

**INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
AGOSTO 2013**

En materia de lucha contra la corrupción y Atención al ciudadano la oficina de control interno pretende orientar el accionar de los servidores públicos en el desarrollo de sus funciones que redundaran en el logro de una administración pública transparente, cercana al ciudadano, participativa, legítima y funcional conforme a los procesos institucionales, por ello EPA ESP presenta este documento conforme a la metodología estándar para la formulación, seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, que contiene la estrategia señalada en el art. 73 de la ley 1474 de 2001

**ELEMENTOS ESTRATEGICOS:**

- Mediante políticas establecidas por la empresa, interviene en la información-comunicación como son el internet, intranet y pagina web.
- Mediante la cultura del autocontrol la entidad crea conciencia en todos los servidores públicos hacia el logro de los objetivos en forma eficiente y eficaz, en cumplimiento de la misión.
- Dispone de mecanismos de control a los procesos para verificar el seguimiento y control en la atención y servicios al ciudadano.
- Facilita el acceso de información, capacitación y atención al ciudadano con el fin de mejorar el servicio que presta la empresa y evitar desviaciones en el cumplimiento de las acciones contempladas por la Ley.
- La Empresa cuenta con un numero de buzones de sugerencias ubicados estratégicamente en los diferentes centros de trabajo, Este es un medio por el cual toda la comunidad, desde usuarios hasta funcionarios públicos pueden depositar cualquier tipo de idea en pro al mejoramiento de nuestro servicio

Estrategias, medidas	Actividades	Publicación Abril 30	Actividades Realizadas		Responsable
			Agosto 31	Diciembre 31	
Acciones para el manejo de riesgo de corrupción	<p>- EPA ESP tiene implementado el MECI que articula con SGC</p> <p>-En la red de procesos de la empresa se tienen en cuenta los procesos estratégicos, misionales y de apoyo</p> <p>-Cada proceso tiene identificado en el mapa sus posibles riesgos de corrupción.</p> <p>-Se revisa el impacto sobre la gestión de cada proceso.</p>	x	<p>- Fomenta una cultura de autocontrol para el mejoramiento continuo de los procesos.</p> <p>-Los procesos, se interrelacionan entre si para el logro de los proyectos, planes y programas empresariales a través de Planeación Corporativa.</p> <p>- En el mapa de riesgos se establecen las posibles causas que pueden generarlos.</p> <p>-La empresa define el seguimiento y control que se implementara en cada uno de los procesos.</p>		Gerente Dirección Jurídica y Secretaria General, Dirección financiamiento y Subgerencia Administrativa.

	<p>-Se identificaron las situaciones que por sus características pueden originar actos de corrupción en los 18 procesos.</p> <p>-Los procesos de contratación en EPA ESP se caracterizan por la selección objetiva de las propuestas, la exigencia de los requisitos estrictamente señalados por la Ley, la agilidad y eficiencia, la planeación, programación, conveniencia y oportunidad en la ejecución de las diferentes actividades y en la adquisición de bienes y servicios.</p> <p>-Previo al inicio del contrato, la empresa comunica a través de oficio al líder del proceso o servidor público que haya sido designado para adelantar control y vigilancia del respectivo acuerdo contractual.</p> <p>-Como entidad pública, la empresa genera en tiempo real los formatos requeridos por los entes de control, en los términos y condiciones exigidos contratación Visible y pagina Web.</p>		<p>-Diez son comunes a la mayoría de los procesos y otros muy propios de cada uno. Direccionamiento estratégico, Dirección Financiamiento, Jurídica - Contratación, Comunicación, Gestión Documental, Investigación y sanción, trámites y servicios.</p> <p>-El Manual de Contratación es la carta de navegación básica para quienes intervienen en la actividad contractual de EPA ESP.</p> <p>-Se informa oportunamente a la Dirección Jurídica sobre el cumplimiento total o parcial de parte del contratista de las obligaciones del contrato en aspectos administrativos, técnicos y financieros.</p> <p>- Se fortalecen los procesos de transparencia y publicidad, al publicar en la plataforma COVI (Contraloría Armenia) y pagina Web (www.epa.gov.co) la gestión con las veedurías ciudadanas y la ciudadanía en general, en la revisión de la ejecución de los contratos, de los proyectos y de las metas de los planes de desarrollo de la empresa.</p>		
--	--	--	---	--	--

	<p>-La empresa aplica adecuadamente las normas y procedimientos que propendan por la obtención de adecuados Niveles de seguridad informática, así como difundirlos para su estricto cumplimiento.</p> <p>-Capacitación a los líderes de los procesos para la actualización y mejora en el procedimiento contractual</p> <p>-La oficina de Control gestión publicó en Intranet el programa de auditorías para la vigencia 2013</p> <p>- Cumplimiento a la programación de auditorías de calidad</p>		<p>-Cada Líder de Proceso realiza el backup mensual y envía copia de seguridad al proceso Gestión de Recursos, Archivo Central utilizando los formatos de inventario y transferencia documental.</p> <p>-Se realizan capacitaciones y actualizaciones para mejorar los procesos de contratación y estudios previos</p> <p>-Cumplimiento del 90% de las auditorías programadas e informes enviados a la gerencia con sus respectivas recomendaciones.</p> <p>- El proceso análisis y mejora efectuó seguimiento a la evaluación de auditores de calidad</p>		
Estrategia Anti trámites	<p>1-A través del objeto y principios rectores de la ley antitrámites, la empresa facilita la prestación de sus servicios con el fin de evitar exigencias injustificadas a los usuarios y comunidad en general.</p>		<p>-Mediante el fortalecimiento tecnológico, la empresa pretende mejorar su atención y/o la solución inmediata a sus inquietudes, sugerencias, peticiones y/o reclamos.</p> <p>-La empresa tiene conformado comité Gobierno en línea,</p>		<p>Gerente Dirección Jurídica y Secretaria General, Dirección Financiamiento Subgerencia Administrativa y Líderes de los Procesos.</p>

