

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Decreto 264/2012
Entidad Empresas Públicas de Armenia

Vigencia Tercer Cuatrimestre de 2019
Fecha publicación: 21 de Diciembre 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"> Se realiza estudios de mercado de obra, compra y suministro para elaborar el presupuesto Registro de las Cotizaciones recibidas 	Si	100%	Se reciben las cotizaciones, se selecciona los proponentes y se realiza Acta de apertura de sobres con los proponentes seleccionados. Se toma evidencia del contrato de obra 01 de 2019
			<ul style="list-style-type: none"> Realizar ecogestión aleatoria de los posibles proponentes. Enviar carta de invitación. Registro de las Cotizaciones recibidas. 	Si	100%	En el Sistema de Gestión Integrado esta el documento GG-R-002 "Invitación a Presentar Propuesta y/o Cotización" y se toma evidencia del Contrato de Obra 01 /19
			<ul style="list-style-type: none"> Contar con una base de datos de precios unitarios actualizados, para el cálculo de presupuestos. 	Si	100%	La entidad cuenta actualmente con la resolución de Gerencia No. 0549 del 06 de Octubre de 2017, allí se encuentran estipulados los precios unitarios.
			<ul style="list-style-type: none"> Registro de las Cotizaciones recibidas. Elaboración de los términos y/o condiciones de los pliegos o estudios previos apegados a los principios de transparencia, honestidad e imparcialidad 	Si	100%	La entidad cuenta con el documento, reglas de participación y una vez se hayan escogido los proponentes el documento es enviado a cada uno de ellos.
		Inadecuada supervisión y/o interventoría de contratos a favor propio o de terceros	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de los registros: "Control y Seguimiento de Contratos" proyectado como Lista de chequeo para evitar el hallazgo GDAP R 035 Personal calificado para realizar supervisiones e interventorías. Plan de Calidad Inspecciones Ambientales en obras de Acueducto y Alcantarillado DPC R 013 Inspecciones de SST Gestión social en la ejecución de Contratos 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Los contratos de obra de la entidad cuentan con el formato GDAP R 035 "Control y Seguimiento de Contratos" donde se realiza el control y seguimiento para que la documentación este al día y en regla. Para la correcta supervisión se solicitan los documentos soportes, como hoja de vida de función pública, antecedentes, tarjeta profesional y otros documentos soportes, se toma evidencia del contrato de obra 01 /19. Las Obras desarrolladas por la entidad cuentan con su debido plan de calidad Formato AM-PP-001 y sus anexos. Toda obra cuenta con un Profesional de salud y seguridad en el trabajo el cual rinde informe el cual reposa en el informe. Las obras en sus contratos cuentan con el documento DPC R 011 donde se hace seguimiento a la aplicación de las fichas ambientales. EPA ESP Cuenta con el Documento GRT-R-016 "Solicitud de socialización del Contrato de Obra"
			<ul style="list-style-type: none"> Supervisión e Interventoría constante y documentada, aplicado todos los controles diseñados y establecidos para las interventorías 	Si	100%	Cada Supervisor por medio del formato JSG-R-009 "Informe de Actividades Contractuales" realiza el seguimiento del desarrollo de la actividad y suscribe el pago con la firma del documento.
			<ul style="list-style-type: none"> Revisión y verificación del diseño y los presupuestos por los diseñadores de la unidad de Gestión Planeación Técnica 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Todo contrato de obra cuenta con sus respectivos diseños y planos los cuales son avalados por Gestor de planeación técnica, el Gerente EPA ESP y supervisor o interventor de Obra. Para el presupuesto en cada contrato de obra se anexa Matriz para el cálculo del factor AUJ, se toma evidencia al presupuesto de obra 01 de 19
			<ul style="list-style-type: none"> Autorización de los cambios por los diseñadores y el Gestor de Planeación Técnica 	Si	100%	EPA ESP cuenta con el documento GRT-R-018 "Control de Cambio de los Documentos de los Proyectos" Allí se registran los cambios y sus autores.
			<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación de ofertas. 	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"> Informes de Gestión, Acta de Revisión General de los Procesos GG R 013 Seguimiento a la Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integrado GG R 013 Anexo 1 Lista de Vida de Indicadores DPC R 009 	Si	100%	Anualmente la Alta dirección convoca una reunión a los líderes de los procesos para hacer seguimiento al SGI y proponer ajuste, adicionalmente cada proceso reporta a Dirección Planeación Corporativa hoja de vida de indicadores.
		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"> Evaluación y aprobación por parte del jefe de Mantenimiento de los requisitos para la compra 	Si	100%	El Gestor de Recursos realiza el respectivo estudio de mercado en el presupuesto oficial debidamente firmado.
			<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica del inventario Anaqueo periódicos en el retiro y gastos de materiales por los funcionarios Aplicación de controles al ingreso y salida de personas y vehículos. 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> EPA ESP Tiene los respectivos documentos que se encuentran en el Sistema de Gestión Integrado para que sean utilizados en los procesos. GR-R-004 "Cronograma de Revisión de Inventarios Bienes y Muebles e Inspección aleatoria de Bodegas de los procesos" GR-R-017 "Control de materiales almacenados en Bodegas" GR-R-006 "Ficha de Inventario asignación de Vehículos" GR-R-004 y GR-R-023 Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Acueducto y Alcantarillado y Aseo
		Falta de Supervisión y seguimiento en la compra de insumos, suministros y bienes muebles	<ul style="list-style-type: none"> Identificación de Necesidades GG-R-001 Minuta (contrato) Factura Acta de inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos GG-R-004 Acta Recibo de Servicios o Satisfacción GG-R-006 Solicitud de productos y/o equipos comprados GR-R-026 Entradas y Salidas de Almacén Software de Mantenimiento 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con el formato GG-R-001 "Identificación de Necesidades" donde los procesos realizan sus pedidos. Todo Contrato cuenta con su debida minuta, se toma evidencia del contrato de Suministro 04 de 2019 Los contratos de suministros cuentan con sus debidas facturas. El delegado del almacén por parte de Gestión de Recursos por medio del formato GG-R-004 realiza revisión y recibo a satisfacción de los productos. Por el formato GG-R-006 "Acta Recibo de Servicios o Satisfacción" el delegado del almacén comprueba que llegan los productos a las bodegas de EPA ESP. Los contratos de suministros de EPA ESP cuentan con las debidas entradas y salidas de los insumos del almacén.
