinaria.
		Revisión de los consumos de insumos por medio de: • Control Gasto de Cloro y Tamboretes, CCT-R-020. • Control de Insumos, CCT-R-019. • Inventarios • Lista de chequeo de entrega de Turnos		SI	100%	El control se realiza por los formatos establecidos y por parte del proceso de Gestión de Recursos se realiza una Inspección trimestral aleatoria.
		• Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.		SI	100%	Por medio de Acta del 25 de Julio de 2019 se evidencia capacitación y socialización de regletas en la bioctoma.
		• Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.		SI	100%	Las autorizaciones de salida de los equipos se realiza por medio de memorando firmados por el Gestor.
CONTROL DE GESTIÓN	Auditorías segadas	• Firma de acta de compromiso ético del auditor y Estatuto de auditoría interna • Como se va a evidenciar su cumplimiento		SI	100%	Ya se cuenta con el estatuto de auditoría interna y compromiso ético del auditor.
		• Análisis de la información existente previa a la auditoría • Lista de Chequeo Auditoría Interna AM-R-006		SI	100%	Previo a las auditorías de gestión se elabora la lista de Chequeo AM-R-006
	Possibilidad de alterar información para favorecer intereses particulares.	• Auditorías Internas de Control Gestión. • Auditorías Especiales.		SI	100%	Se realiza las auditorías de Gestión según el cronograma anual de auditorías, en lo corrido del año se han realizado 8 auditorías y se están ejecutando a más.
DIRECCIÓN COMERCIAL	Incumplimiento de los términos para respuesta de los procesos Judiciales, administrativos, contractuales, y PQRDS.	Verificación de la normatividad aplicable dentro del proceso.		SI	100%	Se evidencia por medio del Acta Julio 05 de 2019 socialización y actualización de conceptos conceptos normativos
		Registro diario del cumplimiento oportuno a las respuestas dadas a las peticiones.		SI	100%	La encargada de las respuestas a la PQRDS realiza informe trimestral al director comercial, sobre el cumplimiento oportuno a las respuestas dadas a las peticiones.
	Indebido uso de Información de Empresas Publicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.	Verificación de los valores finales de facturación por ciclo y conceptos.		SI	100%	Por medio de Acta del 02 de Julio se observa seguimiento a la facturación.
		Capacitación a los Funcionarios que ingresan a apoyar el procedimiento de Facturación.		SI	100%	Hasta el momento no ha ingresado ningún funcionario a apoyar la actividad de facturación.
	Abuso de la condición de servidor público a través de la solicitud o aceptación de dadas	• Comunicación con los Servidores Públicos que laboran en la Dirección Comercial mediante la cual se les da ha conocer que esta prohibido el cobro de dadas por la entrega de información reservada propia de la empresa.		SI	100%	Por medio de circular del 04 de Julio de 2019 a los funcionarios de dirección comercial se evidencia que se les da ha conocer que esta prohibido el cobro de dadas por la entrega de información reservada propia de la empresa.
• Revisión y análisis de los descuentos efectuados a los usuarios, que cumplan con las condiciones de ley y requisitos mínimos.			SI	100%	Por medio de Acta del 03 de Julio se evidencia análisis a los descuentos efectuados que cumplan con las condiciones de ley.	
DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Indebido uso de Información de Empresas Publicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.	• Diseñar manual de control de la información a publicar en los medios oficiales de la empresa. • Solicitud de emisión del manual y su publicación en intranet		SI	100%	El documento se encuentra en el sistema de Gestión Integrado de EPA ESP
		• La información recibida de la parte técnico de cada proceso y se publica • Cuando se trate de la redacción de un boletín de prensa, se debe enviar al líder del proceso o a la gerencia con el fin de evitar información imprecisa. • Se crea una carpeta digital con las evidencias de WhatsApp o correo electrónico donde se aprueba la información redactada		SI	100%	El proceso Cuenta con una carpeta digital donde queda registrado las evidencias de la información publicada y las entrevistas y grabaciones
	• Cumplimiento de los protocolos del proceso • Aseguramiento de las fuentes por proceso • Mantener archivos de las entrevistas, grabaciones y publicaciones que se realicen de EPA ESP		SI	100%		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
		Pérdida de recursos por adquisición y recibo errado de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP. a favor de terceros	Verificación de la idoneidad de proveedores a través de los diferentes formatos con que cuenta tanto el área jurídica, como Análisis y mejora	SI	100%	Con el acta parcial y acta de liquidación se califica al proveedor
		Incumplimiento de la Ley 170 de 2014, el que lo reglamente, modifique, adicione o derogue.	• Control preventivo: seguimiento al portal web www.epa.gov.co por parte de cada proceso para suministrar la información que debe estar publicada de acuerdo con la Ley	SI	100%	En la página Web se cuenta con un link "Registro de Publicaciones" y se realiza el seguimiento de manera interna en el proceso.
	DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Deficiente Administración de la estructura financiera	• Aplicación de los controles Instructivo protocolo de seguridad para pagos por portales	SI	100%	Por medio de Acta del 13 de junio de 2019 se evidencia seguimiento al manejo de recursos financieros, títulos valores, chequeras, token a cargo de tesorería y pago de proveedores por los portales bancarios.
			• Instructivo para manejo de cajas fuertes y claves existentes en el área de cajas CAM, Tesorería y Punto de Recaudó de La Minorista • Se realizan arques de Caja y Caja Menor selectivos y sorpresivos.	SI	100%	
			• Instructivo para ingreso al portal de bancos. • Instructivo para aseguramiento de los valores que se manejan en la tesorería	SI	100%	Los instructivos por tema de seguridad están en custodia de la tesorería de la empresa.
