

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO
ABRIL 2014

Estrategias, medidas	Actividades	Publicación Enero	Actividades Realizadas		Responsable
			Abril 30		
Acciones para el manejo de riesgo de corrupción	<p>- Actualizar en forma permanente los requisitos legales, reglamentarios y técnicos.</p> <p>-Realizar estudio de precios de mercado en el caso de compra y/o suministro. Para establecer el valor del presupuesto oficial.</p> <p>-Generar acciones para garantizar la continuidad e integridad en los sistemas de información existentes.</p> <p>-Hacer seguimiento a las órdenes de trabajo solicitadas por los usuarios entregadas al personal: Verificando su ejecución en cumplimiento del alcance de las acciones de EPA ESP.</p> <p>-Realizar arqueo aleatorio del 10% de órdenes 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.</p> <p>-Realizar seguimiento de los tiempos asignados a las actividades verificando que el personal no realice trabajos particulares en el horario laboral.</p> <p>-Ejecución de llamadas de verificación y visitas de control enfocadas a evitar el riesgo de: Falsedad de documentos, sobornos, tráfico de influencias, cobros indebidos.</p>	x	<p>Se revisa mensualmente la norma vigente aplicable a los procesos y se realiza los cambios pertinentes, contratos ajustados a normatividad vigente.</p> <p>-Se realiza comparativo de precio de mercado estableciendo precio favorable para la empresa.</p> <p>-Se realizan mantenimientos preventivos y a solicitud de clientes internos se soluciona de forma inmediata a eventos presentados.</p> <p>-Se realiza verificación aleatoria de órdenes de trabajo ejecutadas por los operarios, y se diligencia formatos de satisfacción al cliente.</p> <p>-En verificación al azar se constata órdenes de trabajo con 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. En el proceso control pérdida se realizaron 1916 seguimientos.</p> <p>-De manera aleatoria se realizan visitas de inspección ocular para hacer seguimiento a órdenes de trabajo.</p> <p>-Se realiza verificación de manera sorpresiva de visitas programadas y realizadas.</p>	<p>-Subgerentes, Directores y líderes de procesos</p> <p>-Subgerente administrativo y gestor de recursos</p> <p>-Líderes de procesos</p>	

	<p>-Hacer seguimiento permanente al porte del carnet de identificación, al uso de la dotación y elementos de protección cuando se requiera.</p> <p>-Realizar evaluación estadística del consumo de combustible de los vehículos KM por galón para la aproximación a la estandarización.</p> <p>-Matriz de comunicación</p> <p>-Cumplimiento de programación de auditorías internas de gestión.</p> <p>-Seguimiento a la evaluación de auditores líderes y de formación.</p> <p>-Realizar seguimiento a las programaciones, los registros de entrada y salida del personal a laborar.</p> <p>-Seguimiento a solicitudes de disponibilidad.</p> <p>-Ejecución de interventoría de obra.</p> <p>-Seguimiento de las actividades ejecutadas por el personal para evaluar la efectividad del trabajo.</p> <p>-Seguimiento y control</p>		<p>-Se implementó la revisión del uso de la dotación y elementos de protección de los operarios diariamente la cual es realizada por los supervisores de cada actividad y se puede evidenciar en el formato de seguimiento diario de la prestación de servicios GA-R-004 Y GA-R-013</p> <p>-Mediante cuadro comparativo se lleva el consumo de combustible por vehículo estableciendo diferencias mes a mes.</p> <p>-Los vehículos asignados a la subgerencia de aseo se revisan permanentemente.</p> <p>-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</p> <p>-La línea de comunicaciones con la que cuenta la entidad como la intranet, carteleras, 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.</p> <p>-A la fecha del seguimiento el proceso de análisis y mejora no ha realizado auditorías de calidad para la vigencia 2014.</p> <p>-El control de entrada y salida del personal se realiza a través de la marcación del reloj biométrico.</p> <p>-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.</p> <p>-Se realiza seguimiento a las órdenes de trabajo para establecer el grado cumplimiento de tareas establecidas</p> <p>-Las labores de auditorías se han</p>	<p>-Subgerencia administrativa – gestión recursos Y procesos que tengan a cargo vehículos y maquinaria</p> <p>-Gerencia General</p> <p>Directora planeación corporativa</p> <p>Líderes de procesos</p> <p>-Subgerencia técnica – planeación técnica</p> <p>-Gestión control pérdida</p> <p>-Subgerencia</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>de los resultados de ensayo realizados por LECA ejecución de auditorías internas y de aseguramiento de calidad.</p> <p>-Seguimiento y control de los documentos y registros de interventoría a los contratos para inversión en LECA.</p> <p>-Seguimiento a la aplicación del protocolo en la toma de muestras</p> <p>-Seguimiento y control de los resultados de ensayo realizados por LCM ejecución de auditorías internas y de aseguramiento de calidad.</p> <p>-Realizar supervisión y análisis de datos de los resultados de certificados o informes.</p> <p>-Seguimiento y control de los documentos y registros de interventoría de los contratos para inversión en LCM.</p> <p>-Verificación aleatoria de las lecturas entregadas para facturar validar consistencias de la información.</p> <p>-Realizar seguimiento a la aplicación de descuentos al usuario contemplado en los requisitos legales y reglamentarios.</p> <p>-Realizar la verificación de aforos durante su ejecución según un muestreo aleatorio.</p> <p>-Generar la actualización de las resoluciones de cobro de trámites y servicios adicionales y complementarios aseo.</p>		<p>realizado ajustadas a programación previa</p> <p>-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</p> <p>-Las tomas se realizan de acuerdo a los protocolos establecidos</p> <p>-Seguimiento de acuerdo a lo establecido en la entidad y programación</p> <p>-Se realiza al 100% de los datos</p> <p>-A la fecha se ha realizado a los diferentes contratos vigentes</p> <p>-Mediante verificación de lecturas y críticas generadas en la oficina de facturación se validan las inconsistencias presentadas.</p> <p>-Se designó un profesional del área de comercial para que se encargará de verificar la pertinencia de los descuentos y requisitos para acceder a los mismos.</p> <p>-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</p> <p>-Se realizan gestiones permanentes de acuerdo a normatividad vigente con el fin de actualizar cobros de servicios adicionales, la subgerencia de aseo ha remitido resolución del procedimiento y cálculo de servicios tales como: limpieza, recolección, transporte y disposición final de residuos sólidos posterior a la</p>	<p>técnica</p> <p>-Director comercial</p> <p>-Subgerente Aseo</p>
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------

