

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Decreto 2641/2012
Entidad Empresas Públicas de Armenia

Vigencia Tercer Cuatrimestre de 2021
Fecha : Al 31 de Diciembre de 2021

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021	
		R1. Posibilidad de afectación económica por contratación direccionada 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 verifica estudio de mercado realizado para la adquisición de productos coagulantes para la planta de tratamiento de Agua Potable, observandose informacion de dos proveedores sobre los insumos que se requieren comprar	
			<ul style="list-style-type: none"> Realizar escogencia aleatoria de los posibles proponentes. Enviar carta de invitación. Registro de las Cotizaciones recibidas. 	Si	100%	En el Sistema de Gestión Integrado proceso Gerencia General esta el Registro GG-R -002 "Invitación a Presentar Propuesta y/o Cotización", Se toma como evidencia la invitación a presentar propuesta para el suministro de válvulas, se observa envío de carta de invitación y cotizaciones recibidas	
			<ul style="list-style-type: none"> Contar con una base de datos de precios unitarios actualizados. para el calculo de presupuestos. 	Si	100%	Se cuenta con actualización de precios unitarios	
			<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%	Se cuenta con actualización de 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 Dirección jurídica y secretaria Gerenal de EPA E.S.P luego de seleccionar a los proponentes, vía correo envía la invitación a los seleccionados e igualmente anexa las reglas de participación para el conocimiento de cada proponente., Se cuenta con un formato donde se diligencian las cotizaciones recibidas para cada proceso.	
			R2. Supervisión y/o interventoría de contratos ejecutada inadecuadamente en beneficio propio o de terceros	<ul style="list-style-type: none"> "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 011 Inspecciones de SST Gestión social en la ejecución de Contratos 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> * los contratos de obra tienen el registro GDAP R 035 "Control y Seguimiento de Contratos" así se realiza el control y seguimiento para que la documentación este en regla. * Realizando actividades de control se verifican los documentos soportes, los cuales encuentran en las debidas carpetas de los contratos. * Las Obras realizadas por la empresa cuentan con su debido plan de calidad AM-PP-001 y sus anexos. * En las obras se cuenta con un Profesional de salud y seguridad en el trabajo el cual es contratado por el contratista de la obra y rinde informe el cual reposa en el contrato. De Igual manera oficina de SST de la EPA cuenta con funcionarios que visitan las obras. * En el registro DPC R 011 se hace seguimiento a la aplicación de las fichas ambientales en las obras. * La entidad cuenta con el registro GRT-R-016 "Solicitud de socialización del Contrato de Obra"
				<ul style="list-style-type: none"> *Supervisión e Interventoría constante y documentada, aplicando todos los controles diseñados y establecidos para las interventorías 	Si	100%	Se cuenta con el registro JSG-R-009 "Informe de Activades Contractuales" Cada Supervisor realiza el seguimiento a la actividad y autoriza el pago con la firma del documento. Se anexa evidencia del Contrato Suministro 20 de 2021 "Hidroconstructor SAS"
				<ul style="list-style-type: none"> Revisión y verificación del diseño y los presupuestos por los diseñadores de Gestión Planeación Técnica . Autorización de los cambios por los diseñadores y el Gestor de Planeación Técnica 	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> * Los Contratos de obra tienen sus respectivos diseños y planos los cuales son aprobados por el 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 calculo del factor A.I.U.
				<ul style="list-style-type: none"> Autorización de los cambios por los diseñadores y el Gestor de Planeación Técnica 	Si	100%	La entidad cuenta con el registro GPT-R-018 "Control de Cambio de los Documentos de los Proyectos" allí reposan los cambios y quien los autorizo.
				<ul style="list-style-type: none"> Informe de evaluación de ofertas. 	Si	100%	Se cuenta con un comité de compras, el cual realiza evaluación a los proponentes y se deja evidencia debidamente suscrita por los verificadores.
				<ul style="list-style-type: none"> Informes de Gestion, Acta de Revisión Gerencial de los Procesos GG R 013 Seguimiento a la Política y Objetivos del Sistema de Gestión Integrado GG R 013 Anexo 1 Hoja de Vida de Indicadores DPC R 009 	Si	100%	* Cada año se convoca a una reunión a los lideres de los procesos para hacer seguimiento al SGI y proponer sus ajuste , cada proceso reporta la hoja de vida de indicadores a Dirección Planeación Corporativa, Se realiza la Revisión Gerencial cada año.
				<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de Registro Control y Seguimiento de Contratos GDAP-R-035 	Si	100%	Se verificó aleatoriamente y todos los contratos de obra de EPA ESP cuentan con el formato en las carpetas .
				<ul style="list-style-type: none"> Evaluación de Proveedores por contrato. 	Si	100%	En el registro GG-R-010 "Evaluación y Reevaluación de Proveedores" se evalua el cumplimiento de objetivos.
	Probabilidad de perdida económica e incumplimiento en la prestación de servicios por adquirir o recibir de forma errada Insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Públicas de Armenia ESP., a favor de terceros.			Evaluación y aprobación por parte del Jefe de Mantenimiento de los requisitos para la compra	Si	100%	El proceso de Gestion de Recursos realiza verificación a través de registro de los insumos y materiales recibidos, evidenciandose que los productos entregados corresponden a los productos solicitados. (Acta Recibo de Servicios a Satisfacción GG-R- 006)
TODOS LOS PROCESOS							