		• Instructivo para manejo de cajas fuertes y claves existentes en el área de cajas CAM, Tesorería y Punto de Recaudó de La Minorista • Se realizan arques de Caja Menor sorpresivos. • Verificación de la aplicación de la normatividad de caja menor	SI	100%	Por medio de acta del 13 de junio de 2019 se evidencia seguimiento a la verificación de aplicación de instructivo de seguridad de caja fuerte en las cajas fuertes EPA ESP.	

Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
DIRECCIÓN JURIDICA		Incumplimiento de los términos para respuesta de los procesos judiciales, administrativos, contractuales, y PQRDS.	Revisión de los perfiles e idoneidad del Personal del Planta y contratista durante el proceso contractual	SI	100%	Se revisa el contrato clausulado simplificado 138 de 2019 y se puede evidenciar que el proceso pide los documentos pertinentes para la idoneidad del funcionario.
			Informe periódico respecto del estado actual de los procesos Judiciales, Administrativos y Contractuales	SI	100%	Se lleva un control de los procesos en donde se puede evidenciar sus estados, tipo de solicitud, motivo o pretensión.
		Indebido uso de información de Empresas Publicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.	* Registro de Control de Prestamos de Expedientes	SI	100%	El Proceso lleva por medio del formato ARM-R-002 el control de los contratos que son prestados a otros procesos o entes de control.
		Falta de estudio por parte del Comité de conciliación del escrito de conciliación prejudicial presentado por el convocante ante la Empresa	Actualización y Cumplimiento del Reglamento de los Comités de Conciliación y demás normas que lo regulen	SI	100%	Se evidencia por medio de Acta del 21 de Agosto de 2019, reunión del comité de conciliación, cabe resaltar que el comité es utilizado cada vez que hay una pretensión de algún demandante.
DIRECCIÓN TIC		Acceso no autorizado a datos y aplicativos en beneficio propio o terceros	* Todos los aplicativos web (ARQ, Intranet, pagina web) son sistemas misionales y operativos de la empresa se acceden y controlan a través de firewall y las políticas de acceso establecidos por los proveedores	SI	100%	La empresa cuenta con proveedores que son encargados de la administración de sus portales a los cuales la EPA tiene acceso de manera segura a partir de perfiles de usuarios. Se accede con el dominio epa.gov.ar y ARQ, Firewall está en proceso de actualización y mejoramiento migrando a una plataforma sophos a palo alto que cuenta con más servicios, ejemplo detección de más vulnerabilidades para mejorar la navegación de los usuarios por Internet entre otras.
			Envío de oficio de la unidad de Gestión de Talento humano, deben enviar a la dirección TIC las novedades del personal.	SI	100%	Se evidencia solicitud del 16 de Julio de 2019, por parte de salud y seguridad en el trabajo.
			Utilizar de parte de los procesos el formato DTIC-R 006 que establecen los perfiles de usuarios que ingresan o se retiran	SI	100%	La política de gestión de activos se encuentra en el SGI de EPA ESP.
			Política de Gestión de Activos GG-D-019	SI	100%	La política de seguridad física y del entorno se encuentra en el SGI de EPA ESP, y se realiza socialización en todos los procesos de la entidad.
GESTIÓN DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	* Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039.	SI	100%	La programación se realiza en una plantilla en Excel en donde de manera equitativa se programa al personal adscrito al proceso, y por los formatos respectivos se reporta a talento humano las horas extras.
			* La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviarlas a Norma	SI	100%	
		Devio y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Publicas de Armenia ESP a favor de particulares	* Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales	SI	100%	Las revisiones se hacen de manera mensual, y por medio de actas se realiza confrontación de las ordenes de salida frente al material utilizado por los operarios.
			Revisión de los consumos de insumos por medio de: * Control Gasto de Cloro y Tambores. GCT-R-020. * Control de Insumos. GCT-R-023. * Inventarios * Lista de chequeo de entrega de Turnos	SI	100%	La entrega de turnos se notifica por medio de oficio, en donde los funcionarios saben los horarios de las actividades
GESTIÓN DE ASEO		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	* Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039.	SI	100%	Semanalmente en la gestión aseo se realiza la programación del personal que debe laborar el tiempo extra el día domingo, garantizando la rotación de todo el personal de manera que, un mismo operario labore máximo dos domingos en el mes. Esta actividad queda evidenciada en los registros:
			* La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviarlas a Norma	SI	100%	CA-R-012 Programación personal de Recolección y Transporte del Servicio de Aseo, se anexan las evidencias. CA-R-014 Programación Dominical Servicio de Barrido y Limpieza de Vías y Areas Publicas: En este formato se evidencia la programación de los operarios de barrio, poda de árbol y corte de césped, se anexan las evidencias. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviarlas a Norma: se anexan las evidencias.
		Devio y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Publicas de Armenia ESP a favor de particulares	* Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales	SI	100%	Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales: la maquinaria y equipos desde que sale del almacén central de EPA, se asignan al funcionario en este sentido el equipo queda bajo responsabilidad de ellos (caso: guadañas, sopladoras, motoserres, podadoras de altura, hidro lavadoras, planta eléctrica, bagués, tijeras manuales para poda de árbol, equipo para ascenso y descenso de árboles, palas, palines); en el caso de insumos menores como: bolas, cepillos para barrido, rastros, machetes, recogedores, canastillas, contenedores plásticos para barrido, una vez se da salida del almacén central de EPA, la funcionaria encargada del almacén (gestión recursos) de la subgerencia de aseo lleva el registro CA-R-32 Entrega de insumos de barrido y limpieza donde se evidencia la el tipo de insumo entregado, la cantidad, nombre del funcionario y nota en la cual se va a emplear, este formato es elaborado por el encargado del almacén, revisado por el profesional universitario y aprobado por el Gestor de aseo. Se anexa la evidencia.
			* Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.	SI	100%	Adicionalmente, de manera aleatoria desde el proceso de gestión recursos realizan un inventario general del almacén donde cruzan cantidades del stock vs cantidades físicas del almacén. Se adjunta evidencia.
	* Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.	SI	100%			

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
GESTIÓN DE RECURSOS		Indebido uso de Información de Empresas Públicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acta Entrega de Documentos e Inventario Documental GR-R-009</li> <li>Radador Archivo y Correspondencia GR-R-019</li> <li>Control Préstamo de Documentos Archivo Central GR-R-020</li> <li>Software de digitalización de documentos</li> <li>Remisión de Documentos Archivo Central GR-R-021</li> <li>Registro y radicación de Correspondencia Recibida GR-R-024</li> <li>Control Entrega de GR-R-034</li> <li>Correspondencia al Proveedor de Servicio de Mensajería</li> <li>Citas Entrega de Correo Certificado</li> <li>Registro de Ingreso de visitantes a sedes externas de la Empresa GTHR-037</li> </ul>	SI	100%	Archivo central de EPA, se encarga de la custodia y administración del préstamo de los documentos. El proceso aplica todos los controles pertinentes para la recepción y radicación de la correspondencia.
		Indebido mantenimiento preventivo o correctivo de los vehículos maquinaria y equipo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoja de Vida de Equipo, Maquinaria y Vehículos GR-R-001</li> <li>Lista de Chequeo Mantenimiento Preventivo de Vehículos GR-R-008</li> <li>Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Maquinaria y Equipo GR-R-013</li> <li>Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Aduana y Alcantarillado GR-R-014</li> <li>Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos Servicio de Aseo GR-R-023</li> <li>Lista de chequeo revisiones periódicas mantenimiento preventivo vehículos Pesados GR-R-025</li> <li>Solicitud de productos y/o equipos comprados GR-R-026</li> <li>Inspección Maquinaria y Vehículos GR-R-028</li> <li>Lista verificación parámetros Compresor Neumático GR-R-033</li> </ul>	SI	100%	Se evidencia lista de Chequeo Mantenimiento Preventivo de Vehículos OCH 753 del 05 de Agosto de 2019. Se toma como evidencia lista de chequeo revisiones periódicas mantenimiento preventivo vehículos Pesados del vehículo OCH 753 del 05 de Agosto de 2019. Por medio del aplicativo que se encuentra en el sistema ARQ, se registra el mantenimiento y las respectivas observaciones. El cronograma se saca de manera anual y se desarrolla en el transcurso del año. Los cronogramas se sacan de manera anual y se desarrollan en el transcurso del año. La inspección de la maquinaria y equipo se evidencia por medio de formato aplicado al vehículo AAD 346 adscrito al proceso de aseo. El formato GR-R-033, es aplicado en la sede de carbones ya que allí reposa el compresor.
		Falta de Supervisión y seguimiento en la compra de insumos, suministros y bienes muebles.	<ul style="list-style-type: none"> <li>GG-R-001 Identificación de Necesidades</li> <li>Mínuta (contrato)</li> <li>Factura</li> <li>GG-R-004 Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos</li> <li>GG-R-004 Acta Recibo de Servicios a Satisfacción</li> <li>GG-R-025 Solicitud de productos y/o equipos comprados</li> <li>Entradas y Salidas de Almacén</li> <li>Software de Almacén</li> </ul>	SI	100%	* El formato se encuentra de manera digital en el sistema, ya que cada vez que alguien realice una solicitud queda registrada en la intranet. * Por medio del Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos del 12 de Agosto de 2019 se puede evidencia la aplicación del documento. * Se verifica trazabilidad del procedimiento con el proveedor Forero Patiño, donde se puede evidenciar la aplicación de los formatos correspondientes. * Se evidencia una salida del 23 de agosto de 2019 del almacén de unos aceites hidráulicos.
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Indebido uso de Información de Empresas Públicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Acceso restringido a las instalaciones del personal interno y externo</li> </ul>	SI	100%	La persona que tiene la custodia de historias laborales es la encargada de restringir el acceso del personal, además se cuenta con la puerta cerrada y aviso de solo personal autorizado.
		Manipulación de la Información para el otorgamiento de beneficios salariales afectando la liquidación de la Nomina Activos y Pensionados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Foliación de Historias Laborales</li> <li>Control de préstamos de historias laborales AM-R-002</li> <li>Hoja de Control Historia Laboral GTH-R-031</li> <li>Escaneo de todas las historias laborales</li> <li>Manejo y custodia por parte de un solo funcionario para las historias laborales</li> </ul>	SI	100%	El escaneo de las historias laborales está suspendido hasta que la empresa contratista seven realice la implementación del nuevo sistema de protección a la información. Por medio del formato GTH-R-031 se lleva el control de los documentos y en custodia de quien esta. La foliación se realiza de manera constante y se evidencia con la toma aleatoria de una hoja de vida. La empresa cuenta con una persona encargada la cual tiene en custodia las historias laborales.
		Fallas en la entrega y utilización de la Dotación y Elementos de Protección Personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de todas las novedades de la nomina y liquidaciones para ser registradas por parte de un funcionario diferente.</li> <li>Verificación manual y aleatoria de la información generada en la Nomina.</li> </ul>	SI	100%	Por medio de Acta del 07 de Julio de 2019 se evidencia los controles por parte del personal de nomina, en esta acta se reportan todas las novedades que suceden en la actividad.
