

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
DICIEMBRE 2014



ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PUBLICACION ENERO	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE
				DICIEMBRE	
Acciones para el manejo de riesgo de corrupción	Actualizar en forma permanente los requisitos legales, reglamentarios y técnicos.	X	Estandarización procedimiento Control de Documentos AM-P-001 Se revisa mensualmente la norma vigente aplicable a los procesos y se realiza los cambios pertinentes, contratos ajustados a normatividad Vigente. Se Actualiza mediante el formato AM-R-013. Seguimiento a los procesos de la normativa aplicable por parte de Control Gestión		-Subgerentes, Directores y líderes de procesos
	Realizar estudio de precios de mercado en el caso de compra y/o suministro. Para establecer el valor del presupuesto oficial.	X	Estandarización del procedimiento "Inscripción, selección y evaluación de proveedores y/o proponentes" GG-P-002 Se realiza comparativo de precio de Favorable para la empresa. Para los contratos de suministros se realiza mediante 3 cotizaciones y se escoge la mejor opción para la empresa.		-Subgerentes, Directores y líderes de procesos
	-Generar acciones para garantizar la continuidad e integridad en los sistemas de información existentes.	X	Guía de Seguridad Informática Código GR-R-009 Se hace un seguimiento continuo al comportamiento de la red y se monitorea constantemente desde Centro de Control Maestro. Seguimiento en las auditorías de control gestión		Subgerencia Administrativa
	Hacer seguimiento de las ordenes de trabajo solicitadas por los usuarios entregadas al personal: · Verificando su ejecución en cumplimiento del alcance de las acciones de EPA ESP. · No cobre dinero por el Trabajo.	X	Una vez recibido el reporte de daños por parte de los usuarios en la Línea 116, se procede a la atención del reporte con el Apoyo de un ingeniero. Posteriormente se realiza el seguimiento de la ordenes mediante INDICADORES mensuales que evidencian el tiempo de respuesta y la eficacia en la atención de los mismos.		-Subgerentes, Directores y líderes de procesos
	-Realizar arqueo aleatorio del 10% de ordenes de trabajo asignadas al personal en el mes con el fin de verificar que el personal no utilice materiales y/o herramientas de la EPA para fines personales.	X	Se hace verificación al azar y se constata mediante órdenes de trabajo de actividades realizadas y en el evento de presentarse inconsistencias se reporta oportunamente a la oficina de Talento Humano con el fin de tomar acciones pertinentes. Esta Actividad Se realiza mensualmente y se realiza un control de los materiales utilizados en un 100% de las ordenes mediante un arqueo.		-Subgerentes, Directores y líderes de procesos
	-Realizar seguimiento de los tiempos asignados a las actividades verificando que el personal no realice trabajos particulares en el horario laboral.	X	Establecimiento de registro "Reporte de Horas Extras Operarios de Barrido y Limpieza de Vias y Areas Publicas " GA-R-015. Establecimiento del resgistro "Reporte de Horas Extras" GTH-R-012 Registro de formato de Indice de ausentismo. De manera aleatoria se realizan visitas de inspección ocular para hacer seguimiento a órdenes de trabajo. Adicionalmente se hace seguimiento a los Indicadores de RECLAMACION OPERATIVA y ATENCION CRITICA. El tiempo promedio de atención de las ordenes no debe superar las 2 horas y en ningún caso más del 10% de las ordenes puede superar 4 horas en la atención del reporte.		-Subgerentes, Directores y líderes de procesos

