

**INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO  
Agosto 2014**

Estrategias, medidas	Actividades	Publicación Enero	Actividades Realizadas		Responsable
			Agosto 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>	x	<p>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</p> <p>Se realiza comparativo de precio de mercado estableciendo precio Favorable para la empresa. Para los contratos de suministros se realiza mediante 3 cotizaciones y se escoge la mejor opción para la empresa.</p> <p>Se hace un seguimiento continuo al comportamiento de la red y se monitorea constantemente desde Centro de Control Maestro.</p> <p>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.</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.</p> <p>Esta Actividad Se realiza mensualmente y se realiza un control de los materiales utilizados en un 100% de las ordenes mediante un arqueo.</p> <p>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 órdenes no debe superar las 2 horas y en</p>	<p>-Subgerentes, Directores y líderes de procesos</p> <p>-Subgerente administrativo y gestor de recursos</p> <p>-Líderes de procesos</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> <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</p>		<p>ningún caso más del 10% de las órdenes puede superar 4 horas en la atención del reporte.</p> <p>-Se realiza verificación de manera sorpresiva de visitas programadas y realizadas.</p> <p>-Se realiza verificación aleatoria de órdenes de trabajo ejecutadas por los operarios, y se diligencia formatos de satisfacción al cliente</p> <p>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.</p> <p>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.</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 auditorias de calidad para la vigencia 2014.</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>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 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>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 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>Se verifican las novedades de las</p>	<p>Líderes de procesos</p> <p>-Subgerencia técnica – planeación técnica</p> <p>-Gestión control pérdida</p> <p>-Subgerencia técnica</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>-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</p>		<p>lecturas para aplicar su respectiva crítica</p> <p>Diariamente se verifican los descuentos aplicados en atención al usuario</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>En reunión con los procesos y Dirección de financiamiento para unificar resolución actualizando cobros de servicios adicionales tales como: limpieza, recolección entre otros.</p> <p>La dependencia de talento humano no expide certificados sin antes revisar historia laboral.</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 8 auditorías por la vigencia 2014 y está en ejecución una, se ajusta al</p>	<p>-Director comercial</p> <p>-Subgerente Aseo</p> <p>-Gestor talento humano</p> <p>-Director jurídico</p> <p>-Directora financiamiento</p> <p>-Directora Control de Gestión.</p>
--	---	--	---	---

	<p>permitan realizar seguimiento y control.</p> <p>-Evaluar resultados del plan anticorrupción.</p>		<p>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>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>-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>Mediante reuniones mensuales</p> <p>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</p> <p>En la fecha del seguimiento está abierta la inscripción para la certificación digital V 2.0 en la secretaria TIC del municipio</p> <p>La Gerencia General está trabajando en unión son líderes de los procesos con el propósito de unificar factores de cobro de que saldrá Resolución Única.</p> <p>La Dirección Planeación Corporativa decepciono las actas del comité GEL que se reúne mensualmente</p>	<p>Comité antitrámite y gobierno en línea.</p> <p>Líderes de procesos</p>

<p>Rendición de cuentas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación de las acciones requeridas por el municipio para la rendición de cuentas conjuntas.</li> <li>-Enviar solicitudes de informes de gestión las subgerencias y direcciones de EPA ESP</li> <li>-Participación en la organización de rendición de cuentas municipales convocada por el DAPM</li> <li>-Envío de la información consolidada de EPA ESP al DAPM</li> <li>-Participación activa en la rendición de cuentas del municipio.</li> <li>-Recibo y trámites de solicitudes presentadas en la rendición de cuentas cuya responsabilidad es de EPA ESP.</li> <li>-</li> </ul>		<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>	<p>Gerencia General,  y Directora  planeación  corporativa</p>
-----------------------------	---	--	--	--

<p>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</p>	<p>- Generar estratégicas 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: ORIGINAL FIRMADO

Armenia, Agosto 29- 2014