		Fallas en la entrega y utilización de la Dotación y Elementos de Protección Personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cruce de información generada contra novedades recibidas a tiempo, ajustadas y aprobadas para la liquidación quincenal</li> <li>Verificación de todas las novedades de la nomina y liquidaciones para ser registradas por parte de un funcionario diferente</li> </ul>	SI	100%	
		Fallas en la entrega y utilización de la Dotación y Elementos de Protección Personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa local de SST donde se lleva el control de los elementos de protección personal, tiempo de vida útil y cantidades existentes</li> </ul>	SI	100%	
		Fallas en la entrega y utilización de la Dotación y Elementos de Protección Personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Llevar el registro y actualización de las matrices normalizadas con el fin de cumplir con las necesidades requeridas.</li> <li>Inspecciones periódicas a las diferentes sedes y centros de trabajo, con el fin de verificar que los trabajadores estén cumpliendo con el uso</li> <li>Socialización con los líderes de los procesos de la responsabilidad del uso adecuado de los elementos de protección personal, según la resolución de gerencia 530 del 2016</li> </ul>	SI	100%	Por medio de Acta del 02 de Agosto de 2019 se evidencia los controles y seguimientos de la oficina de Seguridad y salud en el trabajo, a los puntos referentes al plan anticorrupción.
GESTIÓN PLANEACIÓN TÉCNICA		Posibilidad de alterar información para favorecer intereses particulares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vistas y seguimiento. A las disponibilidades que se expida EPA ESP</li> </ul>	SI	100%	Las vistas de revisión y seguimiento las realiza los encargados de diseños y desarrollo por medio del formato CPT-R-032, también se hace registro de requerimientos técnicos y comerciales CPT-R-035.
		Direccionamiento de la contratación en favor propio o de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estudios de mercado para elaborar el presupuesto las obligaciones contractuales,</li> <li>Estudios previos con detalle de las obligaciones contractuales,</li> </ul>	SI	100%	Por medio del formato CPT-R-028 "Lista de chequeo para estudios y diseños". Se lleva el control de los diseños a realizar y los estudios que se deben hacer y se evalúa los anexos referidos.
LABORATORIO CALIBRACIÓN DE MEDIDORES		Manipulación de los resultados de ensayos y/o calibración de Medidores por presión indebida	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso del personal con el Código de Integridad, ética y confidencialidad</li> <li>Carta de compromiso de Integridad y Ética GTH-R-033</li> </ul>	SI	100%	Toda persona que ingresa nueva al proceso se le brinda charla sobre el Código de Integridad, ética y confidencialidad y se les hace firmar el formato GTH-R-033
		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervisión de datos y resultados en el proceso</li> <li>Recepción y entrega al Área de calibración LCM-R-004</li> </ul>	SI	100%	Por medio del formato LCM-R-004 se recepciona el medidor al usuario
		Devolvo y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039.</li> <li>La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT-R-038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina</li> </ul>	SI	100%	El proceso no Genera programación de turnos y horas extras, por tal motivo no se utilizan los formatos.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales</li> </ul>	SI	100%	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión de los consumos de insumos por medio de:</li> <li>Control Gasto de Cloro y Tambores. GCT-R-000.</li> <li>Control de Insumos. GCT-R-033.</li> <li>Inventarios</li> <li>Lista de chequeo de entrega de Turnos</li> </ul>	SI	100%	El proceso no retira maquinaria para trabajos externos, ya que todo se realiza en el laboratorio, se le hace mantenimiento interno, cuando requiere mantenimiento externo todo el procedimiento se tramita por el Área de Gestión de Recursos.
			<ul style="list-style-type: none"> <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>Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.</li> </ul>	SI	100%	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
LABORATORIO Y CALIDAD DEL AGUA		Dirigido a la contratación en favor propio o de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> <li>• LECAR-048 (Registro de Autorización del Personal que realiza actividades en el Laboratorio)</li> <li>• Acta de Análisis de Propuestas y/o Cotizaciones para Recomendación ZAR-001</li> <li>• Evaluación de la propuesta</li> <li>• Evaluación de necesidades de Personal</li> <li>• Capacidad Técnica del Laboratorio</li> </ul>	SI	100%	Se toma el contrato de una funcionaria María Nilda de la Peña, y se evidencia que se aplican los registros pertinentes y se realizan las evaluaciones del personal.
		Manipulación de los resultados de ensayos y/o calibración de Medidores por presión indebida	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión de todos los informes exportados a los clientes internos aprobando la consistencia entre los datos obtenidos y los datos reportados, Informe de ensayos de agua tratada (Impresión) LECAR-055</li> <li>• Informe de ensayos de agua tratada (Transmisión electrónica), LECAR-056</li> <li>• Consolidado de resultados de análisis de Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua (Agua Cruda) LECAR-050</li> <li>• Consolidado de Ensayo para Agua Cruda (IC) LECAR-053</li> <li>• Consecutivo de informes de ensayo (IC) LECAR-059</li> </ul>	SI	100%	Se realizan los controles pertinentes, en donde se verifican constantemente los datos realizados, fuera de los formatos que se aplican se llevan a cabo revisiones por parte de una funcionaria de planta la cual es la encargada de verificar su veracidad
		Control y Seguimiento a:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las actividades desarrolladas por el personal que lleva a cabo ensayos de calidad del agua por parte del Director Técnico, LECAP-029 (Validación de métodos), ensayos de aptitud e interlaboratorio.</li> <li>• Al cumplimiento de lo establecido en el Manero de Conflictos de Interés de los laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores GCD-010</li> <li>• Compromiso de confidencialidad (CTH-R-034)</li> <li>• Compromiso de integridad y ética (CTH-R-033)</li> </ul>	SI	100%	Cuando va a ingresar un funcionario nuevo al proceso se le socializa y hace firmar Compromiso de confidencialidad y Compromiso de integridad y ética.
