

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
Entidad Empresas Publicas de Armenia

Vigencia Tercer Cuatrimestre de 2017
Fecha publicación 29 de Diciembre de 2017

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción	Lideres de los Procesos y Directores Técnicos de los Laboratorios	Realizar un estudio de Mercado en el caso de Obra, Compra y/o Suministro, teniendo en cuenta lo productos especializados establecer el valor del Presupuesto Oficial	Si	100%	Se evidencian Estudios de mercado que realizan Lideres de proceso. Se evidencia Proceso de licitación y adjudicación en los formatos establecidos (JSG-R-001 y JSG-R-013). Los Supervisores Verifican desde acta de inicio y en actas parciales en los formatos establecidos . Se evidencia envío de copias de seguridad por parte de los lideres del proceso . Se realiza supervisión de las actividades de los funcionarios.(Soportes en carpeta digital)
		Revisión permanente de las carpetas, teniendo en cuenta el diligenciamiento del formato por parte del interventor y/o supervisor.			
		Supervisión permanente de las acciones planificadas en operación			
		<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar controles para el recibo y envío de respuestas a entes solicitantes • Aplicar los procedimiento de control de Documentos y Registros establecidos en el Sistema de Gestión Integrado • Realizar copias de seguridad como se tiene establecido en la Guía para la administración de sistemas de información de EPA ESP. 			
		Realizar supervisión permanente de las actividades que realiza el personal de los Procesos			
	Gerencia General	Verificación de documentos entregados por el proveedor al momento de hacer el registro en el software.	Si	100%	Los proveedores se postulan por medio de formulario de inscripción de proveedores y/o proponentes y adjuntan los documentos requeridos, la verificación se realiza en la ventanilla proveedores de la intranet, la cual tiene acceso el asistente de gerencia.
Comunicaciones	• Generar registro para la publicación de documentos.	Si	100%	Se evidencia registro en documento GR-R-19 para la publicación de información.	
	• Aplicación de controles para la verificación de documentos. • Seguimiento a la evaluación y reevaluación de proveedores.	Si	100%	Como se ha identificado en seguimientos anteriores este riesgo no es competencia de este proceso	
	•Generar registro para la publicación de documentos. •Operacionalizacion del Comité Editorial de EPA ESP	Si	100%	Se evidencia publicación en pagina WEB Pendiente operacionalización del comité	
Planeación Corporativa	Realizar la verificación de la información enviada por los procesos y la información socializada en la Rendición de cuentas	Si	100%	Se evidencia por medio de envío de correo electronico a Asesoría Administrativa de despacho , en respuesta de circular 018 Alcaldía de Armenia.	
Analisis y Mejora	Brindar acompañamiento en todas las etapas de la Auditorio al personal del ente certificador o Acreditador contratado.	Si	100%	Se verifica Por medio del cierre plan auditoria ONAC Nov 17/17 Analisis y mejora	