			<p>actualizando la información de los tramites y servicios ofertados por la empresa</p> <p>-Mediante actas de verificación se evidencia el cumplimiento de los compromisos por parte del comité Antitramites</p> <p>-Se han dispuestos los links: PQRs, Contáctenos, posibilidad de realizar comentarios y preguntas en las diferentes noticias que se publican.</p> <p>-Archivo y correspondencia realiza funciones de recepción y digitalización de correspondencia interna y externa a través de la ventanilla única.</p> <p>-Atención de llamadas al PBX, recepción común, direccionamiento, y priorización en el servicio de mensajería para entrega oportuna de PQRs.</p>		
Rendición de cuentas	-Se establecen las fechas para la presentación de informes a antes de control conforme a procedimientos establecidos.		<p>-Es importante recalcar que en EPA ESP, la Rendición de Cuentas, además de ser un proceso transversal, se desarrolla durante todo el año.</p> <p>- Toda vez que cuando finaliza la publicación en los diferentes medios dispuestos (Pagina Web, Gobierno en línea, SUI etc) y se ejecuta la presentación física ante la comunidad, se activan los Compromisos de evaluación que Permite documentar e implementar las respectivas acciones de mejora, para la Rendición de Cuentas de la siguiente vigencia.</p>		Gerente Dirección Jurídica y Secretaría General, Dirección financiamiento y Subgerencia Administrativa y Líderes de los Procesos

	Participación activa en la rendición de cuentas del municipio		<p>-Se remite informe de gestión a planeación del municipio quien es el encargado d consolidar el informe para ser presentado por la alcaldesa a la comunidad.</p> <p>-Participación en las audiencias públicas de rendición de cuentas, donde se escuchan las inquietudes e interrogantes de los ciudadanos que se han inscrito.</p>		
	-La empresa pone a disposición un informe de la gestión adelantada en cada uno de los programas del Plan de Desarrollo.		<p>-La empresa fomenta el diálogo con los ciudadanos, la explicación y la retroalimentación en la rendición de cuentas</p> <p>-Realiza socialización con los ciudadanos para la entrega de obras a la comunidad, donde se explica qué significa la entrega del bien o servicio y a qué meta de su Plan de Desarrollo contribuye.</p>		Gerente Dirección Jurídica y Secretaria General, Dirección financiamiento y Subgerencia Administrativa y Líderes de los Procesos

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	<p>- Tiene implementado las herramientas de Gestión que han permitido el seguimiento, evaluación y control para la optimización en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.</p> <p>-A través de la Página</p>		<p>-Incrementa la calidad y veracidad de la información a través de la implementación de las herramientas de gestión: MECI 1000:2005 permite el diseño, desarrollo y operación del sistema de Control Interno en la entidad. Adoptado por el Decreto 1599 de mayo 20 de 2005.</p> <p>- SGC vigilando el cumplimiento de los deberes de la norma NTCGP 1000:2009</p>		Gerente Dirección Jurídica y Secretaria General, Dirección financiamiento y Subgerencia Administrativa y Líderes de los procesos.
---	---	--	---	--	--

	<p>Web de la entidad existe un espacio para que los usuarios presenten:</p> <p>- La empresa mediante Resolución de Gerencia EPA ESP No. 741 del 21 de Octubre de 2008 evidencia la Creación del Comité Ambiental en el cual fomenta la mejora de la gestión ambiental en los procesos y centros de trabajo.</p>		<p>- PQRs</p> <p>Preguntas y respuestas más frecuentes.</p> <p>Derechos de Petición.</p> <p>Contrato de Condiciones uniformes.</p> <p>Rutas de prestación del servicio de Aseo actualizadas.</p> <p>Plan de Contingencia del Servicio de Aseo.</p> <p>Boletines de Prensa</p> <p>-Define la metodología para identificar, registrar, acceder, actualizar, evaluar y comunicar al personal y demás partes interesadas los requisitos ambientales derivados de la legislación y reglamentación como de otros requisitos suscritos voluntariamente aplicables a las actividades, instalaciones, productos y servicios prestados por la empresa.</p> <p>- A través de la Guía se da asistencia a los funcionarios sobre la manera de llevar a cabo la identificación la identificación de aspectos e impactos ambientales</p> <p>- Se direcciona los esfuerzos de cada una de las cuatro mesas de trabajo conformadas en el comité Ambiental. (Aseo, Residuos Sólidos, Vertimientos y parte Administrativa)</p> <p>- En convenio con el SENA Regional Quindío se adelanta formación en tecnología Ambiental.</p> <p>La empresa determina que toda la información debe ser publicada, en los plazos, términos y la calidad que convenga a la ciudadanía y satisfaga sus</p>		
--	---	--	--	--	--

			<p>necesidades de información.</p> <p>Determina alcances en la información y el tipo de lenguaje a emplear a través de la utilización de medios presenciales, escritos, y radiales, para facilitar el acceso a la misma, dándole continuidad a los programas institucionales que respondan al Plan de Comunicaciones de la entidad.</p>		
--	--	--	---	--	--

<p>Seguimiento: Dirección Control Gestión</p> <p>Cargo: Directora Control Interno</p> <p>Nombre: Janeth Toquica Posada</p> <p>Firma:</p>
--

Armenia, Agosto 20 de 2013