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
DICIEMBRE 2014



ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PUBLICACION ENERO	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE
			DICIEMBRE	
Acciones para el manejo de riesgo de corrupción	Ejecución de llamadas de verificación y visitas de control enfocadas a evitar el riesgo de Falsedad de documentos, sobornos, tráfico de influencias, cobros indebidos.	X	Se realiza verificación de manera sorpresiva de visitas programadas y realizadas. Se realiza verificación aleatoria de órdenes de trabajo ejecutadas por los operarios, y se diligencia formatos de satisfacción al cliente.	-Subgerentes, Directores y líderes de procesos
	-Hacer seguimiento permanente al porte del carnet de identificación, al uso de la dotación y elementos de protección cuando se requiera.	X	Mediante socializaciones periódicas y visitas al sitio de trabajo se verifica que el personal disponga de carnet y elementos de seguridad necesarios para la realización de las actividades. El control de entrada se realiza mediante la asignación del personal en diferentes frentes de trabajo por cuadrillas a las 7:00 a.m donde se verifica la asistencia del personal. Seguimiento en las auditorias de seguimiento de Control Gestión	-Subgerentes, Directores y líderes de procesos
	-Realizar evaluación estadística del consumo de combustible de los vehículos KM por galón para la aproximación a la estandarización.	X	Mediante cuadro comparativo se lleva el consumo de combustible por vehículo estableciendo diferencias mes a mes. Los vehículos asignados a la subgerencia de aseo se revisan permanentemente. El total de actividades especiales programadas por la gestión de aseo han sido realizadas con vehículos y maquinaria de propiedad de la empresa realizando seguimiento a las actividades programadas	Subgerencia de Aseo
	Matriz de comunicación	X	Actualización del Plan de Comunicaciones La línea de comunicaciones con la que cuenta la entidad como la intranet, cartelera, boletines de prensa entre otros, y como lo establece el plan de comunicaciones se encarga de difundir a través de los medios señalados, la información referente a cada proceso y deba ser publicada de interés a la comunidad.	Comunicaciones
	Cumplimiento programación de auditorías internas de gestión. Seguimiento a la evaluación de auditores líderes y de formación.	X	Ejecutadas al 100%.	Dirección Planeación Corporativa
	-Realizar seguimiento a las programaciones, los registros de entrada y salida del personal a laborar.	X	El control de entrada y salida del personal se realiza a través de la marcación del reloj biométrico. Registro de formato de Índice de ausentismo.	Subgerencia Administrativa
	-Seguimiento a solicitudes de disponibilidad.	X	Se ha recepcionado y atendido todas las solicitudes de disponibilidad de servicios públicos domiciliarios allegados por nuevos usuarios, otorgando viabilidad y disponibilidad a aquellas solicitudes que cumplen con los parámetros requeridos.	-Subgerentes, Directores y líderes de procesos
	Ejecución de interventoría de obra.	X	Circular informativa 001 de Dirección Jurídica y secretaria general EPA ESP para los interventorrs con fecha de 12 de marzo de 2014 A la fecha se ha realizado seguimiento a los diferentes contratos vigentes pendiente evaluación de satisfacción que se consolidará cuando se terminen de ejecutar los contratos	-Subgerentes, Directores y líderes de procesos
	-Seguimiento de las actividades ejecutadas por el personal para evaluar la efectividad del trabajo.	X	Se realiza seguimiento a las órdenes de trabajo para establecer el grado cumplimiento de tareas establecidas	-Subgerentes, Directores y líderes de procesos
	-Seguimiento y control de los resultados de ensayo realizados por LECA ejecución de auditorías internas y de aseguramiento de calidad.	X	Las tomas se realizan de acuerdo a los protocolos establecidos	Subgerencia Técnica
	-Seguimiento y control de los documentos y registros de interventoría a los contratos para inversión en LECA.	X	Seguimiento de acuerdo a lo establecido en la entidad y programación	Subgerencia Técnica
	-Seguimiento a la aplicación del protocolo en la toma de muestras	X	Seguimiento de acuerdo a lo establecido en la entidad y programación	Subgerencia Técnica
	-Seguimiento y control de los resultados de ensayo realizados por LCM ejecución de auditorías internas y de aseguramiento de calidad.	X	Se realiza al 100% de los datos	Subgerencia Técnica
	-Realizar supervisión y análisis de datos de los resultados de certificados o informes.	X	A la fecha se ha realizado a los diferentes contratos vigentes	Subgerencia Técnica
	-Seguimiento y control de los documentos y registros de interventoría de los contratos para inversión en LCM.	X	Seguimiento de acuerdo a lo establecido en la entidad y programación	Subgerencia Técnica
	-Verificación aleatoria de las lecturas entregadas para facturar validar consistencias de la información.	X	Se verifican las novedades de las lecturas para aplicar su respectiva crítica Verificación de datos in situ, registrado en el procedimiento	Dirección Comercial
Realizar seguimiento a la aplicación de descuentos al usuario contemplando en los requisitos legales y reglamentarios.	X	Diariamente se verifican los descuentos aplicados en atención al usuario	Dirección Comercial	