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
		Probabilidad de pérdida económica e incumplimiento en la prestación de servicios por deficiencia en el establecimiento de especificaciones técnicas para compra de insumos, suministro 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 a Satisfacción GG-R-006 Solicitud de productos y/o equipos comprados GR R-026 Entradas y Salidas de Almacén Software de Mantenimiento 	Si	100%	EPA ESP tiene los registros 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 almacén de Corbones GR-R-006 "Ficha de Inventario asignación de Vehículos" GR-R-023 Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos de Acueducto y Alcantarillado y aseo
		Trabajos para personas u organismos que no hacen parte de la Empresa elaborados por funcionarios durante sus jornadas laborales	<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%	Para dar cumplimiento a los controles, se cuenta con el procedimiento codificado con el número GTH-P-017 el cual es aplicado para los casos de llamados de atención y envío de los funcionarios a descargos.
	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a las acciones ejecutadas en los turnos. Denuncia ciudadana - PQRDS 		Si	100%	Se cuenta con una plataforma donde se recopilan las PQRDS, el administrador de la plataforma es el encargado de enviar a cada proceso para que de la respuesta pertinente, adicionalmente la Dirección Control de Gestión realiza un Informe semestral donde se realiza seguimiento y trazabilidad al cumplimiento de los tiempos de respuesta.	
	<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%	Se cuenta con un código de integridad, ética y confidencialidad, el cual es socializado con todos los empleados de la empresa, se firma compromiso de confidencialidad por parte de todos los empleados.	
	<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%	* El medidor que ingrese al laboratorio queda registrado en el registro LCM- R-003 "Recepción y entrega de medidores al cliente" * Si son medidores que se están en convenio con otras entidades se ingresan en el Registro LCM-R-022 "Recepción y entrega de medidores en bloque al cliente"	
		Posibilidad de aceptación de dádivas para gestionar solicitudes utilizando la condición de servidor público	<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 accesorios utilizados en los trabajos 	Si	100%	* En los procesos operativos donde se realizan actividades de campo, los líderes hacen llamadas de verificación de manera aleatoria a los trabajos realizados por los operarios. * En las solicitudes de fontanería queda evidenciado los materiales utilizados en el trabajo realizado, además los líderes de los procesos hacen confrontación con el encargado del almacén donde reposan actas.
			<ul style="list-style-type: none"> Compromiso del personal con: Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad GG-D-011 Código de integridad, ética y confidencialidad. Carta de Compromiso de Integridad y Ética GTH-R-033 Ausencia de información del cliente en el registro de "Recepción y entrega al área de calibración" LCM-R-004 Seguimiento al cumplimiento del tratamiento de los conflictos de interés identificados en la "Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores" GG-D-010. 	Si	100%	Para evitar la posibilidad de que los servicios prestados por la empresa se presten para recibir dádivas por parte de los usuarios, se da a conocer a los funcionarios la política de integridad, ética, confidencialidad e imparcialidad.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
		Favorecimiento de intereses particulares con Información alterada del desempeño en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Auditorías internas del Sistema de Gestión Integrado Auditorías internas de Dirección Control de Gestión. Auditorías Especiales. 	Si	100%	Por medio de las auditorías, internas, externas, que se encuentran bajo la responsabilidad de las Direcciones de Control Gestión y Planeación Corporativa, se mantiene un permanente control sobre todos los procesos, evitando al máximo que quede información alterada del desempeño de la empresa.
		Probabilidad de afectación al clima organizacional por programación con inequidad de Horas extras de los 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 enviarlas a Nomina 	Si	100%	Se realizan internamente en cada proceso la programación de horas extras y programación de turnos.
		Probabilidad de pérdida económica e incumplimiento en la prestación de servicios por falta de controles en materiales, insumos y equipos de propiedad de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódica del inventario Arqueos periódicos en el retiro y gastos de materiales por los funcionarios Aplicación de controles al ingreso y salida de personas y vehículos. 	Si	100%	El área de Gestión recursos realiza actas de verificación de bienes de Propiedad de la empresa, adicionalmente se realizan arqueos a los inventarios de la empresa.
CAPTACIÓN Y TRATAMIENTO		Probabilidad de pérdida económica e incumplimiento en la prestación de servicios por adquirir o recibir de forma errada Insumos, equipos y maquinaria para la producción y prestación de servicios en Empresas Publicas de Armenia ESP., a favor de terceros.	<ul style="list-style-type: none"> 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 Verificación del peso de cilindros de cloro. 	Si	100%	se evidencia acta de verificación recibido a satisfacción de productos GG-R-004, acta de verificación del cloro, por medio del cual se entrega el producto y se archiva con sus respectivos anexos, entrada de almacén y factura.
			* No recibir el producto.	Si	100%	Sin el certificado de calidad del producto, no se reciben los insumos, los soportes reposan en las carpetas de los contratos de proveedores.
		Horas extras de funcionarios programadas con Inequidad	<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039. 	Si	100%	Se evidencia del GTH-R-039 diligenciado, por medio del cual se programan los horarios de los funcionarios operarios de planta, tanques y bocatoma, el cual se elabora de manera quincenal.
			<ul style="list-style-type: none"> 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 GTH-R-038 en el cual relacionan las horas extras y/o tiempo suplementario de los operarios, el cual requiere de la firma y verificación del responsable del proceso, para ser reportado a talento humano para su respectiva liquidación, este reporte se elabora de manera quincenal
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación 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: <ul style="list-style-type: none"> 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%	Se verifica diligenciamiento del registro GCT-R-023 diligenciados en el mes de septiembre, octubre y noviembre, por medio del cual se lleva control de insumos el cual se diligencia mensualmente, GCT-R-20 control de consumo de cloro diligenciada para el mes de agosto, septiembre, octubre y noviembre, GCT-r-027 Inspección de equipos y entrega de elementos turnos en la Planta de Tratamiento.
			<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 evidencia las actas de recibido a satisfacción de los insumos a empresa como BRINSA S.A. y Quimpac de Colombia de fecha octubre y noviembre de 2021.
CONTROL DE GESTIÓN		Auditorías ejecutas con resultados sesgados	<ul style="list-style-type: none"> Firma del Compromiso de ética del Auditor Interno Compromiso de Confidencialidad Plan de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna Plan de Auditoría Interna Lista de chequeo Auditoría Interna Informe de Auditoría de evaluación y seguimiento a la gestión interna Informe general de Auditorías internas de gestión 	Si	100%	Se cuenta con el Código de Ética y Estatutos del Auditor Aprobado con su respectiva firma. Por medio de las auditorías, internas, externas, que se encuentran bajo la responsabilidad de las Direcciones de Control Gestión y Planeación Corporativa, se mantiene un permanente control sobre todos los procesos, evitando al máximo que quede información alterada del desempeño de la empresa.
			<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la información existente previa a la auditoría Lista de Chequeo Auditoría Interna AM-R-006 Evaluación Auditores Líderes, Internos y/o Equipo Auditor Evaluación Auditor en Formación Registro Selección y Evaluación de Auditores de Gestión 	Si	100%	En el Sistema de Gestión Integrado está publicado en el Link del Proceso de Análisis y Mejora el Registro Lista de Chequeo el cual se encuentra actualizado y es utilizado por el proceso para planear la auditoría.
		Favorecimiento de intereses particulares con Información alterada del desempeño en la empresa.	<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%	Por medio de las auditorías, que se encuentran bajo la responsabilidad de las Direcciones de Control Gestión, se mantiene un permanente control sobre todos los procesos, evitando al máximo que quede información alterada del desempeño de la empresa.
DIRECCIÓN COMERCIAL		Posibilidad de afectación económica por pago de multas y sanciones debido al incumpliendo los términos legales para dar respuesta de Procesos Judiciales, administrativos, contractuales y PQRDS	Verificación de la normatividad aplicable dentro del proceso.	Si	100%	Se adjunta evidencia Listado de asistencia de fecha 11/08/2021 a la capacitación que tenía el objetivo de socializar las actualizaciones de la normatividad vigente aplicable al proceso de los funcionarios de la Dirección Comercial, con el fin de que conozcan los cambios y modificaciones aplicadas.
			Registro diario del cumplimiento oportuno a las respuestas dadas a las peticiones.	Si	100%	Mediante evidencia de la plataforma SUI se verifica el registro de los PQRS atendidos por día, en el cual queda relacionada la fecha, el usuario y el funcionario que atendió.
		Posibilidad de usar indebidamente la 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 realiza verificación y aplicación de los registros que permiten realizar seguimiento a la actividad, entre los cuales; el control, entrega, facturación por reclamación, reporte de reliquidación y la lista de verificación, actividad de facturación además de la verificación de facturación.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
DIRECCIÓN COMUNICACIONES		Públicas de Armenia ESP, a favor de un tercero.	Capacitación a los Funcionarios que ingresan a apoyar el procedimiento de Facturación.	Si	90%	Se realiza acta de socialización en el mes diciembre sobre políticas de atención al usuario y partes interesadas.
		Posibilidad de aceptación de dádivas para gestionar solicitudes utilizando la condición de servidor público	• Comunicación con los Servidores Públicos que laboran en la Dirección Comercial mediante la cual se les da a conocer que está prohibido el cobro de dádivas por la entrega de información reservada propia de la empresa.	Si	100%	Se adjunta como evidencia circular de diciembre de 2021 y acta de reunión del 29 de diciembre de 2021, con su respectivo listado de asistencia, dirigida a los funcionarios de la Dirección Comercial, en la cual se informa que está prohibido recibir dádivas o similares, dando aplicación a la Ley 734/2002 Artículo 35 Numeral 3.
			• Revisión y análisis de los descuentos efectuados a los usuarios, que cumplan con las condiciones de ley y requisitos mínimos.	Si	100%	Se observa acta del 23/08/2022 donde se realiza revisión a los riesgos por parte del proceso comercial.
		Posibilidad de usar indebidamente la Información de Empresas Públicas 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 publicó en el sitio web www.epa.gov.co Solicitud de emisión del manual y su respectiva publicación en intranet https://www.epa.gov.co/institucional/otras-publicaciones/investigaciones/8689-manual-de-estilo-para-publicacion-en-medios-oficiales
			• 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 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 • Aplicación de las directrices establecidas en el manual de control de la información a publicar en los medios oficiales de la empresa. Todo boletín esta respaldado con un soporte fotográfico, video o audio y es aprobado por el Director de la oficina antes de publicarse Soportes en backup
			• 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%	• Aseguramiento de las fuentes por proceso • Mantener archivos de las entrevistas, grabaciones y publicaciones que se realicen de EPA ESP • Seguimiento al plan de comunicaciones interno, externo y digital de la empresa El plan de Comunicaciones al 15 de diciembre está en 91.6%
	• 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	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%	• Aplicación de controles para la verificación de documentos. • Verificación en el listado de proveedores de Empresas Públicas de Armenia • Diseño y aplicación ficha de evaluación de proveedores. • Elaboración de las actas de inspección y actas parciales donde se evalúa la prestación de servicios o la entrega de productos por parte del proveedor La oficina cuenta con carpetas de todos los contratos y se envía documentación a la oficina jurídica	
	Probabilidad de incumplir las disposiciones establecidas en la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública por falencias en la aplicación	• Control preventivo: seguimiento al portal web www.epa.gov.co por parte de cada proceso para suministrar la información que debe estar publicada de acuerdo con la Ley • Clasificación de la información en las Tablas de Retención documental. • Tabla Control de Acceso a los documentos físicos y electrónicos GR-D-007	Si	100%	• Envío de correos electrónicos a los procesos que evidencian la solicitud de la información en el formato interno (comunicaciones) Radicatorio archivo y correspondencia La dirección cuenta con un radicatorio y correos donde que evidencia la solicitud de publicación.	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021	
	DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Probabilidad de afectación económica debido a deficiente administración de la estructura financiera.	aplicación de los controles Instructivo protocolo de seguridad para pagos por portales	Si	100%	Por medio acta trimestral se realiza verificación ocular y de manera sorpresiva a la tesorería de EPA ESP, con el fin de verificar que sí se están aplicando los protocolos de seguridad en el manejo de los portales bancarios. Se anexa como evidencia acta del 30 de septiembre de 2021 y acta de 30-9-2021	
			<ul style="list-style-type: none"> 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 arqueos de Caja y Caja Menor selectivos y sorpresivo. 	Si	100%	Se verifican actas del 30 de septiembre y 27 de octubre en las cuales se verifica que se apliquen los controles del mapa de Riesgos mediante la realización de arqueos permanentes a los fondos de la caja menor igualmente se adjunta arqueos realizados a la caja cajera principal y sus respectivos soportes, también se adjunta como evidencia acta por medio de la cual se verifica la realización periódica (mensual) a los cajeros de los diferentes puntos de recaudo.	
			<ul style="list-style-type: none"> Instructivo para ingreso al portal de bancos. Instructivo para aseguramiento de los valores que se manejan en la tesorería 	Si	100%	Se verifica y adjunta como evidencia acta del 30 de septiembre de 2021 por medio la cual se realiza verificación a la aplicación del instructivo de seguridad en la tesorería general.	
			<ul style="list-style-type: none"> 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 arqueos de Caja Menor sorpresivos. Verificación de la aplicación de la normatividad de caja menor 	Si	100%	Se verifican actas del 30 de septiembre y 27 de octubre en las cuales se verifica que se apliquen los controles del mapa de Riesgos mediante la realización de arqueos permanentes a los fondos de la caja menor igualmente se adjunta arqueos realizados a la caja menor y sus respectivos soportes, también se adjunta como evidencia arqueos a los cajeros de los diferentes puntos de recaudo realizada el	
	DIRECCIÓN JURIDICA	Posibilidad de afectación económica por pago de multas y sanciones debido al incumpliendo los términos legales para dar respuesta de Procesos Judiciales, administrativos,	Revisión de los perfiles e idoneidad del Personal del Planta y contratista durante el proceso contractual	Si	100%	Se realiza inspección al contrato con clausulado simplificado numero 362 de 2021, en el cual se verifica la idoneidad del contratista de acuerdo con los estudios previos y el objeto de contrato. Se adjuntan evidencias.	
			Informe periódico respecto del estado actual de los procesos Judiciales, Administrativos y Contractuales	Si	100%	se verificó documento por medio del cual personal encargado de la oficina, diligencia un cuadro de seguimiento diario a los diferentes procesos donde se encuentra vinculada EPA ESP.	
		Posibilidad de usar indebidamente la Información de Empresas Publicas de Armenia ESP., a favor de un tercero.	•Registro de Control de Prestamos de Expedientes	Si	100%	La Dirección Jurídica mediante documento controlado AM-R-002 realiza los prestamos de documentos del proceso, se evidencia el documento con los préstamos realizados en los últimos meses.	
		Posibilidad de presentar de forma deficiente el estudio 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%	El comité de conciliación de EPA ESP se lleva a cabo una vez al mes, del cual se deja como evidencia actas en las cuales se registra la información de cada uno de las actuaciones del comité como soporte para resolver las controversias por parte de la entidad, adjunta evidencia de la misma.	
				<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de protección establecida por antivirus y el Firewall perimetral que monitorean los accesos en todos las aplicativos web (ARQ, Intranet, pagina web) son sistemas misionales y operativos de la empresa. Acciones de supervisión del contrato con empresas especializadas del Servicio de datacenter, Aplicar para trabajo en casa aún software dedicado a través del Firewall el cual crea VPN (Virtual Private Network) para proveedores, Contratistas y funcionarios de la entidad que lo requieran, éstos deben acogerse a las políticas establecidas en materia de seguridad informática de la entidad. Control de los equipos de computo a través del dominio denominado "epa.local". 	Si	100%	Se evidencia los documentos GG-D-019, GG-D-025, GG-D-027 Y GG-D-029, Los cuales contienen las políticas de seguridad de la información, Gestión de activos, Seguridad física del entorno y para la construcción y protección de contraseñas. Circula DTIC 006, por medio de la cual se socializa la guía de administración del sistema de información dando cumplimiento a las políticas de seguridad y privacidad de la información. Se evidencia oficio de la dirección TIC donde manifiestan que se cuenta con licencias de antivirus en los equipos de la empresa, adquiridos mediante contrato de compraventa 151 de 2021
				Envío de oficio de la unidad de Gestion de Talento humano, deben enviar a la dirección TIC las novedades del personal. Utilizar de parte de los procesos el formato DTIC-R 006 que establecen los perfiles de usuarios que ingresan o se retiran Política de Gestión de Activos GG-D-025	Si	100%	Se evidencia Registro de Asignación de perfiles de usuarios en aplicativo, donde el area de talento Humano envia a la Direccion TIC informacion de solicitud de nuevos usuarios. Se observa politica GG-D-025 Debidamente aprobada.
				<ul style="list-style-type: none"> Recibir las novedades de activación e inactivación de permisos en los diferentes procesos de acceso a la información. Establecer y actualizar los perfiles de usuarios cuando se requieran. Recordar el cumplimiento de lo establecido en la Política de Gestión de Activos GG-D-025 	Si	100%	Se evidencia diligenciamiento del formato DTIC-R-006 Asignación de Perfiles de Usuario en aplicativo, con el cual se autoriza el manejo de aplicativos y se controla su uso.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
	DIRECCIÓN TIC	Posibilidad de incumplimiento de las directrices establecidos para la seguridad de la información en beneficio propio o de un tercero, por datos y aplicativos con acceso no autorizado.	Lineamientos o políticas específicas que apliquen dentro de la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información (GG-D-019).	Si	100%	<p>Se controla a través del Firewall de la entidad (UTM o Palo Alto); la seguridad perimetral de la empresa tanto las entradas y salidas a través de la red local y externa del servicio de internet, teniendo en cuenta las políticas de seguridad que se aplican a través de este; y se gestiona la seguridad de la información y de los activos de TI; para la identificación de actividades anormales.</p> <p>Además gracias a las capacitaciones y soporte brindado por la Empresa Infotec, se ha podido brindar apoyo y acompañamiento a todos los procesos; durante la emergencia sanitaria por la Pandemia Covid- 19; tomando las medidas de disminución de probabilidad de contagio. Una de las medidas es la de trabajo en casa.</p> <p>Se han podido realizar configuraciones a los equipos de propiedad de la Empresa mediante escritorio remoto y acceso a estos mediante la VPN (Virtual Private Network); con autorización de cada uno de los Directores y Gestores de los funcionarios que han requerido de dicha configuración. De esta manera se ha podido controlar las entradas y salidas a través de la red local para el trabajo en casa, permitiendo asegurar la confidencialidad e integridad de la información.</p> <p>Al igual se cuenta con un Antivirus capacitado para detectar cualquier software Dañino o anomalía en coordinación con el Firewall. Contrato con Clausulado Simplificado 151 de 2021.</p> <p>Por medio del contrato con clausulado Simplificado, vigente, No 29 de 2021; el contratista realiza control, apoyo y acompañamiento constante en todo lo que respecta a la seguridad de la información y configuración de VPN; apoyándose del firewall, las políticas de seguridad de la información y el Antivirus de la entidad.</p>
			*Política Gestión de Activos GG-D-025	Si	100%	El documento es socializado por medio de circular para dar a conocer el alcance de la política, las responsabilidades, el manejo de la información y los deberes de los servidores públicos en el proceso.
		Probabilidad de incumplir las disposiciones establecidas en la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública por falencias en la aplicación	<ul style="list-style-type: none"> Control preventivo: seguimiento al portal web www.epa.gov.co por parte de cada proceso para suministrar la información que debe estar publicada de acuerdo con la Ley Clasificación de la información en las Tablas de Retención documental. Tabla Control de Acceso a los documentos físicos y electrónicos GR-D-007 	Si	100%	<p>El seguimiento al portal web se realiza por medio de documento de contraloría, del cual se anexa pantallazo como evidencia.</p> <p>La información que debe ser publicada, se controla a través de un autodiagnostico política de gobierno en línea.</p> <p>Los documentos son controlados y diligenciados por la oficina de comunicaciones.</p>