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción	Gestión Aseo	Realizar seguimiento y análisis estadística del consumos de combustibles de los vehículos Km/galón para la aproximación a la estandarización	Si	100%	<p>Se Evidencia que Seguimiento al consumo de combustibles , se realiza por aplicativo IntraWeb (Activos) Recursos en donde se envían copias de pagos del tanqueo para que sean verificados.</p> <p>El inventario se realiza por medio cronograma Anual a mantenimientos de los vehículos GR-R-006., Los inventarios de llantas, aceites y refrigerantes se realiza por medio de Acta Recibo a satisfacción , facturas y acta de inspección , verificación y recibo a satisfacción de productos.</p> <p>Se Evidencia Visitas a los aforos por medio de formato GA-R-006 y GA-R-007.</p> <p>Se Evidencia Monitoreo de vehículos y Maquinaria por aplicativo GPS "TrackSolid".</p> <p>Se realiza seguimiento al cronograma de actividades de Corte y poda de Césped por Medio de Formato GA-R-005 y registro fotografico.</p> <p>Se Evidencia que a los organizadores de eventos se les liquida el valor de la actividad, una vez hecho se expide certificado pertinente.</p>
		Realizar revisión permanente del: <ul style="list-style-type: none"> • Inventario de Vehículos, Maquinaria y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. • Inventario de repuestos para mantenimiento 	Si	100%	
		Realizar revisión permanente del Inventario de aceites y refrigerantes	Si	100%	
		Realizar revisión permanente del: <ul style="list-style-type: none"> • Inventario llantas • Seguimiento y análisis estadística 	Si	100%	
		Realizar visitas aleatorias a los aforos en ejecución.	Si	100%	
		Implementar el sistema de GPS y cámaras de monitoreo en los vehículos y maquinaria del servicios de Aseo.	Si	100%	
		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento al cumplimiento del cronograma. • Visitas esporádicas del personal encargado del Corte y Poda de Césped. • Realizar seguimiento y análisis estadística de la cantidad de m2 realizados por cuadrilla en un período 	Si	100%	
		<ul style="list-style-type: none"> • Publicar los requisitos necesarios en la pagina WEB para la informar a los Organizadores de eventos • Revisión y aprobación del valor liquidado. • Seguimiento a la ejecución del evento. 	Si	100%	
	Gestión Captación y Tratamiento	2 veces al mes verificar las horas extras y recargos liquidados de todo el personal	Si	100%	<p>Visitas de control para verificar actividades se hacen por medio de bitacoras de obra . Las visitas de verificación en campo se registran en el formato GRT-R-015 (Orden daño alcantarillado) .</p> <p>Se garantiza la documentación de los contratos por medio del diligenciamiento del Formato GDAP-R-035.</p> <p>Se evidencia Revisión periodica de herramienta , insumos, materiales y equipos por medio de actas y solicitud de servicios .</p> <p>Se realiza Lista de Chequeo en el formato establecido.</p> <p>Se evidencia acta final y Cumplimiento de las especificaciones del contrato 226/ 2017 de captación y tratamiento. Se evidencia reporte de Horas Extras. Por medio de Certificado "Metrologia Analitica se puede evidenciar revisión periodica de maquinaria y equipos.</p>
		Garantizar que todos los Contratos cuenten con actas finales y de liquidación		100%	
		Calificación del Proveedor		100%	
		Verificar que se cumplan las especificaciones establecidas en el contrato		100%	
	Gestión distribución	Realizar revisión periódica del inventario de Maquinaria, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP	Si	100%	
		<ul style="list-style-type: none"> • Realizar revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. • Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería • Seguimiento al consumo de materiales utilizados en 		100%	
	Recolección y Transporte	Se realizan visitas de control al sitio intervenido para verificar lo referente a la actividad realizada	Si	100%	
		<ul style="list-style-type: none"> • Visitas de verificación en campo para constatar la ejecución de las actividades programadas • Garantizar que todos los Contratos cuenten con toda la documentación requerida 		100%	
Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	Lista de chequeo para documentación suministrada	Si	100%		

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción	Comercial	<ul style="list-style-type: none"> Ajustes en los criterios de análisis. Mayor número de visitas de verificación de lectura e Intradomiciliarias. Optimizar el proceso de control a la facturación. 	Si	100%	Se Evidencia listados de asistencias reuniones capacitaciones en novedades atención al usuario realizada el 18 oct de 2017 y proceso atención al cliente ,mejorar la atención, minimizar los tiempos realizada el 31 marzo 2017. Se evidencia evaluación atención a los clientes por medio de indicador.
		<ul style="list-style-type: none"> Capacitación a los funcionarios responsables en actualización de la normativa, regulatoria y riesgos derivados de ella. Revisión permanente de los descuentos que generan los funcionarios del área de atención al usuario. Realizar análisis estadístico de los descuentos y sus causas 			
	Control Perdidas	<ul style="list-style-type: none"> Realizar revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería Seguimiento al consumo de materiales utilizados en las reparaciones de Tuberías de diámetros mayores a 2" 	Si	100%	<p>Revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos Se realiza por medio de la Creación de un nuevo formato (Lista de chequeo Para la operación de topo 2.5")GCP-R-015. Se evidencia Por medio de acta socialización de los riesgos de corrupción en las actividades de la gestión. El seguimiento al consumo de materiales se realiza por medio de un cuadro en el cual se verifica el consumo real del insumo, por si hay sobrante reintegrarlo al almacén. La actividad de operario en campo queda evidenciada en el documento establecido GCP-R-009. Se evidencia las llamadas de verificación por medio de encuestas aleatorias. Se evidencia Analisis de precios unitarios por sistema en planilla Exel, De igual manera se esta en desarrollo y alimentación de información por medio de software "Construplan". Se evidencia la Actualización del documento actualizaciones tecnicas.</p> <p>El Seguimiento al cumplimiento de los compromisos en laboratorio y medidores se encuentra evidenciada en el registro de supervisión del proceso y acta mensual de evaluación de actividades. Se evidencia seguimiento a informes de ensayos en los formatos establecidos.</p>
	Planeación Tecnica	Seguimiento y control a las especificaciones técnicas y analisis de precios unitarios. Diseños	Si	100%	
		Seguimiento y control a los informes y conceptos emitidos	Si	100%	
	Laboratorio de Medidores	Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos éticos, de integridad del personal y a los requisitos documentados.	Si	100%	
LECA	<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento permanente a la elaboración de informes de ensayos y aplicación del plan de aseguramiento de la calidad. Reportar a la Unidad de Talento Humano los reportes detectados de modificación de informes 	Si	100%		