		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de Turnos Mensual del Personal CTH-R-039.</li> </ul>	SI	100%	Por ahora el proceso cuenta con 4 contratistas, y por este motivo al haber más personal se han distribuido las actividades lo cual hace que no se reporten horas extras.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R-038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina</li> </ul>	SI	100%	
		Desvío y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenta ESP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales</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>• Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.</li> </ul>	SI	100%	El proceso cuenta con el formato LECA-PP-001 en donde reposan los equipos que están en custodia del proceso y también las fechas de mantenimiento preventivo.  Cuando se requiere hacer alguna salida de algún equipo, el proceso le escribe al Subgerente administrativo para autorizar la salida a algún mantenimiento preventivo

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
PLANEACION CORPORATIVA		Generación de resultados de Auditorías Externas poco eficaces y fiables para el mejoramiento del Sistema de Gestión Integrado y la Empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Brindar acompañamiento en todas las etapas de la Auditoría al personal del ente certificador o Acreditador contratado.</li> <li>• Cumplimiento de Procedimiento establecido para las Auditorías.</li> <li>• Calificación del servicio prestado.</li> <li>• Levantamiento de Hallazgos presentados.</li> <li>• Generación y seguimiento de Planes de Mejoramiento con las oportunidades de Mejora Reportadas.</li> </ul>	SI	100%	La empresa cuenta con el proceso de Análisis y Mejora, el cual es el encargado de Brindar acompañamiento en todas las etapas de la Auditoría al personal del ente certificador o Acreditador contratado. Además cuenta con varias certificaciones con el INCONTEC, BUREAU VERITAS QUALITY Y certificaciones con la ONAC en cuanto a los laboratorios de calidad del agua y Calibración de medidores.
		Alterar la información con el fin de presentar resultados satisfactorios	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas e Informes:</li> <li>• Seguimiento y monitores de metas.</li> <li>• Reporte de Hoja de vida de Indicadores</li> <li>• Mesas de Trabajo con los responsables.</li> <li>• Informes de Gestión.</li> <li>• Informe General de Auditoría del Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>• Revisión por la Dirección</li> </ul>	SI	100%	Se solicitó a los procesos mediante circular DPC 0035 el reporte del seguimiento al plan de acción e Informe de Gestión por cada agencia; en respuesta a la solicitud los Subgerentes y directores enviaron la información a la dirección de planeación corporativa la cual fue consolidada, en el formato R DP PDE-060 y reportada al departamento de Administrativo de planeación municipal, durante el mes de junio, para su posterior publicación en la página de dicha dependencia. Adicional a lo anterior se realizó la presentación de los resultados del seguimiento al plan de acción durante el CICLI. En relación a los Informes de gestión durante el periodo del año 2019 se han consolidado y rediseñado Informes de gestión con proyección a 2019 ante el consejo municipal, junta directiva, despacho del alcalde y demás partes interesadas con el tema. El reporte Por medio de oficio DPC C-003 del 26 de junio de 2016 se realiza solicitud del reporte de Hoja de vida de indicadores a los procesos, una vez consolidada la información se le hace Informe al Gerente General, este reporte se evidencia por medio del oficio DPC-007 del 12 de agosto de 2019 además se socializó en CICLI del día 13 de Junio de 2019, y posteriormente se envió a los líderes de los procesos a sus correos electrónicos el informe el día 14 de agosto.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cruce entre los Formatos reportados por los procesos.</li> <li>• Oficios</li> <li>• Correo Electrónico</li> <li>• Mesas de Trabajo</li> <li>• Solicitud de reportes de acuerdo al cronograma de la SSPD</li> </ul>	SI	100%	Por medio de la plataforma se realiza el cruce y arroja la información de los que se encuentran vendidos. Según el cronogram cada mes se pide medio del oficio DPC-013 del 14 de agosto de 2019 se solicita el reporte de cargue al SUI. Las mesas de trabajo no se han vuelto a realizar por determinación del señor Gerente, ya que se está cumpliendo con el porcentaje exigido.
		Incumplimiento de las directrices establecidas en el Sistema de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas ambientales aplicables 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 Mesas 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%	Por medio del acta DPC R-001 se evidencia el seguimiento a la obra vereda el Rhin, donde la encargada verifica que se estén aplicando las fichas ambientales. También se cuantian con los formatos GPT R 001, GPT R 003, DPC R 011 las cuales son aplicadas en el momento de la visita a las obras. Por medio del listado de asistencia GTH R-001 se evidencia reunión de mesa ambiental "uso eficiente y ahorro del agua" y seguimientos a compromisos anteriores
GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES		Devio y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a los vehículos así:</li> <li>• Vehículo de Succión - Presión:</li> <li>• Orden de limpieza de Redes y Sumideros Carro Succión - Presión* GTH R-003</li> <li>• Retroexcavadora y Bobcat:</li> <li>• Orden de Trabajo Cuadrilla* GTH R-007</li> <li>• Bitácora Vigilancia Portera</li> </ul>	SI	100%	hasta el momento no hay vehículo de succión, se encuentra en proceso de licitación para comprar uno nuevo. Por ahora ante la situación de no tener el vehículo de succión las limpiezas se están realizando de manera manual y se evidencia por el formato GRATAR R-002 Por medio de la orden de trabajo de cuadrilla se verifica el trabajo de los operarios del proceso. El control de salida y de vehículos se lleva por medio de la bitácora de la portera en donde queda registrada la fecha y hora.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructivo Notificación al Usuario GTH R-003</li> <li>• Registro Orden Datos de Alcantarillado GTH R-015</li> <li>• Registro Orden de Trabajo Cuadrilla GTH R-007</li> </ul>	SI	100%	Por medio del formato GTH R-015 se registra la visita a realizar por parte de los operarios del proceso.