			<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a las tareas que deben ejecutar los funcionarios a cargo. Llamados de atención. Envío a descargos 	Si	100%	El contratista del área debe diligenciar formato JSG-R-009 "Informe de actividades Contractuales" donde debe reportar todo las actividades realizadas en el mes, y adicional: 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"> Seguimiento a las acciones ejecutadas en los turnos. Denuncia ciudadana - PQRD5 	Si	100%	EPA ESP cuenta con una plataforma donde se reciben las PQRD5, el administrador de la plataforma es el encargado de direccionar a cada proceso para que se haga su trámite respectivo.		
	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso del personal. Código de integridad, ética y confidencialidad Carta de compromiso de Integridad y Ética GTH-R 033 	Si	100%	Mediante Resolución de Gerencia 513 de agosto de 2018, se adoptó 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"> Trazabilidad de funciones operativas del personal: Recepción y entrega de medidores al cliente LCM-R-003 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. 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> El medidor que ingrese al laboratorio queda registrado en el formato LCM-R-003 "Recepción y entrega de medidores al cliente" Si son varios medidores que se encuentran en convenio con otras entidades se registra en el formato LCM-R-022 "Recepción y entrega de medidores en bloque al cliente" 		
	<ul style="list-style-type: none"> Proyectar documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo Llamadas de verificación a los usuarios Reporte de los accesos utilizados en los trabajos 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Los procesos realizan llamadas de verificación de manera aleatoria a los trabajos realizados por los operarios. En el reporte de las cuadrillas queda evidenciados los materiales utilizados en el trabajo realizado. 		
Abuso de la condición de servidor público a través de la solicitud o aceptación de dadivas				Si	100%	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019	
CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO		Pérdida de recursos por adquisición y recibo errado de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Publicas de Armenia ESP, a favor de terceros.	Tramitar Actas de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos GCT-R-004, por los Operarios en el momento de la entrega del producto en Planta	Si	100%	Se toma como evidencia el formato GG-R-004 diligenciado, del contrato de suministro 08/ 19 de Quimpec de Colombia, así se puede observar que el proceso aplica el control correspondiente.	
			* Verificación del peso de cilindros de cloro.				
			* No recibir el producto.	Si	100%	Hasta el momento no se ha devuelto algún producto, ya que el proveedor cumple con lo pactado.	
		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.		* Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039.	Si	100%	El proceso cumple con los diligenciamientos de los respectivos formatos, y se evidencia por medio del reporte de la nómina del 11 de noviembre de 2019.
				* La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R-038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina	Si	100%	Los operarios son rotados en sus turnos para que haya igualdad de condiciones.
		Devío 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%	Por medio de acta del 26 de noviembre de 2019 se evidencia revisión de inventario de maquinaria del proceso.
				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%	En la carpeta 810.41.03 'Inventario de Insumos y Cambio de Tambor Cloro' se evidencia el Stock aplicado los formatos correspondientes
				* Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa.	Si	100%	
				* Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.	Si	100%	Por medio de memorandos autorizados por el gestor del proceso, se les dan las salidas correspondientes a los equipos para su debido mantenimiento o uso en campo.
	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%	En las hojas de vida del personal de planta de control Interno reposan las actas de compromiso ético y estatuto de auditoría debidamente firmados.
			* Análisis de la información existente previa a la auditoría * Lista de Chequeo Auditoría interna AM R 006	Si	100%	Cada vez que se realiza una auditoría en algún proceso, se realiza su debida lista de chequeo.	
		Possibilidad de alterar información para favorecer intereses particulares.	* Auditorías internas de Control Gestión. * Auditorías Especiales.	Si	100%	Se cuenta con el cronograma Anual de auditorías y se realizan auditorías especiales solicitadas por el señor gerente.	
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 acta de reunión realizada por los abogados de PQRDS de la Dirección Comercial, donde socializan la normatividad aplicable de algunos casos y si se han presentado actualizaciones a la normatividad.	
			Registro diario del cumplimiento oportuno a las respuestas dadas a las peticiones.	Si	100%	También se evidencia informe trimestral por parte de la profesional especializada de PQRDS	
	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%	Se evidencia acta de reunión realizada por el Director Comercial y personal de facturación, donde se evidencia el seguimiento y control que permite verificar los valores finales de facturación por ciclo y conceptos.	
			Capacitación a los Funcionarios que ingresan apoyar el procedimiento de Facturación.	Si	100%	Así mismo se evidencia que durante el Segundo trimestre del 2019, no ha ingresado personal nuevo apoyar el procedimiento 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 a conocer que esta prohibido el cubrir de dadas por la entrega de información reservada propia de la empresa.	Si	100%	Se evidencia acta de reunion realizada por el Director Comercial y personal de facturación, donde se evidencia el seguimiento y control que permite verificar los valores finales de facturación por ciclo y conceptos.	