Controles de corrupción

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021	
Gestión Distribución de Agua Potable	Gestión Distribución de Agua Potable	Horas extras de funcionarios programadas con Inequidad	• Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039.	Si	100%	Se evidencia registro del formato GTR-R-039 diligenciado y firmada por el líder del proceso en el cual se programan los turnos de la quincena correspondiente al 1 al 30 de agosto de 2021.	
			• La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina	Si	100%	Se adjunta como evidencia formato GTH-R-038 diligenciado, el cual relaciona las horas extras y el tiempo suplementario de los funcionarios a cargo del 01 al 15 de agosto de 2021.	
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación 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%	Se adjunta acta de reunión del 28 de julio de 2021, la cual, tenía por objeto la revisión de los inventarios a cargo del gestor.	
			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	No	0%	Se adjunta acta de reunión del 28 de julio de 2021, la cual, tenía por objeto la revisión de los inventarios a cargo del gestor, los demás documentos no aplican.	
			• 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%	Se realiza a través de memorandos, la salida de inventarios con destino a la empresa de vigilancia con el fin de autorizar la salida.	
	• Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.	Si	100%				
	Gestión de Aseo	Horas extras de funcionarios programadas con Inequidad					Se observa que la subgerencia de aseo cuenta con el registro GA-R-040 programación semanal de personal recolección y transporte. Así mismo, se observa el reporte GTH-R-038 y GTH-R-039 donde se programan los turnos y se reportan los trabajos suplementarios. Cada profesional universitario encargado de realizar la programación y liquidación de horas extras, lo realiza en el respectivo formato: GA-R-012 Programación personal de Recolección y Transporte del Servicio de Aseo. GA-R-014 Programación Dominical Servicio de Barrido y Limpieza de Vías y Areas Publicas GA-R-040 Programación Semanal del Personal de Recolección y Transporte GA-R-058 Programación Dominical Servicio de Corte de Césped, Poda de Árbol y Lavado de Áreas Públicas
			• Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039.	Si	100%	Posteriormente, La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, lo realiza el Subgerente o gestor de aseo antes de enviarlas a Nomina.	
			• La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina	Si	100%	Cada profesional universitario encargado de realizar la programación y liquidación de horas extras lleva un archivo en excel en el cual realiza la comparación de horas extras por funcionario. Se adjunta evidencia Se observa acta del 14/07/2021 donde se realiza revision aleatoria al Stock de inventarios.	
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación 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%		
			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%	Para realizar el control sobre los equipos y parque automotor del servicio de aseo se llevan los siguientes registros: GA-R-026 Control de Salida e Ingreso Vehiculos del Servicio de Aseo GA-R-041 Control diario labores realizadas por la maquinaria del servicio de aseo GA-R-042 Control de: herramientas, combustible y aceite, Revisión de equipos y Reporte de personal de Corte de Césped GA-R-046 Control combustible y aceite Poda Árbol Urbano Respecto a las acciones de mejora propuestas, el 14 julio de 2021 se llevó a cabo una revisión de los inventarios del servicio de aseo, de parte de funcionarios de la gestión recursos.	
			• 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%	Para realizar el control sobre los equipos y parque automotor del servicio de aseo se llevan los siguientes registros: GA-R-026 Control de Salida e Ingreso Vehiculos del Servicio de Aseo GA-R-041 Control diario labores realizadas por la maquinaria del servicio de aseo GA-R-042 Control de: herramientas, combustible y aceite, Revisión de equipos y Reporte de personal de Corte de Césped GA-R-046 Control combustible y aceite Poda Árbol Urbano	
			• Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.	Si	100%	Respecto a las acciones de mejora propuestas, el 14 julio de 2021 se llevó a cabo una revisión de los inventarios del servicio de aseo, de parte de funcionarios de la gestión recursos.	
			El registro de los datos de los tickets de la estación de servicio es realizado mediante el aplicativo en la Intranet. En el proceso cada Profesional lleva control del consumo del combustible.	Si	100%	Se realiza el registro de los datos de los tickets de la estación de servicio en el aplicativo en la Intranet. En el proceso cada Profesional lleva control del consumo del combustible.	
		Registros GA-R-011, GA-R-042, GA-R-046 y GA-R-055, El registro de los datos de los tickets de la estación de servicio es realizado mediante el aplicativo en la Intranet.	Si	100%	Se realiza el registro de los datos de los tickets de la estación de servicio en el aplicativo en la Intranet. En el proceso cada Profesional lleva control del consumo del combustible. Se evidencia pantallazos en los cuales se refleja cómo se realiza el registro.		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
e Riesgos y			<ul style="list-style-type: none"> • Se realizan registros de inventarios identificando en que vehículos, Maquinaria y Equipos se usan los repuestos y se anexa el registro fotográfico. Órdenes de trabajo. (GA-R-030). • Revisiones aleatorias al inventario por funcionarios independientes al proceso. 	Si	100%	<p>Se continua con el control existente que es el diligenciamiento del registro GA-R-030 en el cual se puede hacer la trazabilidad de los vehículos, Maquinaria y Equipos en los cuales se usan los repuestos.</p> <p>Respecto a las acciones de mejora propuestas, el 14 julio de 2021 se llevó a cabo una revisión de los inventarios del servicio de aseo, de parte de funcionarios de la gestión recursos, se adjunta como evidencia acta de reunión realizada el día 14 de Julio de 2021 con el objeto de realiza revisión aleatoria stock inventario.</p>