		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de Turnos Mensual del Personal GTH R-039.</li> </ul>	SI	100%	El proceso no ha reportado hasta el momento horas extras, por tal motivo no se aplican los registros
GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES		Possibilidad de alterar información para favorecer intereses particulares.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar supervisión permanente de las actividades que realiza el personal</li> <li>• Mejorar la competencia del Personal</li> <li>• No aplicación de controles para firmar los conceptos</li> <li>• Realizar control permanentes de los informes de ensayos</li> </ul>	SI	100%	* Se realiza supervisión permanente a las actividades que realiza el personal y se realiza acompañamiento al personal Operativo de CTAR en la realización de sus actividades diarias. Donde reposan evidencias fotográficas. * Una vez terminadas las labores diarias programadas de mantenimiento de colectores se diligencia la respectiva orden de trabajo en la cual se explica la labor a realizar, los resultados de la labor y las observaciones pertinentes.
		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de Turnos Mensual del Personal GTH R-039.</li> </ul>	SI	100%	* La Programación de Turnos Mensual del Personal se realiza por medio del formato GTH R-039 y posteriormente la aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GTH R-038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GTH R-038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina</li> </ul>	SI	100%	
		Devio y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia ESP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> <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> </ul>	SI	100%	* Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa. Se realiza solicitud al Almacén de materiales a implementar en las labores a ejecutar.
GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.</li> </ul>	SI	100%	Por medio de memorandos con la debida firma el Gestor se autorizan las salidas
		Conflicto de interés de los funcionarios para el cumplimiento de requisitos exigidos por EPA ESP, Dirccionados a favorecer a terceros	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisión periódica del inventario de usuarios especiales.</li> <li>• Análisis de parámetros de contaminación.</li> <li>• Lista de Chequeo de los usuarios.</li> <li>• Visitas y seguimiento.</li> <li>• Análisis y valoración de monitores.</li> </ul>	SI	100%	Para este ítem se realiza: Revisión periódica del inventario de usuarios especiales. Análisis de parámetros de contaminación. Lista de Chequeo de los usuarios. Visitas y seguimiento. Análisis y valoración de monitores.
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visitas y seguimiento. Los usuarios sujetos al cumplimiento de requisitos para el tratamiento de vertimientos especiales.</li> </ul>	SI	100%	Visitas y seguimiento. Los usuarios sujetos al cumplimiento de requisitos para el tratamiento de vertimientos especiales.

Anexo 2 Componente Política de racionalización de los Trámites

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
Subcomponente	Responsable	Nombre del Trámite o Procedimiento Administrativo (Servicio)	Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
GESTIÓN CONTROL DE PERDIDAS		Construcción de Acometidas de Acueducto nueva o reposición	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético 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	50%	El primer trámite está siendo sujeto de estudio ya que tiene más jerarquía a los procesos de Dirección Comercial y planeación técnica, se encuentra en trámite el cambio pertinente por medio de Acta del 12 de Junio de 2019 se evidencian los compromisos.
		Retiro e Instalación de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT</li> </ul>	SI	100%	El procedimiento se encuentra registrado en la página WEB EPA ESP
		"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>Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.</li> </ul>	SI	50%	El trámite Independización de servicios públicos e instalación temporal del servicio público, es del proceso de planeación técnica se están realizando los cambios pertinentes para que se actualice y no figura apareciendo a cargo del proceso. Por medio de Acta del 12 de junio de 2019 se puede evidenciar el compromiso de cambio.
		"Instalación temporal de servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.</li> </ul>	SI	50%	
DIRECCIÓN COMERCIAL		Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias con Empresas Públicas Armenia ESP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.</li> </ul>	SI	100%	Se evidencia actualización de hoja trámite de servicios DTIC-R-005 así mismo se evidencia que la dirección TIC la actualizo en la página web.
		"Expedición de Certificación de paz y salvo de la factura"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético 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%	Se evidencia actualización de hoja trámite de servicios DTIC-R-005 así mismo se evidencia que la dirección TIC la actualizo en la página web.
		Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.</li> </ul>	SI	100%	Se evidencia actualización de hoja trámite de servicios DTIC-R-005 así mismo se evidencia que la dirección TIC la actualizo en la página web.
		"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>Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.</li> </ul>	SI	100%	Se evidencia actualización de hoja trámite de servicios DTIC-R-005 así mismo se evidencia que la dirección TIC la actualizo en la página web.
		"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>Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.</li> </ul>	SI	100%	Se evidencia actualización de hoja trámite de servicios DTIC-R-005 así mismo se evidencia que la dirección TIC la actualizo en la página web.
		"Restablecimiento de servicio público"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.</li> </ul>	SI	100%	Se evidencia actualización de hoja trámite de servicios DTIC-R-005 así mismo se evidencia que la dirección TIC la actualizo en la página web.
DIRECCIÓN JURIDICA Y SECRETARIA GENERAL		Expedición de Certificado de Contratos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético 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 la entidad se encuentra la Expedición de certificado de contratos en el link Otros Procedimientos Administrativos.
DIRECCIÓN TIC		Todos los Trámites y Servicios que se realizan en Empresas Públicas de Armenia ESP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recibir la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios", realizar diligenciamiento en el SUIT, para su publicación</li> </ul>	SI	100%	El proceso se encarga de recibir la hoja de vida de trámites y servicios para realizar su publicación
GESTIÓN DE ASEO		Recolección de Residuos Especiales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT</li> </ul>	SI	100%	
		Expedición del certificado de Servicio de Aseo para eventos y espectáculos masivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT</li> </ul>	SI	100%	
		Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de almacenamiento de Residuos Sólidos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT</li> </ul>	SI	100%	Los Trámites correspondientes a los procedimientos administrativos del proceso de gestión de aseo se encuentran en la página web Oficial de EPA ESP.
		Requisitos para la instalación en calidad de préstamo de contenedores de propiedad de EPA ESP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT</li> </ul>	SI	100%	
		Requisitos para expedición del certificado de asistencia a capacitación por Compromiso Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético 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%	
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 magnético 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 la entidad se encuentra en otros trámites y servicios registrado los requisitos para la expedición de certificados laborales.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
GESTIÓN PLANEACIÓN TÉCNICA		"Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.</li> </ul>	SI	100%	En la página Web de la entidad en otros trámites y servicios se puede evidenciar la información referente al proceso
		"Conexión a los servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones.</li> </ul>	SI	100%	
		Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético 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 magnético 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 la entidad, en otros trámites administrativos se encuentra montado la solicitud de calibración de medidores.