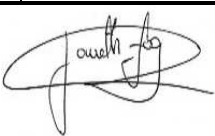

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
DICIEMBRE 2014



ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PUBLICACION ENERO	ACTIVIDADES REALIZADAS		RESPONSABLE	
				DICIEMBRE		
Acciones para el manejo de riesgo de corrupción	-Realizar la verificación de aforos durante su ejecución según un muestreo aleatorio.	X	A la fecha no han sido detectados aforos con malas mediciones de la cantidad de residuos sólidos por parte de la gestión de aseo, no obstante se realiza la revisión y validación de los datos presentados por el cálculo final de los volúmenes totales. Envío a unos usuarios de la alternativa de cobro por aforo		Subgerencia de Aseo	
	-Generar la actualización de las resoluciones de cobro de trámites y servicios adicionales y complementarios aseo.	X	En reunión con los procesos y Dirección de financiamiento para unificar resolución actualizando cobros de servicios adicionales tales como: limpieza, recolección entre otros.		Subgerencia de Aseo	
	-Para la expedición de un certificado realizar revisión a la actividad ejecutada comparando el certificado laboral con la hoja de vida.	X	La dependencia de talento humano no expide certificados sin antes revisar historia laboral. Certificados Personal Jubilado 38, Pasantías 39, retirados 58 y activos 387			Subgerencia Administrativa
	-Capacitación a los líderes de los procesos para la actualización y mejora en el procedimiento contractual.	X	La oficina jurídica ha realizado capacitaciones a todos los líderes de procesos con respecto a la actualización del procedimiento contractual. Acta 5/3/2014, circular informativa 001 interventores, circular 14/11/2014, acta 20/11/2014			Secretaria General y jurídica
	-Realizar socialización del manual de contratación enfocada a las causas que originan una posible celebración indebida de contratos e incumplimientos de requisitos formales establecidos.	X	La oficina jurídica da a conocer a los interventores el manual de contratación con el fin de minimizar riesgos. Acta 5/3/2014, circular informativa 001 interventores, circular 14/11/2014, acta 20/11/2014			Secretaria General y jurídica
	-Revisión de presupuesto mensual	X	Mensualmente se generan informes del estado de presupuesto de ingresos y gastos analizando el comportamiento por rubro. Análisis del comportamiento del presupuesto de ingresos y gastos			Dirección Financiamiento
	-Aplicación de mecanismos y procedimientos que permitan realizar seguimiento y control.	X	Ejecución del 100% de las auditorias (Seguimiento y evaluación) de la vigencia 2014.			Dirección control Gestión
-Evaluar resultados del plan anticorrupción.	X	Se evalúa según establecido en el decreto 2641 de 2012, a través del seguimiento constatando con evidencias el cumplimiento de las actividades programadas, las cuales quedan soportes en la oficina control de gestión. Publicación en la página web de la Empresa			Dirección control Gestión	
Estrategia Anti trámites	-Dar cumplimiento al plan de acción GEL EPA ESP 2013-2017	X	Mediante reuniones mensuales		Subgerencia Administrativa	
	-Solicitar y recibir información de los procesos encargados de los trámites y servicios ofertados por EPA ESP	X	El proceso de costos está en espera de pronunciamiento de la oficina jurídica de la empresa en coordinación con el municipio sobre el cobro estampilla, para actualizar tarifas de servicios que presta la EPA ESP		Subgerencia Administrativa	
	-Actualizar la información de los trámites y servicios ofertados por EPA ESP en el portal del estado.	X	Pendiente actualización resolución tarifas			Subgerencia Administrativa
	-Crear mecanismos para la comunicación y ejecución de tareas con secretaría de la TIC municipal	X	La primer versión de ciudadno digital ya se certificaron aproximadamente el 95% de los funcionarios se esta adelantando la certificación ciudadano digital V.2			Subgerencia Administrativa
	-Generar retroalimentación con el proceso de financiamiento en la actualización de las resoluciones de cobros de trámites y servicios adicionales y complementarios de acueducto, alcantarillado y aseo.	X	La Gerencia General está trabajando en unión con líderes de los procesos con el propósito de unificar factores de cobro de que saldrá Resolución Única.			Dirección Financiamiento
	-Actas de verificación del cumplimiento por parte del comité antitrámites.	X	La Dirección Planeación Corporativa recepciona las actas del comité GEL que se reúne mensualmente			Subgerencia Administrativa
Rendición de cuentas	- Planificación de las acciones requeridas por el municipio para la rendición de cuentas conjuntas.	X	Trimestralmente o cada vez que se requiera los subgerentes y directores de procesos envían informes de gestión.		Dirección Planeación Corporativa	
	-Enviar solicitudes de informes de gestión las subgerencias y direcciones de EPA ESP	X	Periódicamente se requiere a los líderes de procesos información con el fin de monitorear avance de metas, programa de gobierno y plan de acción, que posteriormente se envía a la alcaldesa para control y seguimiento por parte de la mandataria.		Dirección Planeación Corporativa	
	-Participación en la organización de rendición de cuentas municipales convocada por el DAPM	X	Se dio apoyo con funcionarios de la EPA, para las actividades logísticas de la rendición de cuenta.			Dirección Planeación Corporativa