	<p>-Para la expedición de un certificado realizar revisión a la actividad ejecutada comparando el certificado laboral con la hoja de vida.</p> <p>-Capacitación a los líderes de los procesos para la actualización y mejora en el procedimiento contractual.</p> <p>-Realizar socialización del manual de contratación enfocada a las causas que originan una posible celebración indebida de contratos e incumplimientos de requisitos formales establecidos.</p> <p>-Revisión de presupuesto mensual</p> <p>-Aplicación de mecanismos y procedimientos que permitan realizar seguimiento y control.</p> <p>-Evaluar resultados del plan anticorrupción.</p>		<p>ejecución de espectáculos o eventos públicos.</p> <p>-La oficina de talento humano a la fecha ha expedido 161 certificados laborales cumpliendo con controles establecidos para evitar errores en este procedimiento</p> <p>-La oficina jurídica ha realizado capacitaciones a todos los líderes de procesos con respecto a la actualización del procedimiento contractual.</p> <p>-La oficina jurídica da a conocer a los interventores el manual de contratación con el fin de minimizar riesgos.</p> <p>-Mensualmente se generan informes del estado de presupuesto de ingresos y gastos analizando el comportamiento por rubro.</p> <p>-Según programa de auditorías a la fecha se han realizado 3 auditorías por la vigencia 2014 y está en ejecución una, se ajusta al cronograma establecido</p> <p>-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.</p>	<p>-Gestor talento humano</p> <p>-Director jurídico</p> <p>-Directora financiamiento</p> <p>-Directora planeación corporativa</p> <p>-Directora Control de Gestión.</p>
<p>Estrategia Anti trámites</p>	<p>-Dar cumplimiento al plan de acción GEL EPA ESP 2013-2017</p> <p>-Solicitar y recibir información de los procesos encargados de los trámites y servicios ofertados por EPA ESP</p> <p>-Actualizar la información de los trámites y servicios ofertados por EPA ESP en el portal del estado.</p> <p>-Crear mecanismos para la comunicación y ejecución de tareas con secretaria dela TIC municipal</p>		<p>Durante el año 2013 se elaboró, discutió el plan de acción GEL EPA y se modificó acta administrativo par afijar periodicidad de las reuniones.</p> <p>-Dentro del comité GEL se encargó un miembro para solicitar y recibir información.</p> <p>-Se trabajó en la actualización de los procesos en la nueva plataforma 3.0 del portal nacional.</p> <p>Se ha mantenido interlocución y apoyo permanente por parte de las secretarias de las TIC en temas de seguridad informática entre otras.</p>	<p>Comité antitrámite y gobierno en línea.</p> <p>Líderes de procesos</p>

	<p>-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.</p> <p>-Actas de verificación del cumplimiento por parte del comité antitrámites.</p>		<p>-Se ha implementado la intranet y una ventanilla única virtual para recepción, trámites y estadísticas de PQRs, en el año 2013</p> <p>-Se firman actas de reuniones del comité y su seguimiento de actividades y tareas pendientes</p>	
Rendición de cuentas	<p>- Planificación de las acciones requeridas por el municipio para la rendición de cuentas conjuntas.</p> <p>-Enviar solicitudes de informes de gestión las subgerencias y direcciones de EPA ESP</p> <p>-Participación en la organización de rendición de cuentas municipales convocada por el DAPM</p> <p>-Envío de la información consolidada de EPA ESP al DAPM</p> <p>-Participación activa en la rendición de cuentas del municipio.</p> <p>-Recibo y trámites de solicitudes presentadas en la rendición de cuentas cuya responsabilidad es de EPA ESP.</p> <p>-</p>		<p>Trimestralmente o cada vez que se requiera los subgerentes y directores de procesos envían informes de gestión.</p> <p>-Periódicamente se requiere a los líderes de procesos información 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.</p> <p>-En el momento que el DAPM solicite información se remite a este departamento.</p> <p>-En audiencia de rendición de cuentas a la comunidad la empresa da respuesta de manera oportuna a las inquietudes de la comunidad</p> <p>-Semestralmente la entidad participa activamente en la audiencia de rendición de cuentas que realiza la alcaldesa a la comunidad</p>	Gerencia General, y Directora planeación corporativa

<p>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p>	<p>- Generar estrategias enfocadas a la participación comunitaria en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.</p> <p>-La página WEB de la empresa cuenta con un espacio para que los usuarios presenten:</p> <p>Peticiones, quejas, recursos y sugerencias. Preguntas y respuestas más frecuentes Derecho 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</p>		<p>-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.</p> <p>-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</p>		<p>Líderes de procesos</p> <p>-Director comercial, asistente de gerencia y comunicaciones</p>
----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------

Seguimiento: Dirección Control Gestión

Cargo: Directora Control Interno

Nombre: Janeth Toquica Posada

Firma: Armenia, Abril 30 - 2014

Original Firmado