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 magnético en el Sistema de Gestión Integrado.</li> <li>Enviar a publicar a la página Web</li> </ul>	SI	100%	El proceso se encarga de enviar información al proceso de Gestión Distribución para el Cálculo del PICA, el cual se encuentra en la página web de la entidad.
GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES		Inspección de Redes con Equipo de Video.		SI	100%	En el SGI se mantiene actualizado la información pertinente al proceso
		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 magnético 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 la Página Web de la entidad en otros procedimientos se encuentran las actividades relacionadas del proceso
		Reposición de Acometidas domiciliarias de alcantarillado.				
GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES		Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado</li> <li>Se tienen publicado el trámite en el Portal del Estado en "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".</li> <li>Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005.</li> <li>Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIT</li> </ul>	SI	100%	En la la Página Web de la entidad en otros procedimientos se encuentran las actividades relacionadas del proceso

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019	
Subcomponente	Responsable Publicación	Objetivo	Meta	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019	
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 presentados en los Servicios Públicos Domiciliarios prestados por Empresas Públicas de Armenia ESP	Una (1) campaña orientada a destacar aspectos importantes y significativos para el cliente interno de EPA ESP	SI	100%	El presio diseño 2 campañas para fortalecer el cliente interno: * Amor por EPA * Empleadores EPA	
			Creación de dos (2) campañas al año (1 semestral) orientadas al cliente interno	SI	100%		
			Realizar 12 videos durante el año de la participación de Empresas Publicas de Armenia ESP, en eventos interinstitucionales	SI	100%	En el Canal Youtube se encuentran publicados los 8 videos de participación Interinstitucional	
			Una (1) campaña anual que incluye comunicación ATL y BTL que permita fortalecer el sentido de pertenencia por la ciudad, desde los diferentes procesos de Aseo y Uso eficiente y ahorro del agua	SI	100%	Se esta ejecutando la campaña "Mi pacto por Armenia"	
			Vinculación de 15 medios de comunicación durante la vigencia para difundir los programas, planes, proyectos de EPA ESP	SI	100%	En el momento se cuenta con 20 medios de comunicación para la difusión de los programas	
			Realizar 3 campañas al año que permitan generar conciencia y corresponsabilidad ciudadana frente al uso de los bienes publicos	SI	100%	Se han realizado : *EPA en tu Entorno *limpieza de quebrada zanjon Hondo *Barrio Venacua *Quebrada la Orianda	
			Emisión de 120 boletines de prensa a través de correo electrónico, página web y redes sociales	SI	100%	Hasta la fecha se han publicado 158 boletines	
			Ejecución de 12 videos periodísticos por año que permitan evidenciar noticias de EPA ESP	SI	100%	Se han publicado 13 videos periodísticos, se evidencian en el canal de Youtube y en facebook .	
			Crear una cuenta de Flickr de EPA ESP con una capacidad de 120 imágenes contrastaradas que permita almacenar, ordenar, buscar y compartir fotografías o videos en línea, preservando los derechos de autor de la empresa.	SI	100%	En Flickr se encuentran registradas 216 Imágenes de EPA ESP.	
			Aumentar 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 2019	SI	100%	A la fecha en Facebook se a ha aumentado en el año 2019 de 5939 a 9068 seguidores. En Instagram se a ha aumentado en el año 2019 de 112 a 551 Youtube de se a ha aumentado en el año 2019, 7 a 25	
			Publicar cuatro (4) encuestas donde los partes Interesadas dem a conocer sus apreciaciones según los Servicios y/o trabajos ejecutados por los procesos de la Empresa	SI	100%	a la Fecha se han publicado 3 encuestas sobre : * Servicio de Aseo * Servicio de Recaudo * Pagina Web	
			Crear una estrategia de comunicación digital a través de monitores/televisores que permitan disminuir el uso de papel y ser más eficientes con la comunicación	SI	100%	A la fecha se han enviado a la dirección comercial 6 videos para su proyección.	
			Difundir 100% de los informes de avance de los Planes y Programas de EPA ESP	SI	100%	Todo lo que llega por parte de los procesos para su publicación se publica.	
			Consolidación y publicación del seguimiento al Componente de servicios públicos del Plan de Desarrollo y Plan de Acción	Difundir 100% de los informes de Rendición de Cuentas de EPA ESP	SI	100%	
			Implementar mecanismos y estrategias que incentiven el dialogo entre Empresas Publicas de Armenia ESP, y la ciudadanía	100% de Informes de Audiencia de Rendición de Cuentas Públicas	SI	100%	
				Realizar una encuesta de la Satisfacción del Cliente en las acciones ejecutadas por los procesos	SI	100%	En la pagina Web de la entidad se encuentra publicado todos los informes la encuestas, la rendición de cuentas de la alcaldía por parte de EPA ESP.