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 1 Componente Mapa de Riesgos y Controles de corrupción	Financiamiento	Asignación de Funciones a los cajeros. 12 arqueos de caja	Si	100%	Se verifica que las actividades de arqueo caja principal y menor se realizan mensualmente por medio de actas así mismo los monitoreos en los protocolos de ética en las funciones.
		12 visitas para verificación de la aplicación de los protocolos y la ética en las funciones			
		12 arqueos de caja			
	Talento Humano	• Realizar constatación con entes certificadores • Lista de chequeo y/o relación de documentos	Si	100%	Se Evidencia la constatación de información con entes certificadores en actas respectivas, se verifica en acta el mantenimiento del aplicativo Compuhelmac se verifica seguimiento de PQRDS en la cual hacen trazabilidad respectiva. Se evidencia monitoreo a los riesgos
		• Lista de chequeo y constatación con entes certificadores.	Si	100%	
		• Realizar mantenimiento permanente (Aplicativo en el programa Compuhelmac). • Establecer mecanismos de seguimiento a las reclamaciones por fallas presentadas en la Nomina	Si	100%	
	Jurídica	Exigir acreditación de experiencia profesional de acuerdo con las funciones asignadas. Aplicar los criterios de evaluación y reevaluación a los contratistas que ejecutan las funciones	Si	100%	Se Evidencia en el Contrato 316 de 2017, Las diferentes Certificaciones, Hoja de vida con sus soportes y verificación de las mismas. Se evidencia monitoreo de los riesgos por medio Acta de Octubre 10 de 2017
		Establecer agendas por Profesional y reparto y hacer seguimientos Diarios			
		Crear mecanismos y responsabilidades para la revisión de requisitos establecidos para evaluación de propuestas			
	Gestión Recursos	Realizar seguimientos y verificar controles	Si	100%	Monitoreo a través del indicador correspondencia, informe de archivo y acta. Se evidencia Acta de Octubre 10 17 de socialización monitoreo plan anticorrupción escombrera. Se evidencia monioreo de riesgos y plan anticorrupción.
• Aplicación de procedimientos para el control de prestamos. • Publicación de listados de documentos prestados a funcionarios y que esta pendiente su devolución..		Si	100%		
Seguimiento al diligenciamiento de las actas de inspección a satisfacción		Si	100%		
Realizar análisis de datos de la información obtenida		Si	100%		
Control Gestión	Cumplimiento de los procedimientos y formatos establecidos "Evaluación y seguimiento a la Gestión Institucional"	Si	100%	Se evidencia monitoreo a través del manejo de indicador de cumplimiento de cronograma de auditorías de Gestión	
TICS	Los líderes de procesos deben notificar a la Dirección de TICs la creación, modificación y eliminación de los usuarios con sus respectivos perfiles.	Si	100%	Se evidencia Creación de documento DTIC-R-006(Asignación de perfiles de usuarios en aplicativos), para que notifiquen sobre los cambios de usuarios. Esta en etapa de desarrollo un programa de roles modulos por aplicación por usuario registrado para tener monitoreo constante de los cambios en los usuarios.	