Anexo 1 Componente Mapa d

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
GESTIÓN DE RECURSOS		Possibilidad de usar indebidamente la 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 Radicator 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 Registro y radicación de Correspondencia Recibida GR-R-024 Control Entrega de Correspondencia al Proveedor de Servicio de Mensajería GR-R-034. Guías Entrega de Correo Certificado Registro de Ingreso de visitantes a sedes externas de la Empresa GTH-R-037 	Si	100%	<p>Se evidencia diligenciamiento del registro GR-R-009 Acta de entrega de documentos e inventario documental realizada el día 08 de octubre de 2021.</p> <p>Se evidencia registro GR-R-019 de la correspondencia enviada el día 08 de septiembre de 2021.</p> <p>Se evidencia registro GR-R-020 Control Prestamo de Documentos del Archivo Central el día 21 de septiembre de 2021,</p> <p>Se evidencia registro GR-R-021 Remisión de Documentos del Archivo Central el día 20 de septiembre de 2021,</p> <p>Se evidencia registro GR-R-024 de la correspondencia recibida el día 30 de septiembre de 2021,</p> <p>Se evidencia registro GR-R-034. Control Entrega de Correspondencia al Proveedor de Servicio de Mensajería</p>
		Probabilidad de pérdida económica e incumplimiento en la prestación de servicios por la ejecución inadecuada e inoportuna de 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 Chequeo 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 Acueducto y Alcantarillado GR-R-014 Cronograma de Mantenimiento Preventivo de Vehículos Servicio de Aseo GR-R-023 Lista de chequeo revisiones periódicas mantenimiento preventivo vehículos 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%	<p>Para dar cumplimiento a los mantenimientos de los vehículos, maquinaria o equipo, se tiene un cronograma de actividades con el cual se mantiene seguimiento constante al proveedor contratado para este fin, cuando se requieren productos y/o equipos, se continúa diligenciando el formato de solicitud de productos con el fin llevar un control de fechas y productos requeridos.</p> <p>Las hojas de vida de la maquinaria y los vehículos se diligencia periódicamente teniendo en cuenta el cronograma la inspección de Maquinaria y vehículos, con lo cual se ejercen controles y se evitan pérdidas.</p> <p>Se evidencia lista de chequeo revisiones periódicas mantenimiento preventivo de vehículo OCH 713 Y OCH 766, Hoja de vida vehículo OCH 796 Y OCH 799, Cronograma mantenimiento preventivo vehículos y maquinaria para la vigencia 2021</p>
			<ul style="list-style-type: none"> Estudios Previos Reglas de Participación Supervisión de Contrato 	Si	100%	Se evidencia de estudios previos, supervisión del contrato y contrato N° 15 actual por medio del cual se contrata el mantenimiento preventivo y correctivo de los vehículos, maquinaria y equipo.
		Probabilidad de pérdida económica e incumplimiento en la prestación de servicios por deficiencia en el establecimiento de especificaciones técnicas para compra de insumos, suministro 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 Servicios a Satisfacción GR-R-026 Solicitud de productos y/o equipos comprados Entradas y Salidas de Almacén Software de Almacén 	Si	100%	A la fecha no se presenta incumplimiento en la prestación del servicio por parte del proveedor contratado para compra de insumos, suministros y bienes muebles. Se evidencia documentos controlados por medio de los cuales se ejerce control efectivo que evita pérdida económica e incumplimiento en la prestación de dicho servicio.
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos físicos y económicos de Empresas Publicas de Armenia ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Se realizan registros de inventarios identificando en que vehículos, Maquinaria y Equipos se usan los repuestos y se anexa el registro fotográfico. Órdenes de trabajo. (GA-R-030). Revisiones aleatorias al inventario por funcionarios independientes al proceso. 	Si	100%	Se adjunta como evidencia inventarios realizados durante el último semestre de 2021 a funcionarios de planta quienes tienen bienes y equipos a su cargo, corroborando con los mismos que los elementos a su cargo, se encuentran en perfecto estado y que todos están en su lugar.
		Favorecimiento de intereses particulares con Información alterada del desempeño en la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> Tablas de Retención Documental Jornadas de Capacitación a los funcionarios Radicaadores en los archivos de gestión, Unidad de Correspondencia y Archivo Central, Intraweb- Documentos Publicación de Inventarios Documentales en la Intranet Publicación de documentos digitalizados Actas entrega de documentos e inventarios documentales Guías de correo certificado. 	Si	100%	Se observa evidencias como controles en entrega de correspondencia, copia en pdf aleatoria del radicator, control prestamo de documentos, captura de pantalla documentos digitalizados, remisión de documentos al archivo central, con los cuales se continúa ejerciendo control para evitar el favorecimiento de intereses particulares con la información alterada.
		Probabilidad de incumplir las disposiciones establecidas en la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información publica por falencias en la aplicación	<ul style="list-style-type: none"> Control preventivo: seguimiento al portal web www.epa.gov.co por parte de cada proceso para suministrar la información que debe estar publicada de acuerdo con la Ley Clasificación de la información en las Tablas de Retención documental. Tabla Control de Acceso a los documentos físicos y electrónicos GR-D-007 	Si	100%	El seguimiento al portal web se realiza por medio de documento de contraloría, del cual se anexa pantallazo como evidencia. La información que debe ser publicada, se controla a través de un autodiagnóstico política de gobierno en línea. Los documentos soportes, éste seguimiento se encuentra a cargo de la Dirección de Comunicaciones. La clasificación de la información en las Tablas de Retención
		Possibilidad de usar indebidamente la Información de Empresas Publicas de Armenia ESP., a favor de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> Carta de compromiso de integridad y Ética GTH-R-033 Compromiso de Confidencialidad GTH-R-026 Realización y seguimiento a la Inducción y Reinducción (Trabajadores, pasantes, aprendices) GTH-R-006 	Si	100%	Se realiza monitoreo a historias laborales, por medio de acta. Se evidencia acta del 02 de diciembre 2021, socialización, revisión y monitoreo seguimiento al plan anticorrupción.
		Acceso restringido a las instalaciones del personal interno y externo	Si	100%	Se realiza monitoreo historias laborales, por medio de acta. Se evidencia acta del 02 de diciembre 2021, socialización, revisión y monitoreo seguimiento al plan anticorrupción y se constata que la funcionaria Glosmy Faisury Castillo es la única responsable de la manipulación y el manejo de las Historias Laborales.	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		<ul style="list-style-type: none"> Foliación de Historias Laborales Control de prestamos de historias laborales.AM- R-002 Hoja de Control Historia Laboral GTH-R-031 Escaneeo de todas las historias laborales Manejo y custodia por parte de un solo funcionario para las historias laborales 	Si	100%	Se realiza monitoreo historias laborales, por medio de acta. Se evidencia acta del 02 de diciembre 2021, socialización, revisión y monitoreo seguimiento al plan anticorrupción y se constata que la funcionaria Glosmy Faisury Castillo es la unica responsable de la manipulación y el manejo de las Historias Laborales. Se verifica el adelanto en el escaneo de historias laboraes y a la fecha reportan 145 historias laborales digitalizadas.
		Posibilidad de pérdidas económicas por manipulación de información para el otorgamiento de beneficios salariales de liquidación de la Nomina Activos y Pensionados	* Verificación de todas las novedades de la nomina y liquidaciones para ser registradas por parte de un funcionario diferente	Si	100%	se verifica mediante acta del 30 de noviembre de 2021, el proceso de nomina, en la cual la funcionaria Olga B.Arce es la encargada de revisar que se cumpla el proceso. Adjunta como evidencia acta del 30-11-2021, se junta la respectiva acta de reunion.
			* Verificación manual y aleatoria de la información generada en la Nomina.	Si	100%	
			* Cruce de información generada contra novedades recibidas a tiempo, ajustadas y aprobadas para la liquidación quincenal	Si	100%	
	Posibilidad de falencias en la compra, entrega y utilización adecuada de la Dotación y Elementos de Protección Personal	* Verificación de todas las novedades de la nomina y liquidaciones para ser registradas por parte de un funcionario diferente	S	100%	Por medio de acta de reunión 06 de diciembre 2021, se realiza reunión con el objetivo de realizar monitoreo quincenal al plan anticorrupción, se evidencia acta relacionada.	
* Programa local de SST donde se lleva el control de los elementos de protección personal, tiempo de vida útil y cantidades existentes		Si	100%			
GESTIÓN PLANEACIÓN TECNICA	Posibilidad de presentación de conflicto de interés de los funcionarios generado por direccionamiento a favor de terceros de requisitos establecidos para contratación por EPA	* Llevar el registro y actualización de las matrices normalizadas con el fin de cumplir con las necesidades requeridas.	Si	100%	Se evidencia oficio recibido el 29 de diciembre de 2021, por medio cual se pide una prorroga para cumplir con dicho control, ya que teniendo en cuenta la mesa de trabajo N°2, se está trabajando conjuntamente con los demas procesos involucrados para dar cumplimiento a dicho control y poder aplicar las mejoras propuestas	
		* Inspecciones periódicas a las diferentes sedes y centros de trabajo, con el fin de verificar que los trabajadores estén cumplimiento con el uso	Si	100%		
			* 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 la que la modifique, adicione o sustituya	NO	0%	
			* Visitas y seguimiento. A las disponibilidades que se expida EPA ESP • Visitas y seguimiento. A las disponibilidades que se expida EPA ESP	NO	0%	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
LABORATORIO CALIBRACIÓN DE MEDIDORES		Horas extras de funcionarios programadas con Inequidad	<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 enviarlas a Nomina 	Si	100%	No aplica, no existe programación de horas extras para los funcionarios adscritos al proceso.
				Si	100%	
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos físicos y económicos de Empresas Publicas de Armenia ESP a favor de particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales Revisión de los consumos de insumos por medio de: <ul style="list-style-type: none"> 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 el proceso no hace uso de insumos, químicos o consumibles en el cumplimiento de las actividades. Se Evidencia ultimo inventario realizado por Gestión Recursos.
			<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%	
		Posibilidad de usar indebidamente la Información de Empresas Publicas de Armenia ESP., a favor de un tercero.	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso del personal del Laboratorio con: <ul style="list-style-type: none"> Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad GG-D-011 Código de Integridad, Ética y Confidencialidad Carta de Compromiso de Integridad y Ética GTH-R-033 Compromiso de confidencialidad GTH-R-026 Declaración de imparcialidad Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA LECA-R-076 Política de Seguridad y Privacidad de la Información GG-D-019. Instructivo de Custodia y Almacenamiento de Información. LCM-I-002 Instructivo de Ingreso al Laboratorio de Personal Externo LCM-I-003. 	Si	100%	Mensualmente se realiza un acta de reunión, Punto 15 se realiza una evaluación del proceso teniendo en cuenta los riesgos de corrupción
			<ul style="list-style-type: none"> Compromiso del personal con el Código de integridad, ética y confidencialidad Carta de compromiso de Integridad y Ética GTH-R-033 	Si	100%	Se tiene como evidencia el código de ética y confidencialidad que es firmado por todos los funcionarios al ingreso a la Empresa.
			<ul style="list-style-type: none"> Supervisión de datos y resultados en el proceso Recepción y entrega al área de calibración LCM-R-004 	Si	100%	el laboratorio está comprometido con la imparcialidad de sus operaciones y en ese interés, tiene el registro LCM-R-004 en el cual se omite cualquier información personal del cliente, para mitigar el riesgo de corrupción.
		Resultados de ensayos y/o calibración de Medidores manipulados	<ul style="list-style-type: none"> Compromiso del personal con: <ul style="list-style-type: none"> Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad GG-D-011 Código de integridad, ética y confidencialidad, Declaración de imparcialidad Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA LECA-R-076 Carta de compromiso de Integridad y Ética GTH-R-033 Seguimiento al cumplimiento del tratamiento de los conflictos de interés identificados en la "Matriz de Conflictos de Interés de los Laboratorios de Ensayo de Calidad de Agua y Calibración de Medidores" GG-D-010. 	Si	100%	El seguimiento realizado a los resultados de calibración de cada medidor de manera individual, permite identificar cualquier manipulación de datos de calibración por parte de los técnicos calibradores del laboratorio. El punto 15 del acta de seguimiento mensual, contempla el seguimiento a este riesgo y la ausencia de evidencia de su materialización. Se adjunta copia del acta y de dos formatos donde se registra la supervisión de resultados para dos medidores calibrados.
			<ul style="list-style-type: none"> Supervisión de datos y resultados en el proceso Ausencia de información del cliente en el registro de "Recepción y entrega al área de calibración" LCM-R-004 	Si	100%	El registro LCM-R-004 está diseñado para omitir información del cliente, con el ánimo de minimizar el riesgo de corrupción.