			* Revisión y análisis de los descuentos efectuados a los usuarios, que cumplan con las condiciones de ley y requisitos mínimos.	Si	100%	Así mismo se evidencia que durante el Segundo trimestre del 2019, no ha ingresado personal nuevo apoyar el procedimiento de facturación.	
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%	Se realizó el manual de control de la información se envió a planeación corporativa para su publicación.	
			* 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%	* Cuando se envía la información a los procesos, queda evidencia de los audios, watsapp y huellas de correo electrónico. * Todas las evidencias y archivos de las grabaciones y entrevistas están en el archivo del proceso y adicionalmente se envían backups.	
		* Cumplimiento de los protocolos del proceso * Aseguramiento de las fuentes por proceso * Mantener archivos de las entrevistas, grabaciones y publicaciones que se realicen de BPA ESP	Si	100%			
	Pérdida de recursos por adquisición y recibo errado de insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Publicas 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 Analisis y mejora	Si	100%	Se realiza estudio de mercado se les solicita la experiencia, cuando es un medio debe anexar Cámara de comercio y certificado de la emisora del canal o medio de comunicación.		
	Incumplimiento de la Ley 1712 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%	El seguimiento se realiza de manera trimestral, el cual reposa en la pagina web de la entidad.		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Deficiente Administración de la estructura financiera		• Aplicación de los controles Instructivo protocolo de seguridad para pagos por portales	Si	100%	Se evidencia control por medio de acta del 28 de noviembre de 2019 protocolo de seguridad para pagos por portales
			• Instructivo para manejo de cajas fuertes y claves existentes en el área de cajas CAM, Tesorería y Punto de Recaudo de La Minorista • Se realizan arques de Caja y Caja Menor selectivos y sorpresivo.	Si	100%	Por acta del 28 de noviembre se evidencia controles a arqueo a la caja menor con sus debidos soportes.
			• Instructivo para ingreso al portal de bancos. • Instructivo para aseguramiento de los valores que se manejan en la tesorería	Si	100%	Se evidencia control por medio de acta del 28 de noviembre de 2019 al ingreso al portal de bancos.
			• Instructivo para manejo de cajas fuertes y claves existentes en el área de cajas CAM, Tesorería y Punto de Recaudo de La Minorista • Se realizan arques de Caja Menor sorpresivos. • Verificación de la aplicación de la normatividad de caja menor	Si	100%	En acta del 28 de noviembre de 2019, se evidencia que el director de financiamiento revisa la carpeta de los arques realizados en el mes de Octubre de 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%	En los contratos del personal que laboran en el proceso reposan las certificaciones y tarjeta profesional, con esto se certifica la idoneidad.
			Informe periódico respecto del estado actual de los procesos judiciales, Administrativos y Contractuales	Si	100%	El proceso se envia al Alcalde un informe ejecutivo sobre el estado actual de los procesos judiciales de EPA ESP. Por medio del portal de la rama judicial también se le realiza el seguimiento a los procesos
	Indebido uso de información de Empresas Publicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.		• Registro de Control de Prestamos de Expedientes	Si	100%	Por medio del Formato AMR-R-002 se radican los expedientes que son prestados a los procesos.
	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 reglan	Si	100%	EPA ESP cuenta con el comité de conciliación, el cual se reúne cada vez que sea necesario en casos específicos, se anexa acta de reunión.

Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
Gestión de Riesgos y Controles de corrupción	DIRECCIÓN TIC	Acceso no autorizado a datos y aplicativos en beneficio propio o terceros	• Todos los aplicativos web (ARQ, Intranet, página web) son sistemas misionales y operativos de la empresa se acceden y controlan através del firewall y las políticas de acceso establecidos por los proveedores	Si	100%	El proceso cuenta con el contrato de compraventa 13 de 2019, en donde se reforza la seguridad informativa con la compra de la plataforma UTM, se anexa acta de inicio y minuta de contrato.
			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 que el proceso aplica los formatos respectivos, y adicionalmente se anexa oficios de solicitudes de apertura y baja de perfiles.
			Política de Gestión de Activos GG-D-025	Si	100%	La entidad tiene la política de seguridad física y del entorno y Protección de Contraseñas las cuales se encuentra en el Sistema de gestión integrado.
	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%	*En el proceso de Distribución de agua potable, a los funcionarios se les programa por medio de oficio en donde se les notifica los días que tienen que laborar, adicionalmente un tablero de control donde se busca tener equidad en la programación.
			• La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina	Si	100%	* Se evidencia el diligenciamiento de los formatos de reporte de turnos y horas extras por parte del proceso.
		Devío y/o perdida 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%	Cada mes se realiza conciliación de materiales entre el proceso y el almacén de carbones, dicha actividad depende de las salidas del almacén, de cada reunión reposan actas.
			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%	
			• Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.	Si	100%	* Debido a los trabajos que se realizan en el proceso, en la mayoría se utilizan herramienta de mano, por tal motivo no se desplaza maquinaria pesada a dichos sitios.
				Si	100%	
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%	En la gestión aseo semanalmente 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 Nomina	Si	100%	*GA-R-012 Programación personal de Recolección y Transporte del Servicio de Aseo. se anexan las evidencias. *GA-R-014 Programación Dominical Servicio de Barrido y Limpieza de Vías y Áreas Publicas: En este formato se evidencia la programación de los operarios de barrido, 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 Nomina: se anexan las evidencias.	