Incentivar la participación de los Clientes Internos, Usuarios y partes interesadas para la participación en la Rendición de Cuentas	Sensibilización los Clientes Internos, Usuarios y Partes Interesadas para la participación activa en la Rendición de Cuentas de Toda la Alcaldía	SI	100%				
Realizar el diagnóstico y la evaluación de la Audiencia de Rendición Pública	Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Armenia donde se incluya Empresas Publicas de Armenia ESP	SI	100%				
Publicar las conclusiones obtenidas posteriores a la rendición							

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
Subcomponente	Proceso	Mecanismo de atención al cliente	Acciones específicas para mejorar la atención al Cliente	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
Anexo 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	TODO 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%	En el Segundo cuatrimestre del año se han totalizado 2544 PQRDS de las cuales el aplicativo identifica 2273 finalizados, 41 cancelados, 13 por vencer y 74 vencidos (En muchos casos son contestados en los tiempos, pero no finalizados en el sistema). De igual manera se puede ver que en un gran número de PQRDS se constatan a tiempo, es importante actualizar constantemente al personal encargado de hacer tramites en los diferentes procesos para evitar estos inconvenientes; cabe resaltar que EPA ESP ha realizado esfuerzos significativos para canalizar las PQRDS por los diferentes medios digitales ( Facebook Pagina web(mesa de ayuda) , aplicativo de la play Store) , y con esto permitir en tiempo real conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés con el objeto de fortalecer el servicio.Cabe anotar que cada día hay mas compromiso por parte de los líderes de los procesos por cumplir con los términos ley para atender estas solicitudes.
			La implementación de la Mesa de Ayuda para que fuera un servicio WEB y así evitar el desplazamiento del usuario y a su vez quedara el rastro o evidencia de la solicitud	SI	100%	
			Se implemente un sistema de PQRDS de acuerdo con la normatividad vigente que permite la atención de los requerimientos de los ciudadanos, la generación de radicado, seguimiento y control del Tiempo de respuesta bajo los lineamientos de Gobierno Digital	SI	100%	
		Atención de PQRDS	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	SI	100%	
			Dar las respuestas oportunas a los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento Legales y realizar el cierre de las acciones en el aplicativo ventanilla Única	SI	100%	
			Dar las respuestas oportunas a los PQRDS direccionados en medio digital a los líderes de los Procesos encargándose del control de las actividades propuestas y dando cumplimiento a los términos legales.	SI	100%	
			Los usuarios que cuenten con la aplicación pueden utilizar esta herramienta para enviar una PQRDS Se realizara una mayor divulgación de los Mecanismos establecidos	SI	100%	
			Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario	SI	100%	
		Capacitación de los funcionarios que Atienden al Usuario en temas relacionados para su mejora continua	Generación de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios	SI	100%	
		DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Pago de Facturas de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en lo concerniente a los Pagos de la Factura	SI	

Anexo 5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
Subcomponente	Proceso	Información	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
GESTIÓN DE ASEO	GESTIÓN DE ASEO	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 se encuentra publicado los nuevos horarios de recolección y transporte y barrido cada una esta identificado por comunas, días y horario de frecuencia, en donde el usuario puede acceder e identificar fácilmente su información de interés.
		Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Públicas	Publicar los horarios de barrido, Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	SI	100%	
	SUBGERENCIA DE AGUAS	Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Normalizar el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo Socialización del plan de contingencia al Interior de la Empresa	SI	100%	EPA ESP en su sistema de Gestión Integrado cuenta con los siguientes planes de contingencia para los siguientes eventos: * Procedimiento Plan de Contingencia por contaminación en Tanques de Almacenamiento. * Plan de Contingencia "Actuación en evento de Terrorismo". * Plan de Contingencia "Actuación en evento de contaminación o alteración de la calidad del agua en la fuente abastecedora (Bocatoma). * Plan de Contingencia "Contaminación en Tanques de Almacenamiento". * Plan de Contingencia "Deslizamiento en Bocatoma". * Plan de Contingencia "Contaminación y/o Alteración en la Calidad del Agua en Planta de Tratamiento". * Plan de Contingencia "Fuga de Cloro en Planta de Tratamiento". * Plan de Contingencia "Actuación en evento de contaminación o alteración de la calidad del agua en la Línea de Conducción". * Plan de Contingencia "Racionamiento y Uso de Tanques de Almacenamiento". * Plan de Contingencia "Obstrucción y Colapso de la Red de Distribución". * Plan de Contingencia "Desabastecimiento de Agua". * Instrucciones para la atención de Contingencias Componente de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos. * Instrucciones para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos en Contingencia por falta de vehículos según rutas afectadas. * Instructivo para la prestación del servicio de Barrido y Limpieza de vías en Contingencia por ausencias de Operarios I. * Instructivo para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por cierre del fletado sanitario. * Instructivo para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por ausencias de Operarios II. * Plan de Emergencia y Contingencia asociado a la prestación del Servicio Público Domiciliario de Aseo.
	DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Comunicar a la comunidad Las novedades presentadas en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Ejecución de Obras, daños, suspensiones, modificación de horarios de prestación de los servicios, racionamientos, etc.)	Implementar mecanismos y estrategias para mejorar la información con las distintas actividades desarrolladas en el proceso	SI	100%	Por medio de las red social Facebook, medios de comunicación por la página Web de la entidad y en el aplicativo VIVE Epa, se sacan las diferentes novedades de los servicios que presta la entidad.
	TODO LOS PROCESOS	Tramites y Servicios Ejecución de tramites y Procedimiento Administrativo concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto Alcantarillado, Aseo y Áreas administrativas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC Boos</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	100%	* Se cuenta con el documento DTIC Boos "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" Donde todos los procesos diligencian el cambio requerido en el portal del estado
	GESTION Y RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Requisitos para: La prestación de servicios de: <ul style="list-style-type: none"> <li>Inspección de redes con equipo de video,</li> <li>Actividades de limpieza con vehículo a presión,</li> <li>Reposición de acometidas domiciliarias de alcantarillado.</li> </ul>	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	SI	100%	* En la página web de EPA ESP se encuentran los requisitos para la prestación de los diferentes servicios que presta la entidad.
	DIRECCIÓN JURIDICA	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	

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 mostrados, justificados e informados a la oficina de Dirección Control de Gestión EPA ESP.

Atentamente,



Carlos Alberto Castillo Escobar  
Director Control de Gestión EPA ESP