	Contratación direccionada en beneficio 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 JSG R 001 Evaluación de la propuesta Evaluación de necesidades de Personal Capacidad Técnica del Laboratorio 	Si	100%	Se verifica el documento LECA-R-048, diligenciado el 28 de julio de 2021, por medio del cual se da autorización al contratista Sebastian Lopez Torres, quien se autoriza como personal de apoyo en el área administrativa, documento que se adjunta como evidencia. En cuanto al JSG-R-001, es la Dirección Jurídica la encargada de diligenciar este formato. La Evaluación de la oferta, el Profesional Especializado de Laboratorio se encarga de evaluar la propuesta en cuanto al componente técnico de acuerdo a las reglas de participación y califica si cumple o no cumple, y luego se traslada a la Dirección Jurídica para que continúe su proceso de evaluación en los otros procesos encargados. Con respecto a la evaluación de necesidades de personal, se encuentra establecido en el documento LECA-M-001, Manual del SGI para LECA, en el cual relaciona detalladamente los perfiles requeridos para LECA, en cada uno de los roles que son analistas fisicoquímicos, analistas microbiológicos, apoyo en metrología, responsable en recepción de muestras y Director técnico y responsable de calidad. En cuanto a la capacidad técnica de laboratorio, siempre se cumple y se calcula de acuerdo a las solicitudes anuales totales de los tres procesos (clientes internos) GTC, GD Y Laboratorio de Calibración de medidores, registradas en el LECA-R-014.	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
	LECA	Resultados de ensayos y/o calibración de Medidores manipulados	<ul style="list-style-type: none"> Revisión de todos los informes exportados a los clientes internos aprobando la coincidencia 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 Consecutivo de informes de ensayo (IE) LECA-R-019 Consolidado de resultados de análisis de Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA (Agua Tratada) LECA-R-071 Consolidado de resultados de análisis de Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua (Agua Cruda) LECA-R-050 Consecutivo de Informes Consolidado de Ensayo para Agua tratada (ICT) LECA-R-077 Consolidado de Ensayo para Agua Cruda (IC), LECA-R-053 Consecutivo de informes de ensayo (IE) LECA-R-019 	Si	100%	El procedimiento establecido para mitigar el riesgo, se delega una persona diferente a quien realice el analisis. Para que compare los dos registros LECA-R- 033 Y el LECA-R-014 para detectar las anomalías y desviaciones que quedan registradas en el LECA-R-51, con el cual se analiza las ocurrencias y determinar la razón de dichas ocurrencias si fueron errores de digitación o desviaciones, información requerida para diligenciar el LECA-R-056 o si es requerida su impresión se realiza mediante el LECA-R-056 y su anexo, el cual es enviado al cliente con los resultados obtenidos ya verificados. LECA-R-019 este documento se diligencia para llevar un control con su respectivo consecutivo del informe. LECA-R-071 este registro ya no existe, ya que, se consolidó con el LECA-R-056. LECA-R-050, consolidado para agua cruda, se diligencia y envía a los clientes internos dos veces a la semana. LECA-R-050 este documento se diligencia para el registrar los resultados de agua no tratada y se realiza dos veces por semana. LECA-R-077 este documento se eliminó y se consolidó con el LECA -R-019, LECA-R-053 Se llevan los consecutivos de agua Tratada.
<p>Control y Seguimiento a:</p> <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: Registro de verificación de los elementos de protección personal LECA-R-043, para ejecución del ensayos y disposición de Residuos , ensayos de aptitud e Interlaboratorio, Participación de Ensayos de aptitud y/o Pruebas Interlaboratorio de LECA LECA-R-072, Cartas de control y LECA-R-048 (Registro de Autorización del Personal que realiza actividades en el Laboratorio) 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 GG D 010 Compromiso de confidencialidad (GTH-R-026) Compromiso de integridad y ética (GTH-R-033) Declaración de imparcialidad Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA LECA-R-076 			Si	100%	LECA-R-043 se verifica el registro diligenciado el día 02 de noviembre para el funcionario Cesar Alberto Botero, se evalúa los EPP y la disposición de residuos que general dentro de un análisis y los controles de aseguramiento de la calidad de los resultados de cada ensayo, que se trazable para la rutina establecida. LECA-R-069 análisis de los resultados. GG-M-010 se realiza seguimiento mediante acta de reunión del 27 de agosto de 2021 por medio de la se realiza análisis a los controles, que se den cumplimiento efectivamente a los 7 conflictos de interés y mitigar el riesgo de que ocurra o se materialize. GTH-R-026, GTH 033 y LECA-R-076 se deben diligenciar al ingreso de nuevo personal tanto de planta como contratista, se verifican los realizados a Sebastián López Torres quien ingresó a la empresa el 14 de julio de 2021, con los contratistas que repiten contrato se diligencia uno, una vez al año.	
Horas extras de funcionarios programados con Inequidad		<ul style="list-style-type: none"> Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039. 	Si	100%	Se evidencia el registro GTH-R-039 donde se relaciona la programación de turnos de primera quincena de noviembre, oficio LECA 21-118 dirigido a la Gestora de Talento Humano con el reporte de la planificación de horas extras de la segunda quincena del personal de planta.	
		<ul style="list-style-type: none"> La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina 	Si	100%	Oficio LECA 21-118 por medio del cual se reportan la ejecución de las horas extras para su respectivo pago por nomina.	
Recursos físicos y económicos de Empresas Publicas de Armenia ESP perdidos y/o desviados a favor de particulares		<ul style="list-style-type: none"> Revisión periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales 	Si	100%	Se evidencia oficio LECA OF-303 por medio del cual se reporta a la Dirección Financiamiento el Kardex del mes de noviembre de 2021 de los insumos utilizados en laboratorio. Los Inventarios de maquinaria y equipos son realizados por Gestión Recursos y el ultimo realizado según acta el 13 de Julio de 2021.	
		<p>Revisión de los consumos de insumos por medio de:</p> <ul style="list-style-type: none"> Control Gasto de Cloro y Tambores. GCT-R-020. Control de Insumos. GCT-R-023. Inventarios Lista de chequeo de entrega de Turnos Autorización salida y/o ingreso de Equipamiento LECA-R-074 	Si	100%		
		<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. Autorización salida y/o ingreso de Equipamiento LECA-R-074 	Si	100%			
Posibilidad de usar indebidamente la Información de Empresas Publicas de Armenia ESP., a favor de un tercero.	<p>Compromiso del personal del Laboratorio con:</p> <ul style="list-style-type: none"> Política de Integridad, Ética, Confidencialidad e Imparcialidad GG-D-011 Código de Integridad, Ética y Confidencialidad Carta de Compromiso de Integridad y Ética GTH-R-033 Compromiso de confidencialidad GTH-R-026 Declaración de imparcialidad Laboratorio de Ensayo de Calidad de Agua LECA LECA-R-076 Política de Seguridad y Privacidad de la Información GG-D-019. Instructivo de Custodia y Almacenamiento de Información. LCM-I-002 Instructivo de Ingreso al Laboratorio de Personal Externo LCM-I-003. 	Si	100%	Política de Seguridad mediante acta de reunión Agosto 27 de 2021, por medio la cual se retroalimenta al personal todas las políticas, se realizan dos veces al años.		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
PLANEACIÓN CORPORATIVA		Información alterada para favorecer intereses particulares.	<ul style="list-style-type: none"> Acompañamiento en todas las etapas de las Auditorias Reglas de participación Acciones de supervisión de Contratos Cumplimiento de procedimiento establecido para las Auditorias. Calificación del servicio prestado Informes parciales y definitivos de las auditorias Reuniones para evaluación de controversias a los informes parciales y finales de las auditorias. Levantamiento de Hallazgos presentados. Generación y seguimiento de Planes de Mejoramiento y para el tratamiento de oportunidades de mejora SGI y observaciones de Auditorias de DCG. 	Si	100%	<p>Empresas Públicas de Armenia por medio de la Dirección de Planeación Corporativa y dando cumplimiento al requisito de la Norma NTC ISO 9001:2015 9.2 AUDITORIA INTERNA, busca evaluar si el Sistema de Gestión de la Calidad de EPA.ESP implementado, se ha mantenido de manera adecuada, conveniente y eficaz.</p> <p>Para lo cual realizo la auditoría interna directa bajo esta norma, dando aplicación a los documentos de Sistema de Gestión Integrado de EPA.ESP para el desarrollo de las etapas de:</p> <ol style="list-style-type: none"> Programación y ejecución de la Auditoria: Empresas Públicas de Armenia programo la realización de auditorías interna para el año 2021 en el mes de Marzo y su ejecución entre los meses de Octubre a Noviembre en forma directa a 17 procesos y en interacción con las Normas NTC ISO 14001,45001 y NTC ISO IEC 17025:2017 a los procesos de Gerencia General, Dirección Jurídica y Secretaria General y Análisis y Mejora. En la realización de las auditorias internas directas se contó con la participación de 12 auditores internos, de los cuales 5 son auditores líder y 7 auditores en formación, a la totalidad de los auditores, se les aplicó la evaluación de competencia ubicándolos en el rango de 4.5 a 5.0 con un criterio de satisfacción con lo cual pueden seguir perteneciendo al grupo de auditores de EPA.ESP. Distribución del informe de Auditoria: Una vez ejecutadas las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad, se emitieron los informes por parte de los auditores, donde se incluyó aspectos relevantes, por mejorar, no conformidades y conclusiones de la auditoria.
			<ul style="list-style-type: none"> Actas e informes: Seguimiento y monitores de metas. Reporte de Hoja de vida de indicadores Mesas de Trabajo con los responsables. Informes de Gestión. Informe General de Auditoria del Sistema de Gestión Integrado. Revisión por la Dirección 	Si	100%	<p>En el mes de septiembre desde la oficina de Planeación Corporativa se emite la circular DPC-C-017, se solicita el informe de seguimiento al plan de acción Estratégico del último trimestre. Se evidencia circular y dos correos con los cuales los procesos rinden sus informes. En el comité de Gestión y desempeño del periodo se socializa y se monitorea las actividades. Con el informe consolidado se da cumplimiento a la circular 029 de la Alcaldía Municipal por medio de la cual se rinden los informes del Plan estratégico trimestralmente. El 27 de octubre mediante consejo de gobierno municipal se hace monitoreo a las metas y entregan informe consolidado de ejecución estratégica y presupuestal el cual se anexa como evidencia. Adjunta tablero de control que se monitorea cada trimestre. otro seguimiento y monitoreo a las metas del plan de desarrollo que se debe rendir a la alcaldía, se anexan correos de solicitud y de respuesta. Monitorea a las inversiones POIR el cual se realiza en asocio con el asesor de tarifas, se adjunta igualmente acta de comité de tarifas en el cual se presenta el estado del POIR. En cuanto a informes de gestión, Se rinde informe de gestión en cada sección ordinarias de junta directiva., evidencias del informe a noviembre 18 de 2021, mediante circular, la alcaldía Municipal convoca capacitación de informe de gestión cierre de vigencia 2021, seguidamente por medio de correo envían los lineamientos a tener en cuenta en el informe de gestión, de acuerdo a esta circular se solicita a los procesos el informe de gestión teniendo en cuenta los lineamientos definidos por la alcaldía, con la fecha límite que se debe presentar, planeación recepciona toda la información y consolida el informe el cual se envía al Municipio. SE adjunta requerimiento del Concejo Municipal en el cual solicitan rendición de cuentas en respuesta se envían todos los informes de de gestión. y finalmente se consolida un equipo de trabajo para que con todos los informes presentados se consolida el informe de rendición de cuentas.</p>
			<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	50%	<p>Envío de Correos y/o solicitud de información para reversión, soportada en los correos institucionales de todos los procesos.</p>
			<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>como evidencia en formatos de excel, las fichas ambientales elaboradas y aplicada a las Obras de Acueducto y Alcantarillado realizadas por Empresas Publicas de Armenia ESP., teniendo su cuenta la magnitud y duración.</p> <p>Las evidencias de las acciones tomadas o su incumplimiento deberán ser consignadas en la Bitácora de la Obra, tener registro fotográfico, formatos.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> Firma del Compromiso de ética del Auditor Interno Compromiso de Confidencialidad Plan de Auditoria de evaluación y seguimiento a la gestión interna Plan de Auditoria Interna Lista de chequeo Auditoria Interna Informe de Auditoria de evaluación y seguimiento a la gestión interna Informe general de Auditorias internas de gestión 	Si	100%	<p>Se cuenta con documentos firmados de compromisos éticos, que reposan en las hojas de vida del personal que realiza las auditorias, Así mismo, se cuenta con compromiso de confidencialidad, el cual se encuentra archivado en las hojas de vida.</p> <p>El proceso de Analisis y mejora, realiza plan de auditorias internas de calidad y se asignan auditores internos para la evaluación del Sistema de Gestión Integrado SGI de la empresa, una vez al año a cada proceso.</p>
		<ul style="list-style-type: none"> Posibilidad de obtener resultados sesgados en las Auditorias ejecutadas al no generar oportunidades de mejora, ni detectar incumplimiento de requisitos aplicables a los procesos y al Sistema de Gestión Integrado 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis de la información existente previa a la auditoria Lista de Chequeo Auditoria Interna AM-R-006 Evaluación Auditores Líderes, Internos y/o Equipo Auditor Evaluación Auditor en Formación Registro Selección y Evaluación de Auditores de Gestión 	Si	100%	<p>Dentro del proceso de auditorias, se realizan listas de chequeo, que se encuentran normalizadas y son elaboradas por los auditores internos.</p>