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
DICIEMBRE 2014



ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	PUBLICACION ENERO	ACTIVIDADES REALIZADAS	RESPONSABLE
			DICIEMBRE	
Rendición de cuentas	-Envío de la información consolidada de EPA ESP al DAPM	X	Se envió por correo electrónico a Planeación Municipal, Rendición de cuentas de Empresas Públicas de Armenia	Dirección Planeación Corporativa
	-Participación activa en la rendición de cuentas del municipio.	X	En audiencia de rendición de cuentas a la comunidad la empresa apoya y da respuesta de manera oportuna a las inquietudes de la comunidad	Dirección Planeación Corporativa
	-Recibo y trámites de solicitudes presentadas en la rendición de cuentas cuya responsabilidad es de EPA ESP.	X	-Semestralmente la entidad participa activamente en la audiencia de rendición de cuentas que realiza la alcaldesa a la comunidad	Dirección Planeación Corporativa
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	Generar estrategias enfocadas a la participación comunitaria en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.	X	Manual de Procesos y Procedimiento Gestión Social y Comunicaciones GG-P-001 La empresa trabaja en espacios con la comunidad en programas de educación a la comunidad socializando los servicios que presta con el fin de generar impacto social y optimizar el servicio.	Gestión Social
	La página WEB de la Empresa cuenta con un espacio para que los Usuarios presenten: • Peticiones, Quejas, Recursos y Sugerencia. • Preguntas y respuestas más frecuentes. • Derechos de petición • Contrato de condiciones Uniformes. • Rutas de prestación del servicio de Aseo Actualizadas. • Plan de Contingencia del Servicio de Aseo. • Boletines de Prensa • Contractuales.	X	La empresa cuenta con página WEB en donde existe espacios en donde la comunidad puede presentar sus quejas, inquietudes, preguntas, derechos de petición e información general de la empresa dando a conocer sus servicios, contratos, boletines, planes de contingencias entre otros, cumpliendo con establecido en la normatividad	Subgerencia Administrativa
Seguimiento: Dirección Control Gestión				
Cargo:	Directora Control Interno			
Nombre:	Janeth Toquica Posada			
Firma:	ORIGINAL FIRMADO			
		Armenia, Diciembre 2014		