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 2 Componente Política de racionalización	TICS	<ul style="list-style-type: none"> •Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB •Realizar la actualización de la "Hoja de Vida de Tramites y Servicios" PC R 020. •Enviarla al Área de Tic para la actualización en el Portal del Estado. 	Si	60%	Se da cumplimiento a la normativa decreto 103 de 2015 con la publicación de los tramites y/o servicios en la pagina web y el SUIT. Pendiente seguimiento de la estrategia de racionalización de trámites, puesto que no se ha comenzado a aplicar los procedimientos en el SUIT.
Anexo 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	TICS	<p>Enviar a cada uno de los procesos el procedimiento para que sea evaluado y se soliciten los ajustes requeridos</p> <p>Realizar la actualización del procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, reclamos. Denuncias, Solicitudes de información y/o Sugerencias</p>	Si	100%	Se evidencia mejora de los canales que existen para atención al ciudadano , por medio del chat existente en la pagina web , en donde se resuelven inquietudes del ciudadano respecto a los servicios prestados por la empresa. Se recibieron a la fecha 4490 PQRDS de las cuales el aplicativo identifica 17 vencidos(por errores en la aplicación del procedimiento en el aplicativo) .Sin embargo se cumple con la normativa .Se sugiere mas capacitación en el tema PQRS para evitar estas inconsistencias.
	Comercial	<ul style="list-style-type: none"> • 2.Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente • Verificar la eficacia de las capacitaciones. • Evaluar la atención a los clientes 			
	Todos los procesos	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			
	Todos los procesos	Dar lar respuestas oportunas a los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento Legales y generar el cierre de las acciones en el aplicativo ventanilla Única			
	Todos los procesos	Dar lar 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.			
	Todos los procesos	Los usuarios que cuenten con la aplicación pueden utilizar esta herramienta para enviar una PQRDS Se realizara una mayor divulgación de los Mecanismos establecidos			
	Financiamiento	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario			
	Todos los procesos	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en lo concerniente a los Pagos de la Factura			
	Todos los procesos	Generación de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios			

smos para la transparencia y acceso a la información

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
	Subgerente de Aseo	Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios	Si	100%	
	Subgerente de Aseo	Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Públicas	Si	100%	
	Subgerente de Aseo	Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	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.)	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	Tramites y Servicios: Ejecución de tramites y Procedimiento Administrativo concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	Requisitos para: La prestación de servicios de: • Inspección de redes con equipo de video, • Actividades de limpieza con vehículo a presión, • Reposición de acometidas domiciliarias de alcantarillado.	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	Requisitos para: La Expedición de Certificados de Contratos	Si	100%	
	Subgerente de Aguas	Requisitos para: La expedición de Certificados de Tiempo de Servicio (Certificados Laborales)	Si	100%	
	Subgerente de Aseo	Requisitos para: • Expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparendo Ambiental • La recolección de residuos especiales: - Escombros - Enseres Inservibles (Muebles, colchones y similares) • Expedición del certificado de Servicio de Aseo eventos y espectáculos masivos	Si	100%	
	Subgerente Técnico	Requisitos de: • Otorgamiento de Disponibilidades de servicios. • Solicitud de Matrícula para nuevos usuarios • Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción	Si	100%	
	Subgerente Técnico	Requisitos de: • Documentos necesarios para realizar Financiación de Deudas. • La expedición del Certificado de Paz y Salvo de la factura de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Si	100%	
	Director TIC	Base de datos de usuarios	Si	100%	
	Financiamiento	Publicación de Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas	Si	100%	
	Director Comercial- Profesional Universitario- Profesional Especializado	Temas relacionados con Las actividades de la Dirección Comercial	Si	100%	Se encuentra publicados Actividades y/o servicios en la pagina web, Tambien se evidencia la publicación por IntraWeb de documentación y boletines informativo. Se Cuenta con aplicativo "Vive EPA" En donde el usuario al descargar el aplicativo puede tener acceso a la información como: Horarios de Recolección, Reportes de daños, datos de suspensión, Y pago de facturas.
	Gerencia General Comunicaciones	Portafolio de Servicios	Si	100%	En el sitio Web de la Entidad se encuentra el enlace de atención a la ciudadanía y ventanilla unica virtual para resolver cualquier inquietud.
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Estructura Orgánica • 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	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Presupuesto • 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	Si	100%	

Subcomp	Responsable	Actividad	Act Cumplidas	% Avance	Observaciones
Anexo 5 Mecani	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Planeación • Los indicadores de desempeño • Mecanismo o procedimiento para la participación Ciudadana • Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado • Las políticas, lineamientos o manuales	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Contratación • 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.	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	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.	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	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	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	PQRDS El informe de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, solicitudes de Información, Sugerencias y en los tiempos de respuesta del sujeto obligado	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Comunicación Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales de la empresa	Si	100%	
	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	Criterio Diferencial de Accesibilidad • Los formatos alternativos para los grupos que particularmente	Si	100%	

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 control

Atentamente
original firmado

Janeth Toquica Posada
Directora Control de Gestión EPA-ESP