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRASPORTE DE AGUAS RESIDUALES		Información alterada para favorecer intereses particulares.	Seguimiento a los vehículos así: • Vehículo de Succión - Presión: "Orden de limpieza de Redes y Sumideros Carro Succión - Presión" GRT-R-003 • Retroexcavadora y Bobcat: "Orden de Trabajo Cuadrillas" GRT-R-007 • Bitácora Vigilancia Portería	Si	100%	Se evidencia registro GRTAR-R 003 de manera aleatoria entre septiembre y diciembre de 2021. igualmente se tiene documento GRTAR-R 007. la Bitácora de vigilancia y portería se debe solicitar a Gestión recursos.
			• Instructivo Notificación al Usuario GRT-I-003 • Registro Orden Daños de Alcantarillado GRT-R- 015 • Registro Orden de Trabajo Cuadrillas GRT R-007	Si	100%	Se evidencia GRT-I-003, GRT-R-015 y GRT-R-007 de manera aleatoria y ejecutadas en los meses entre septiembre y diciembre de 2021
		Horas extras de funcionarios programadas con Inequidad	• Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039.	Si	100%	Se evidencia diligenciamiento del formato GTH-R-039 por medio del cual se programa el personal para mantenimiento y tiempo suplementario cuando se requiere.
			• La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina	Si	100%	GTH-R-038 por medio del cual se reporta las horas extras y tiempo suplementario para que sean liquidadas en nomina.
		Conflicto de interés de los funcionarios generado por direccionamiento a favor de terceros de requisitos exigidos por EPA ESP	• Revisiones periódicas 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%	Se evidencia ultima revision de inventarios. Mediante documento GR-R-050
			• 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%	
GESTIÓN TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES		Favorecimiento de intereses particulares con Información alterada del desempeño en la empresa.	• 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%	Anualmente se reporta a la CRQ todos las calificaciones realizadas con las cuales se debe enviar anexo los reportes de laboratorio de todas las calificaciones, lo que mitiga el riesgo de favorecer interese particulares. Para mejorar la competencia del personal, se realizan trimestralmente reuniones de actualización al personal de normatividad nueva para que adquieran el conocimiento, como evidencia actas de reunión realizadas el primero de septiembre y 10 de diciembre de 2021, a Se verifica el documento GTAR-R-018, por medio del cual se registra la calificación de los parametros para otorgar certificado anual de vertimientos.
			• Programación de Turnos Mensual del Personal GTH-R-039.	Si	100%	Se verifica GTH-R-039, del 1 al 30 de septiembre por medio del cual se relacionan los turnos programados para los funcionarios encargados del funcionamiento de la PTAR el cual es requisito para el reporte de horas extras y tiempo suplementario. Se anexan como evidencia.
		Horas extras de funcionarios programadas con Inequidad	• La aprobación del Reporte de Tiempo Extra y Suplementario GHT R 038, por los Subgerente antes de enviarlas a Nomina	Si	100%	Se verifica GTH-R-038, del 30 de septiembre el cual es diligenciado de manera quincenal en el cual se reporta las horas extras y el tiempo suplementario laborado por el personal a cargo y es diligenciado de acuerdo a la programación de turnos. El cual se anexa como evidencia.
			• Revisiones periódicas por medio de Actas contra el inventario de maquinaria, equipos, insumos y materiales	Si	100%	Se muestra como evidencia GR-R-041, diligenciado en junio 25 de 2021, por medio del cual se verifica estado del vehículo OCH 785, con el cual se califica el estado de dicho vehículo el cuál se encuentra en los inventarios del proceso.
		Probabilidad de pérdidas y/o desviación de recursos físicos y económicos de Empresas Publicas de Armenia ESP a favor de particulares.	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%	El registro GCT-R-020 no aplica para la planta de tratamiento de aguas residuales.
			• 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%	El control de insumos se realiza a travez de memorando diligenciados y firmados por el gestor del proceso, por medio del cual se autoriza a los diferentes funcionarios a cargo, para sacar insumos, materiales o equipos fuera de la sede.
			• Autorizaciones escritas de salida de equipo y maquinaria al personal de vigilancia privada.	Si	100%	Se verifica como evidencia el documento GTAR-R-001 Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de Alcantarillado de fecha 18 de noviembre de 2021. realizado al establecimiento WOOF GROOMING SALOON, con el cual está anexo el GTAR-R-009 Lista de chequeo que garantiza el cumplimiento de los requisitos para otorgar el concepto favorable o certificado de vertimientos y el GTAR-R-006 que corresponde a la visita tecnica para control de vertimientos.