	Devío y/o perdida 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 (cascos graduados, aspiradoras, motosierras, podadoras de altura, hacho lavadora, planta eléctrica, bagueta, tijeras manuales para poda de árbol, equipo para ascenso y descenso de árboles, palas, palines); en el caso de insumos menores como: bolsas, cepillos para barrido, rastrillos, machetes, recogedores, canchales, contenedor plástico 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 GA-R-22 Entrega de insumos de barrido y limpieza donde se evidencia la el tipo de insumo entregado, la cantidad, nombres del funcionario y ruta 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 Segunda Informe 2019
GESTIÓN DE RECURSOS		Indebido uso de información de Empresas Publicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> Acta Entrega de Documentos e Inventario Documental GR-R-009 Radicafor Archivo y Correspondencia GR-R-019 Control Préstamo de Documentos Archivo Central GR-R-020 Software de digitalización de documentos Remisión de Documentos Archivo Central GR-R-021 Control Entrega de GR-R-024 Correspondencia al Proveedor de Servicio de Mensajería Guía Entrega de Carro Certificado Registro de Ingreso de visitantes a sedes externas de la Empresa GTH-R-037 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> se evidencia diligenciamiento del formato GR-R-019, el cual es usado constantemente para el envío de reporte de Backups El formato es utilizado, cada vez que se recibe algún tipo de archivo u oficio enviado por algún proceso. Por medio de este Software, se utiliza la revisión para los documentos y contratos Por medio de este formato archivo central, evidencia el préstamo de documentos a los procesos. La correspondencia recibida es radicada y es enviada posteriormente a los procesos de la cual se evidencia los registrados. se evidencia funcionamiento del formato GR-R-024 El formato GTH-R-037 es utilizado en las diferentes sedes de la entidad donde se controla el ingreso de particulares.
		Indebido mantenimiento preventivo o correctivo de los vehículos maquinaria y equipo	<ul style="list-style-type: none"> Hoja de Vida de Equipo, Maquinaria y Vehículos GR-R-001 Lista de Chequeos Mantenimiento Preventivo de vehículos GR-R-008 Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Maquinaria y Equipo GR-R-013 Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Alcantarillado GR-R-014 Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos Servicio de Aseo GR-R-023 Lista de chequeo revisiones periódicas mantenimiento preventivo vehiculos Pesados GR-R-025 Solicitud de productos y/o equipos comprados GR-R-026 Inspección Maquinaria y Vehículos GR-R-028 Lista verificación parámetros Compresor Neumático GR-R-033 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se lleva un control en la plataforma tecnologica del formato GR-R-001, donde reposa los Datos Generales del vehículo. Este formato es diligenciado por el proveedor del servicio y anexo a la respectiva cuenta de cobro. Se diligencia en cada dependencia y monitoreado por el gestor los de carbones son enviados a la oficina de gestión de recursos. GR-R-014 es diligenciado diariamente a través del sistema. por medio del formato GR-R-023 se elabora y socializa conjuntamente con los técnicos y ellos a su vez ejecutan su el procedimiento, y la registran en el formato GR-R-025. En el formato GR-R-028 es diligenciado por los técnicos y supervisores y jefe de mantenimiento. El formato GR - R - 033 fue eliminado y esta implícito en el formato GR-R-028
		Falta de Supervisión y seguimiento en la compra de insumos, suministros y bienes muebles	<ul style="list-style-type: none"> GG-R-001 Identificación de Necesidades Minuta (contrato) Factura GG-R-004 Acta de Inspección, verificación y recibo a satisfacción de Productos GG-R-006 Acta Recibo de Servicio a Satisfacción GR-R-026 Solicitud de productos y/o equipos comprados Entradas y Salidas de Almacén Software de Almacén 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> En el formato GR-R-001 se utiliza cuando se necesita una herramienta, se diligencia con paso para adquisición. Las minutas reposan en las carpetas respectivas La factura también reposa en la carpeta del contrato respectivo. Una vez se tiene el producto se diligencia el formato GG-R-004 donde se inspecciona el producto. El formato GR-R-006 es el acta de recibo de satisfación, se evidencia formato diligenciado de mantenimiento correctivo del proveedor Refrautas S.A.S. una vez terminada la entrega del producto se ingresa al sistema Software de almacén donde reposa su entrada y salida al almacén
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Indebido uso de información de Empresas Publicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> Acceso restringido a las instalaciones del personal interno y externo Felicitación de Historias Laborales Control de prestamos de historias laborales:AM-R-002 Hoja de Control Historia Laboral GTH-R-031 Encargos de todas las historias laborales Manejo y custodia por parte de un solo funcionario para las historias laborales 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Por medio de Acta 06 de Diciembre de 2019, se evidencia seguimiento y monitoreo a los controles del plan anticorrupción. Del último cuatrimestre.
		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"> Verificación de todas las novedades de la nomina y liquidaciones para ser registradas por parte de un funcionario diferente. Verificación manual y aleatoria de la información generada en la Nomina. Cruce de información general contra novedades recibidas a tiempo, ajustadas y aprobadas para la liquidación quincenal Verificación de todas las novedades de la nomina y liquidaciones para ser registradas por parte de un funcionario diferente 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Nomina por medio de acta del 20 de noviembre de 2019, se evidencia que se realiza los seguimientos y controles pertinentes al plan anticorrupción.