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
		<p>Posibilidad de presentación de conflicto de interés de los funcionarios generado por direccionamiento a favor de terceros de requisitos establecidos para contratación por EPA ESP</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión periódica del inventario de usuarios especiales. • Análisis de parámetros de contaminación. <ul style="list-style-type: none"> • Lista de Chequeo de los usuarios. <ul style="list-style-type: none"> • Visitas y seguimiento. • Análisis y valoración de monitoreos. 	Si	100%	<p>Enviar informe al Comité de Vertimientos, por parte de PTAR Se tiene actualizado el cuadro general de seguimiento a usuarios para la expedición de los conceptos de vertimiento, actividad realizada por el personal encargado adscrito a la PTAR.</p>
			<ul style="list-style-type: none"> • Visitas y seguimiento. Los usuarios sujetos al cumplimiento de requisitos para el tratamiento de vertimientos especiales. 	Si	100%	<p>Se verifica de maneraq aleatoria los formatos diligenciados dentro del ultimo cuatrimestre como GRT-R-018 Inspección de Redes de video, GTAR-R-007 Orden de Trabajo de Cuadrillas, GRT-R-015 Orden de daños alcantarillado, GTAR-R-003 orden de limpieza de Redes y Sumideros Carro Supción Presion, diligencias en diferentes establecidos para el evitar conflictos de interés de los funcionarios , evitando direccionamiento a favor de terceros.</p>

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
Subcomponente	Responsable		Acciones específicas programadas para la racionalización de los Trámites	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
Racionalización de los Trámites	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	100%	Documento actualizado; En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores" Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".
		Retiro e Instalación de Medidores	<ul style="list-style-type: none"> 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%	Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "Retiro e Instalación de Medidores"
		"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	100%	Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "Independización de servicios públicos"
		"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	100%	Mantener actualizada la publicación en el SUIIT "Instalación temporal del servicios públicos"
	DIRECCIÓN COMERCIAL	"Expedición de Certificación de paz y salvo de la factura"	<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%	En la página Web de la entidad se encuentra registrado el procedimiento
		"Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público"	<ul style="list-style-type: none"> 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%	En la página web en el módulo "formularios y servicios" se encuentran requisitos para paz y salvo de la factura.
		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%	En la página Web de la entidad se encuentra registrado el procedimiento
		"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%	Este trámite se encuentran registrados en la página WEB EPA ESP
		"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%	El trámite se encuentran registrados en la página WEB EPA ESP
	DIRECCIÓN JURIDICA Y SECRETARIA 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%	Documento actualizado; En el Sistema de Gestión Integrado "Expedición de Certificado de Contratos" Publicado en la página Web Link "Trámites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos".
		DIRECCIÓN TIC	Todos los Trámites y Servicios que se realizan en Empresas Públicas de Armenia ESP	<ul style="list-style-type: none"> Recordatorio trimestral a los demás procesos sobre la importancia de realizar actualización de trámites, servicios y OPAS. Cumplimiento de la actividad "Cargue de Trámites y Servicios al SUIIT"; del procedimiento Trámites y Servicios en línea - DTIC-P-002. Recibir de parte de los procesos responsables de los trámites y servicios; las solicitudes y "Hojas de Vida de Trámites y Servicios - DTIC-R-005"; verificando el correcto diligenciamiento de dichas Hojas de Vida. Realizar cargue y/o actualización de los trámites y/o OPAS solicitados en la página del SUIIT y posteriormente solicitar su publicación en la página Web de EPA ESP. 	Si	100%
			Recolección de Residuos Especiales	<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%

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
ente Política de rac	GESTION DE ASEO	Expedición del certificado de Servicio de Aseo para eventos y espectáculos masivos	<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%	El trámite se encuentra en la página web de la entidad https://www.epa.gov.co/servicios-aaa/servicio-de-aseo
		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%	El trámite se encuentra https://www.epa.gov.co/tramites/requisitos
		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%	El trámite se encuentra https://www.epa.gov.co/tramites/requisitos

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021	
Anexo 2 Componente	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 pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	En la pagina WEB de EPA ESP se encuentra en otros tratimes y servicios registrado los requisitos para la expedición de certificados laborales.	
	GESTIÓN PLANEACIÓN TECNICA	"Viabilidad y Disponibilidad de Servicios Públicos"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT de la Dirección de Tecnologías de la Información y las comunicaciones. 	Si	100%	En la pagina Web de Empresas Públicas de Armenia https://www.epa.gov.co/tramites/requisitos se encuentran los tramites	
		"Conexión a los servicios públicos"	<ul style="list-style-type: none"> Actualizar la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005. Enviarla al Profesional encargado de la publicación en el SUIT 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 pagina 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 pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%	Documento actualizado: <ul style="list-style-type: none"> En el Sistema de Gestión Integrado "Solicitud de Calibración de Medidores" Publicado en la pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	
	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 pagina Web 	Si	100%	Encuesta de satisfacción del cliente Satisfactoria.	
	GESTIÓN RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE DE AGUAS RESIDUALES	Inspección de Redes con Equipo de Video.			Si	100%	En la Pagina Web de EPA ESP , https://www.epa.gov.co/tramites/requisitos se encuentran las activides relacionandas 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 pagina Web Link "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". 	Si	100%		
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 "Tramites y Servicios" / "Otros Procedimientos Administrativos". Actualizar cuando se requiera la "Hoja de Vida de Tramites 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 SUIT 	Si	100%	El 21 de agosto se realizó la solicitud de corregir el link del trámite a través de la mesa de ayuda, direccionando a los usuarios a realizar la solicitud del concepto de vertimiento a través del correo del proceso gtaresiduales@epa.gov.co . Publicación SUIT Expedición Concepto favorable del vertimiento realizado a la red de alcantarillado.	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
Subcomponente	Responsable Publicación	Objetivo	Meta	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
ndición 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 Publicas de Armenia ESP	Una (1) campaña orientada a destacar aspectos importantes y significativos para el cliente interno de EPA ESP	Si	100%	<ul style="list-style-type: none"> Continuamos con la campaña "EPA es para Amar" Comunicados Internos Celebración de fechas especiales (ambientales, nacionales, etc) Circulares a través de Intraepa Acompañamiento y relatoria en eventos propios de la gerencia, de otras dependencias e interinstitucionales.
			Creación de dos (2) campañas al año (1 semestral) orientadas al cliente interno	Si	75%	Cumpleaños y fechas ambientales Campaña interna el mojado (fue diseñada y enviada para la aplicación de la Subgerencia Administrativa)
			Realizar 12 videos durante el año de la participación de Empresas Publicas de Armenia ESP, en eventos interinstitucionales	Si	100%	Foro Construyendo ciudad EPA en la comuna 5 Proyecto Colector Aldana Conversatorios comunales Todos para la Calle Cañas Gordas Todos para la Calle Carrera 14
			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 Uso eficiente y ahorro del agua	Si	75%	* Revista Construyendo Ciudad * Revista 2 trimestre (Avance de obras) * Revista edición especial navidad
			Vinculación de 15 medios de comunicación durante la vigencia para difundir los programas, planes, proyectos de EPA ESP	Si	100%	Se tiene vinculados 22 medios de comunicación radial, escrito y virtual CNC
			Realizar 3 campañas al año que permitan generar conciencia y corresponsabilidad ciudadana frente al uso de los bienes públicos	Si	66%	Se generaron campañas "La ciudad en buenas manos", campaña encaminada a generar conciencia ante los daños ambientales. "Miercoles de Ahorro"
			Emisión de 170 boletines de prensa a través de correo electrónico, página web y redes sociales	Si	100%	En el año 2021 se generaron 175 boletines de prensa.
			Ejecución de 12 videos periodísticos por año que permitan evidenciar noticias de EPA ESP	Si	100%	<ol style="list-style-type: none"> Así vamos construcción para el reforzamiento estructural del túnel 19. Conversatorio EPA EPA con la Gente Tiempo record descontaminación de 5 puntos. Cuentas claras quebradas descontaminadas Intervención Parques Laureles visita Dirección Comercial barrio los Quindos EPA asciende de la mano de su gente. Desarrollo obras (Santa fe) El gerente de tu lado Socialización PSMV BTL
			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%	Se tiene creada en la pagina Web que cuenta con licker donde se tienen almacenadas 633 imágenes en flicker