		Fallas en la entrega y utilización de la Dotación y Elementos de Protección Personal.	<ul style="list-style-type: none"> Programa local de SST donde se lleva el control de los elementos de protección personal, tiempo de vida útil y cantidades existentes 	Si	100%	
		Fallas en la entrega y utilización de la Dotación y Elementos de Protección Personal.	<ul style="list-style-type: none"> Llevar el registro y actualización de las matrices normalizadas con el fin de cumplir con las necesidades requeridas. Inspecciones periódicas a las diferentes sedes y centros de trabajo con el fin de verificar que los trabajadores estén cumplimiento con el uso Socialización con los líderes de los procesos de la responsabilidad del uso adecuado de los elementos de protección personal, según la resolución de gerencia 520 del 2016. 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> En el acta del 04 de diciembre de 2019, se evidencia los seguimientos y controles de los controles al plan anticorrupción
		Posibilidad de alterar información para favorecer intereses particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Vistas y seguimiento. A las disponibilidades que se expida EPA ESP 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> El proceso por medio del formato GPT-R-022 evidencia el seguimiento en campo a las disponibilidades que se expidan.
GESTIÓN PLANEACIÓN TÉCNICA		Direccionamiento de la contratación en favor propio de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> Estudios de mercado para elaborar el presupuesto las obligaciones contractuales. Estudios previos con detalle de las obligaciones contractuales. 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Se llama y se hace contacto con los proveedores con el fin de que envíe unas cotizaciones de uso o mas productos, con el fin de alimentar la base de datos de EPA ESP, para que genere transparencia a la hora de elaborar los presupuestos para contratación.
		Manipulación de los resultados de ensayos y/o calibración de Medidores por presión indebida	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso del personal con el Código de integridad, ética y confiabilidad Carta de compromiso de Integridad y Ética GTH-R-033 Supervisión de datos y resultados en el proceso Recepción y entrega al área de calibración L24-R-004 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Los funcionarios adscritos al proceso, al momento de ingresar deben firmar el documento Se evidencia diligenciamiento del formato, el cual se encuentra en el sistema de gestión integrado de la entidad.
LABORATORIO CALIBRACIÓN DE MEDIDORES		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GPT-R-038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> El proceso debido al desarrollo de actividades no genera horas extras o turnos adicionales
		Devio y/o perdida de recursos físicos y económicos de Empresas Publicas de Armenia ESP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales 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%	<ul style="list-style-type: none"> El proceso tiene sus equipos en la oficina por tal motivo no tiene la necesidad de desplazarlos para la revisión, dado a la complejidad de desplazamiento las revisiones se hacen directamente alla.
			<ul style="list-style-type: none"> 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%	
			<ul style="list-style-type: none"> 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
LABORATORIO Y CALIDAD DEL AGUA		• Direccionamiento de la contratación en favor propio o de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> • LECA-R-048 (Registro de Autorización del Personal que realiza actividades en el Laboratorio) • Acta de Análisis de Propuestas y/o Cotizaciones para Recomendación (SR-R-001) • Evaluación de la propuesta • Evaluación de necesidades de Personal • Capacidad Técnica del Laboratorio 	Si	100%	El último contrato adscrito a LECA es clasificado simplificado 366/ 2019, quien se le verifican cumplimiento de requisitos, se entrevistó y se formalizó contrato, se realizó inducción y primer evaluación donde los conceptos evaluados fueron débiles, por esto se aplica nuevamente evaluación y obtiene 50% (Buena), posteriormente se aplica lista de chequeo citone 30 % en la evaluación obtiene un total de 80% el personal se autorizó el 22 de Octubre pero apoyo en tema de muestras en LECA.
		• Manipulación de los resultados de ensayos y/o calibración de Medidores por presión indebida	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de todos los informes exportados a los clientes internos aprobando la concidencia entre los datos obtenidos y los datos reportados. • Informe de ensayos de agua tratada (Impresión)), LECA-R-055 • Informe de ensayos de agua tratada (Transmisión electrónica), LECA-R-056 • Consolidado de resultados de análisis de Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua (Agua Cruda)) LECA-R-059 • Consolidado de Ensayo para Agua Cruda (IC), LECA-R-053 • Consecutivo de informes de ensayo (IE))LECA-R- 019 	Si	100%	El proceso establece controles de aseguramiento de calidad y verificar reporte de medias, DPR, % de recuperación y la veracidad de los datos reportados por los analistas en los registros de lectura directa vs lo emitido en los informes de los clientes en el formato LECA -R-056.
		• Control y Seguimiento a:	<ul style="list-style-type: none"> • Las actividades desarrolladas por el personal que lleva a cabo ensayos de calidad del agua por parte del Director Técnico, LECA-P-009 (Validación de métodos), ensayos de aptitud e interlaboratorio. • Al cumplimiento de lo establecido en la Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores GD D 010 • Compromiso de confidencialidad (CTH-R-026) • Compromiso de integridad y ética (CTH-R-033) 	Si	100%	Cada integrante del proceso de LECA firma compromiso de confidencialidad y de integridad y ética, la cual reposa en sus hojas de vida y contratos si son contratistas.
		• Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039. 	Si	100%	El proceso cuenta con personal de apoyo autorizado para fines de semana, por tal motivo la generación de turnos extras es mínima.