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021	
Anexo 3 Ref			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%	<p>Fortalecimiento de redes sociales (Fanpage)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seguidores Facebook 14852 - 16921 (2069 seguidores al 15 de diciembre 2021) Incremento en un 13,93% • Seguidores Facebook 16175 (30 de junio de 2021) • # Me gustas en Facebook 14825 • # publicaciones En Facebook 106 (1/04/21/ - 30/06/21) <p>Fortalecimiento de redes sociales (Instagram)</p> <ul style="list-style-type: none"> • # Seguidores a 1158 - 2088 (922 al 30 de septiembre 2021) Incremento en un 79,62% • # Seguidores a 30/06/21: 1429 • # publicaciones (30/03/21-30/06/21): 34 • # seguidores nuevos: 120 <p>Fortalecimiento de redes sociales (Flicker)</p> <ul style="list-style-type: none"> • # fotos subidos a 30/06/21: 612 • # Visitas a 30/06/21: 117.3k • # etiquetas a 30/06/21: 15 <p>Fortalecimiento de redes sociales (You Tube)</p> <p>You tube seguidores 40 - 64 (24 al 30 de septiembre 2021) Incremento en un 62,50%</p> <p>Fortalecimiento de redes sociales (twitter)</p> <p>twitter 375 seguidores al 30 de septiembre 2021</p>	
			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 diseñaron 4 encuestas, las cuales fueron entregadas a la Dirección Comercial, para su manejo a través de documento.	
			Mejorar los canales de comunicación digital; incentivando así la disminución en el uso de papel y la eficiencia en la comunicación.	Si	0%	Se realizó una campaña de "Uso y ahorro de Papel"	
			Difundir 100% de los informes de avance de los Planes y Programas de EPA ESP	Si	100%	Se difundieron a través del portal web todos los programas y planes que se enviaron, a través de noticias, en el espacio de la web, dependiendo su enfoque.	
			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%	Se difunde a través del dominio https://www.epa.gov.co/planeacion/cuentas/8244-informe-de-rendicion-de-cuentas-publicas-segundo semestre 2021 , con enlace a la página Web de Alcaldía de Armenia debido a que la rendición de cuentas se realiza en conjunto con las otras secretarías y entes descentralizados del municipio y se recopila en un solo documento que es publicado por el municipio.
			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 Socializados	Si	100%	En la página Web de la entidad se encuentra publicado los informes de rendición de Cuentas de EPA, audiencias y encuestas de satisfacción al cliente.
				Realizar una encuesta de la Satisfacción del Cliente en las acciones ejecutadas por los procesos	Si	100%	En la página Web de la Alcaldía se encuentra información de Rendición de cuentas de todo el municipio, que incluye a 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%	Se usó la red social de la empresa para difundir la información al usuario
			Realizar el diagnóstico y la evaluación de la Audiencia de Rendición Pública Publicar las conclusiones obtenidas posteriores	Publicación de evaluación de la Rendición de Cuentas de la Alcaldía de Armenia donde se incluya Empresas Publicas de Armenia ESP	Si	100%	http://planeacionarmenia.gov.co/audiencias-publicas-participativas/

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021	
Subcomponente	Proceso	Mecanismo de atención al cliente	Acciones específicas para mejorar la atención al Cliente	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021	
Anexo 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	TODOS LOS PROCESOS	Procedimiento de Tratamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, Solicitudes de información y/o Sugerencias (PQRDS)	Realizar la actualización cuando se requiera del procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, reclamos. Denuncias, Solicitudes de información y/o Sugerencias	Si	100%	A la fecha del 31 de diciembre de 2021 y realizando el último seguimiento del año se recibieron 3862 PQRDS de los cuales el sistema identifica 3838 finalizados y 24 cancelados, el aplicativo arroja que se dió respuesta a tiempo 3732 reclamaciones que corresponde a un 96,63% de la totalidad de la reclamaciones, las cuales son resueltas de manera eficiente, dando cumplimiento a los tiempos establecidos, garantizando el compromiso permanente, para registrar y atender todas las peticiones en las plataforma y medios creados para tal fin, logrando llegar de manera diversa y por variados medios a las peticiones de los usuarios para resolver sus inquietudes, abriendo las puertas a las nuevas tecnologías y dando cumplimiento a los procedimientos y protocolos de seguridad generados a causa de la pandemia por COVID 19. Además, continúa funcionando con éxito la nueva herramienta para agilizar las respuestas a los usuarios y ciudadano; y el cargo creado anteriormente en la Dirección Comercial para hacer seguimiento y remitir a las respuestas de la PQRDS ha mejorado los resultados obtenidos. La Dirección Control de Gestión realiza informe trimestral de seguimiento.	
			Mejorar el servicio de Mesa de Ayuda con el uso de un nuevo sistema; para gestionar los requerimientos asociados a Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de los demás procesos; de una manera más ágil y eficiente por el canal establecido para ello.	Si	100%		
			Mejoramiento continuo del sistema de PQRDS por medio de la Empresa Contratista; de acuerdo con la normatividad vigente; que permita una mejor atención de los requerimientos de los ciudadanos, la generación de radicados; y el seguimiento y control del Tiempo de respuesta bajo los lineamientos de Gobierno Digital.	Si	100%		
			<ul style="list-style-type: none"> Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente Verificar la eficacia de las capacitaciones. Evaluar la atención a los clientes 	Si	100%		
			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%		
			Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario	Si	100%		
			Atención de PQRDS	Los usuarios que cuenten con la aplicación pueden utilizar esta herramienta para enviar PQRDS Se realizara una mayor divulgación de los Mecanismos establecidos.	Si		100%
			Atención de PQRDS	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en lo concerniente a los Pagos de la Factura	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	100%	En los diferentes medios digitales se ha realizado la campaña para incentivar el pago de la factura al día o vencida por medios digitales y en diferentes bancos de la ciudad y por medio de la página web destinada para este fin, adicionalmente, dando cumplimiento a la normatividad vigente sólo se realizan convenios para recaudo con entidades vigilada por la superfinanciera.		
TODOS LOS PROCESOS	Capacitación de los funcionarios que Atienden al Usuario en temas relacionados para su mejora continua	Generación de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios	Si	100%	se adjunta evidencia ultima acta de capacitación a funcionarios del Dirección comercial realizada el 29 de diciembre de 2021,		

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
Subcomponente	Proceso	Información	Acciones específicas para mejorar el acceso a la información	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Primer Informe 2021
a la información	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 la EPA, se encuentra publicado los los cambios que se realizan en los horarios de recolección y transporte y barrido cada uno esta identificado por comunas, días y horario de frecuencia, en donde el usuario puede acceder e identificar facilmente su información de interes. https://www.epa.gov.co/todas-las-noticias/7712-epa-e-s-p-adopta-nuevos-dias-y-horarios-para-el-proceso-de-recoleccion-de-residuos-solidos
		Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Publicas	Implementación de filtros para que el usuario fácilmente ubique su comuna, su barrio.	Si	100%	
		Programa para la prestación del servicio de Aseo	Mantener actualizada la información del Programa para la prestación del servicio de Aseo	Si	100%	
	SUBGERENCIA DE AGUAS	Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Normalizar y mantener actualizado el Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo 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 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 Relleno 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 los medios de redes solciales social Facebook , youtube, 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.	

Anexo 5 Mecanismos para la transparencia y acceso

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
	TODOS 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"> Realizar actualización de la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" DTIC-R-005 Enviarla al área de la Dirección de TIC encargada de la publicación en el SUIT. Ejecutar las acciones necesarias para la Publicación en el SUIT 	Si	100%	* Se cuenta con el documento DTIC-R-005 "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" Donde todo los procesos obtienen 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"> 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 y cuando se requiere se cumple el procedimiento estipulado para su actualización.
	DIRECCIÓN TIC	Base de datos de usuarios	Se cuenta con un mecanismo de autenticación en los sistemas de información en la empresa.	Si	100%	La Dirección TIC cuenta con el personal y programas para realizar la autenticación.
	DIRECCIÓN FINANCIAMIENTO	Publicación de Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas	Cumplir con los requisitos establecidos y el cronograma de solicitud de la información	Si	100%	En la pagina web de la EPA ESP se encuentran los estados financieros e información general al presupuesto y tarifas.
	DIRECCIÓN COMUNICACIONES	Estructura Orgánica <ul style="list-style-type: none"> La descripción de la estructura orgánica Las funciones y deberes La ubicación de sus sedes y áreas La descripción de divisiones o departamentos El horario de atención al público 	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Si	100%	En la pagina Web se cuenta con un enlace "Institucional" en donde se encuentra toda la información General de la entidad.
		Presupuesto <ul style="list-style-type: none"> El presupuesto general asignado La ejecución presupuestal histórica anual Los planes de gasto público para cada año fiscal Estrategias Proyectos Distribución presupuesta de proyectos de inversión Informe de gestión año anterior Presupuesto desagregado con modificaciones 	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Si	100%	Todo lo relacionado con el presupuesto de la entidad se encuentra en la pagina web en el link "Presupuestal"
Planeación <ul style="list-style-type: none"> Los indicadores de desempeño Mecanismo o procedimiento para la participación Ciudadana Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado Las políticas, lineamientos o manuales 		Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Si	100%	Todo lo relacionado con la planeación e indicadores de la entidad se encuentra en la pagina web en el link "planeación"	
Contratación <ul style="list-style-type: none"> El plan anual de Adquisiciones El plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública. 		Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Si	100%	La información se encuentra en la pagina web de la entidad.	

Subcomponente	Responsable	Riesgo	Controles	Actividades cumplidas	% Cumplimiento	Observaciones Tercer Informe 2021
		Trámites y servicios • Los detalles de los servicios brindados directamente al público • Los formularios y protocolos de atención al público • Los formatos o formularios requeridos para los trámites • El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público.	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Si	100%	En la pagina Web de la entidad se encuentra toda la información relacionada, a los tramites controles y atencion a PQRDS
		Control • Los resultados de las auditorías al ejercicio presupuestal • Los informes de gestión, evaluación y auditoría • El mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Si	100%	
		PQRDS El informe de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, solicitudes de Información, Sugerencias y en los tiempos de respuesta del sujeto obligado	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Si	100%	
		Criterio Diferencial de Accesibilidad • Los formatos alternativos para los grupos que particularmente	Mantener una constante revisión y actualización de la información recibida	Si	100%	El proceso de Dirección comunicaciones constatemente actualiza la información en los diferentes medios y plataformas digitales.

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.

NOTA: El presente informe se realizó basado en la información recibida por los procesos, es importante aclarar que debido a la pandemia aun se imposibilita la recopilación de la información en la fuente que la genera, pero para éste ultimo cuatrimestre se logró realizar verificación en la fuente de 150 % de los procesos por parte de l personal del proceso de Dirección Control de Gestió, con la intención de volver a la normalidad y trabajando arduamente en garantizar la veracidad de la información.

Atentamente,



Carlos Alberto Castillo Escobar
 Director Control de Gestión EPA ESP