			<ul style="list-style-type: none"> • La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviarlos a Nómina 	Si	100%	
		• Desvío y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Públicas de Armenia EPP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión periódica por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales • Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa. • Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada. 	Si	100%	Por medio del formato LECA-R-003 el proceso se realiza revisión Quincenal de los equipos. Cada vez que un equipo sale a mantenimiento, se reporta al subgerente administrativo por medio de oficio donde se relaciona los equipos salientes.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019
PLANEACIÓN 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"> Brindar acompañamiento en todas las etapas de la Auditoría al personal del ente certificador o Acreditador contratado. Cumplimiento de Procedimiento establecido para las Auditorías. Calificación del servicio prestado Levantamiento de hallazgos presentados. Generación y seguimiento de Planes de Mejoramiento con sus oportunidades de Mejora Reportadas. 	Si	100%	<p>El proceso de análisis y mejora brinda el acompañamiento en todas las etapas de las Pre auditorías de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Del sistema de gestión ambiental, realizada los días octubre 18, 21, 25, 29 y 01 de noviembre a todos los procesos de la empresa. Del sistema de Gestión seguridad y salud en el trabajo los días de Noviembre 25, 26, 27, 28, 29 y 04, 05 de diciembre. <p>Debto cuáles se cuentan con los informes de pre auditoría de los 2 sistemas.</p> <p>En la actualidad se vienen adelantando el levantamiento de las no Conformidades y planes de mejoramiento para las oportunidades de mejora.</p>
		Alterar la información con el fin de presentar resultados satisfactorios	<ul style="list-style-type: none"> Actas e informes: Seguimiento y monitoreo de metas. Reporte de Hoja de vida de indicadores Mesas de Trabajo con los responsables. Informe de Gestión. Informe General de Auditoría del Sistema de Gestión Integrado. Revisión por la Dirección 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Trimestralmente se envía a los procesos por correo electrónico el informe de indicadores de Gestión, se evidencia por medio de correo enviado el 26 de noviembre de 2019. Por medio de oficio de la intranet del 27 de septiembre de 2019 se evidencia circular en donde se solicita enviar la información para realizar el informe. El Informe General de Auditoría del Sistema de Gestión Integrado, se entrega cada año a los líderes de los procesos, por medio de correo electrónico, se evidencia listado de asistencia del 05 de abril de 2019. La revisión de la alta Dirección se realiza de manera anual, y esta es socializada ante el gerente general de la entidad. El monitoreo y seguimiento de metas se realiza de manera constante, se notifica a los procesos que deben enviar la información de avance por medio de correo electrónico y oficios. La rendición de cuentas se envía a planeación de la alcaldía, la cual es publicada en la página web, una vez publicada se copia el link en la página Web de la entidad.
			<ul style="list-style-type: none"> Cruce entre los Formatos reportados por los procesos. Oficios Correos Electrónicos Mesas de Trabajo Solicitud de reportes de acuerdo al cronograma de la SSPD 	Si	100%	<p>Por medio de oficios a los procesos que fueron enviados el 05 de diciembre de 2019, se solicitan los reportes de los debidos formatos, para ser consolidados.</p> <p>Los procesos que tienen que reportar la información la envían por medio de correo electrónico, y otras en físico.</p> <p>Las mesas de trabajo no han sido necesarias ya que la entidad está dando cumplimiento con el porcentaje exigido por la superintendencia.</p>
		Incumplimiento de las directrices establecidas en el Sistema de Gestión Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Fichas ambientales aplicables en las obras de Acueducto y Alcantarillado GPT R 001 Aplicación, Seguimiento y Control de Fichas Ambientales en obras de Infraestructura de Acueducto y Alcantarillado GPT R 003 Inspecciones Ambientales en obras de Acueducto y Alcantarillado DPC R 011 Actas de Mesas Ambientales Matriz de Identificación y Evaluación de Aspectos e Impactos Ambientales DPC MA 003 Matriz de requisitos Legales DPC MA 004 	Si	100%	<p>Se realizan los seguimientos a las obras y reposan actas y se evidencia el diligenciamiento de los debidos formatos.</p> <p>Se puede evidenciar las convocatorias y actas de las mesas ambientales realizadas por el proceso.</p>
GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES		Devío y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Publicas de Armenta ESP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a los vehículos así: Vehículo de Succión - Presión: Unión de Imprensa de Rodas y Sumideros Carro Succión - Presión GRT R-003 Retroscoavadora y Bobcat: Unión de Trabajo Cuadrillas GRT R-007 Unión de Vigilancia Portera 	Si	100%	Se evidencia de que el proceso diligencia los formatos pertinentes, para el control y seguimiento de los vehículos.
			<ul style="list-style-type: none"> Instructivo Notificación al Usuario GRT I-003 Registro Ordenes Datas de Alcantarillado GRT R 015 Registro Orden de Trabajo Cuadrillas GRT R-007 	Si	100%	Todo trabajo cuenta con sus debidos trabajos de cuadrillas y datos de alcantarillo, donde se evidencia y se realiza el debido seguimiento.
		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviarlos a Nomina 	Si	100%	Por medio de un memorando se le reporta al ingeniero que esta en mantenimiento, para que el cosolde y reporte en los formatos respectivos.
GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES		Possibilidad de alterar información para favorecer intereses particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar supervisión permanente de las actividades que realiza el personal. Mejorar la competencia del Personal No aplicación de controles para firmar los conceptos Realizar control permanentes de los informes de ensayos 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Las supervisiones de los trabajos se realizan a través del formato UTAR-R-004 y ordenes de trabajo UTAR-R-019, así queda registrado todas las actividades desarrolladas por los operarios. El proceso se anexa certificados en cursos de alturas donde el proceso demuestra la capacitación de sus funcionarios. Se anexa informes por parte del laboratorio al jefe de planta la PTAR la Marina, adicionalmente son enviados al Gestor del proceso.
		Inequidad en la programación de los trabajos a favor de Funcionarios.	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039. La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviarlos a Nomina 	Si	100%	Las Horas Extras son reportadas a Gestión de talento humano por medio de oficio y con sus respectivos formatos.
		Devío y/o pérdida de recursos físicos y económicos de Empresas Publicas de Armenta ESP a favor de particulares	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de las directrices establecidas en los procesos para el control de uso de maquinaria, equipos y consumo insumos y materiales de la empresa. Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada. 	Si	100%	Se anexan actas de Mantenimiento e inventario de los equipos del laboratorio, también se anexa registro fotográfico de los equipos adquiridos recientemente por la planta de la Pur la Marina.
			<ul style="list-style-type: none"> 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 monitoreos. 	Si	100%	Se anexa trazabilidad de documentos para la solicitud de un vertimiento especial:
		Conflicto de interés de los funcionarios para el cumplimiento de requisitos exigidos por EPA ESP. Direccionados a favorecer a terceros	<ul style="list-style-type: none"> Visitas y seguimiento. Los usuarios sujetos al cumplimiento de requisitos para el tratamiento de vertimientos especiales. 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Cedula de propietario de establecimiento Cartura de Embarco Recibo de Servicio Público Formularios Pertinentes al tema

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"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	50%	Se evidencia por medio de acta del 12 de junio de 2019, donde se reúnen los procesos interesados en el trámite, pendiente de Actualizar.	
		Retiro e Instalación de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT 	Si	100%	El procedimiento se encuentra registrado en la página WEB EPA ESP	
		"Independización de servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	50%	El proceso manifiesta que planeación técnica en el encargado de actualizar estos trámites. Se evidencia por medio de acta del 12 de junio de 2019, donde se reúnen los procesos interesados en el trámite, pendiente de Actualizar.	
		"Instalación temporal del servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	50%		
		Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias con Empresas Publicas Armenia ESP.	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%	Se evidencia actualización de hoja tramite 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"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Generar Certificación de paz y salvo de la factura cumpliendo con los requisitos exigidos. 	Si	100%	Se evidencia actualización de hoja tramite 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"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%	Se evidencia actualización de hoja tramite 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"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%		
		"Suspensión de servicio público"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%	Los trámites se encuentran registrados en la página WEB EPA ESP	
		"Restablecimiento de servicio público"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%		
		DIRECCIÓN JURIDICA Y SECRETARÍA GENERAL	Expedición de Certificado de Contratos	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	En la página WEB de la entidad se encuentra la Expedición de certificado de contratos en el link Otros Procedimientos Administrativos.
		DIRECCIÓN TIC	Todos los Trámites y Servicios que se realizan en Empresas Publicas de Armenia ESP	<ul style="list-style-type: none"> Recibir la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios", realizar diligenciamiento en el SUIIT, para su publicación 	Si	100%	El proceso se encarga de recibir la hoja de vida de trámites y servicios para realizar su publicación
GESTION DE ASEO		Recolección de Residuos Especiales	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT 	Si	100%		
		Expedición del certificado de Servicio de Aseo para eventos y espectáculos masivos	<ul style="list-style-type: none"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado. Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT 	Si	100%		
		Especificaciones Técnicas para la construcción de unidades de almacenamiento de Residuos Sólidos	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT 	Si	100%	Los Trámites correspondientes a la Subgerencia 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"> Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SUIIT 	Si	100%		
		Requisitos para expedición del certificado de asistencia a capacitación por Compromiso Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%		
GESTION DEL TALENTO HUMANO		Expedición de Certificado de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	En la página WEB de EPA ESP se encuentra en otros trámites y servicios registrados los requisitos para la expedición de certificados laborales.	

Anexo 2 Componente Política de racionalización de los Trámites

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"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%	En la página Web de Empresas Públicas de Armenia otros trámites y servicios se puede evidenciar la información referente al proceso
		"Conexión a los servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SIIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%	
		Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web 	Si	100%	
LABORATORIO Y CALIBRACIÓN DE MEDIDORES		Solicitud de Calibración de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	En la página web de la entidad, en otros trámites administrativos se encuentra la solicitud de calibración de medidores.
LABORATORIO DE ENSAYO DE CALIDAD DEL AGUA		Caracterización de agua tratada	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web 	Si	100%	El proceso se encarga de enviar información al proceso de Gestión Distribución para el Cálculo del IRCA, el cual se encuentra en la página web de la entidad. Este se reporta de manera mensual
GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES		Inspección de Redes con Equipo de Video.		Si	100%	En la Página Web de EPA ESP, en otros procedimientos se encuentran las actividades relacionadas del proceso
		Actividades de limpieza de redes con el vehículo de presión - succión.	<ul style="list-style-type: none"> Mantener actualizado los requisitos en medio físico y magnético en el Sistema de Gestión Integrado. Enviar a publicar a la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	
		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"> Se tienen establecidos y publicados los requisitos en el Sistema de Gestión Integrado Se tienen publicado el trámite en el Portal del Estado en "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. Encargado de la publicación en el SIIT 	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%	Actualmente se esta desarrollando la campaña Amor por EPA , se han cumplido con las campañas generales.
			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%	
			Una (1) campaña anual que incluya comunicación ATL y BTL que permita fortalecer el sentido de pertenencia por la ciudad, desde los diferentes procesos de Aseo y Uta eficiente y ahorro del agua	Si	100%	En la campaña mi pacto por Armenia se aplicaron la comunicación ATL y BTL.
			Vinculación de 15 medios de comunicación durante la vigencia para difundir los programas, planes, proyectos de EPA ESP	Si	100%	EPA ESP Cuenta Actualmente con 20 medios de comunicación
			Realizar 3 campañas al año que permitan generar conciencia y corresponsabilidad ciudadana frente al uso de los bienes públicos	Si	100%	Se realizarán campañas de EPA en tu entorno, pegate a las buenas acciones, y datos ambientales.
			Emisión de 170 boletines de prensa a través de correo electrónico, página web y redes sociales	Si	100%	Se han generado 203 boletines en lo que lleva el año 2019
			Ejecución de 12 videos periodísticos por año que permitan evidenciar noticias de EPA ESP	Si	100%	Atraves del Facebook se realizarón max de 20 videos periodísticos
			Crear una cuenta de Flickr de EPA ESP con una capacidad de 120 imágenes contramarcadas que permita almacenar, ordenar, buscar y compartir fotografías o videos en línea, preservando los derechos de autor de la empresa.	Si	100%	Actualmente se cuenta con la cuenta Flickr que contiene más de 500 imágenes
			Aumentar en un 10% el número de seguidores de Facebook en forma orgánica, fortalecer las otras redes sociales grupias (Twitter, Instagram, YouTube) y el número de visitas al portal www.epa.gov.co, en el 2019	Si	100%	Actualmente se cuenta con 10.000 seguidores en facebook logrando ahí un aumento significativo.
			Publicar cuatro (4) encuestas donde las partes interesadas den a conocer sus apreciaciones según los Servicios y/o trabajos ejecutados por los procesos de la Empresa	Si	100%	Se realizarón 3 encuestas atraves de la pagina web y la otra por fanpage
			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%	En la pantalla de la Dirección comercial se han publicado el total de 9 informes digitales que sean proyectado.
			Difundir 100% de los informes de avance de los Planes y Programas de EPA ESP	Si	100%	Por medio del formato se evidencia que proceso manda a publicar en la página web, todo esto conforme a la ley 17 12 de transparencia en la información.
		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%	En la pagina Web de la entidad se encuentra publicado los informes de rendición de Cuentas de EPA , audiencias y encuestas de satisfacción al cliente. En la pagina Web de la Alcaldía se encuentra información de renición de cuentas de EPA ESP.
		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%	
		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 Publicar las conclusiones obtenidas posteriores a la rendición	Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Armenia donde se incluya Empresas Públicas de Armenia ESP	Si	100%			

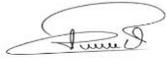
Subcomponente	Responsable	Riesgo	Actividad	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019	
Subcomponente	Proceso	Mecanismo de atención al cliente	Acciones específicas para mejorar la atención al Cliente	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Segundo Informe 2019	
Anexo 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	TODOS LOS PROCESOS	Procedimiento de Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias (PQRDS)	Realizar la actualización cuando se requiera del procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, reclamos, Denuncias, Solicitudes de Información y/o Sugerencias	Si	100%	Para el Tercer cuatrimestre del año se han totalizado 3413 PQRDS de las cuales el aplicativo identifica 1165 finalizadas, 27 cancelados que, 11 por vencer y 295 vencidos (En muchos casos son contrariedades en los tiempos, pero no finalizados en el sistema). De igual manera Se puede ver que en un gran número de PQRDS se continúan a tiempos, es importante actualizar constantemente al personal encargado de hacer trámites en los diferentes procesos, para evitar estos inconvenientes; Se recomienda que el sistema permita subsanar al no ser cerrado el PQRDS y fuera más flexible en este sentido, cabe resaltar que EPA ESP ha realizado esfuerzos significativos para canalizar los PQRDS por los diferentes medios digitales (Facebook-Página 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 más 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 implemento un sistema de PQRDS de acuerdo con la normatividad vigente que permite la atención de los requerimientos de los ciudadanos, la generación de radicalación 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 encargados 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%		En el proceso de Dirección comercial dado al alto numero de PQRDS que ingresan el proceso se ha fortalecido y cuenta con un personal asignado solo solo para esta actividad y constantemente se capacita a este personal para que cuente con las herramientas necesarias para realizar un buen trabajo.
		DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Pago de Facturas de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en lo concerniente a los Pagos de la Factura	Si		100%

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 pagina Web de las Empresas Públicas de Armenia se encuentra publicado los los cambios que se efectúan en los horarios de recolección y transporte y barrido cada uno está 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 Publicas	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%	Empresas Públicas de Armenia en su sistema de Gestión Integrado se encuentran los 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 Golapeo 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 falla de vehículos según rutas afectadas. * Instructivo para la prestación del servicio de Barrido y Limpieza de vías en Contingencia por asercías de Operarios I. * Instructivo para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por cierre del Relleno Sanitario. * Instructivo para la prestación del servicio de Recolección y Transporte de residuos sólidos en Contingencia por asercías 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, datos, 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 los medios de redes sociales social Facebook, medios de comunicación por la pagina Web de la entidad y en el aplicativo VIVE Epa, se publican las diferentes novedades de los servicios que presta la entidad.
	TODOS LOS PROCESOS	Tramites y Servicios Ejecución de trámites y Procedimiento Administrativo concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y Áreas administrativas.	Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" DTIC-R-005 • Enviarla al Área de TIC para la publicación en el Portal del Estado. • Ejecutar las acciones necesarias para la Publicación en el portal de Estado Colombiano	Si	100%	* Se cuenta con el documento DTIC-R-005 "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" Donde todos los procesos obtienen el cambio requerido en el portal del estado
	GESTION Y RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES	Requisitos para: la prestación de servicios de: • Inspección de redes con equipo de video, • Actividades de limpieza con vehículo a presión, • Reposición de acometidas domiciliarias de alcantarillado.	Mantener una constante revisión y actualización de la información publicada	Si	100%	* En la pagina 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 pagina 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 pagina 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 motivados, justificados e informados a la oficina de Dirección Control de Gestión EPA ESP.

Atentamente,



Carlos Alberto Castillo Escobar
 Director Control de Gestión EPA ESP