



ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ

VIGENCIA: 1 de Mayo al 31 de Agosto de 2018

FECHA DE PUBLICACION : Septiembre 10 de 2018

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE - GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION -MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION					
Componente		Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Revisar y ajustar la Política de Administración del Riesgo	Se actualiza la política de administración del riesgo en cuanto a la normatividad vigente es decir el decreto 1499 de 2017-modelo integrado de planeación y gestión alineado con el MECI	100%	Cumplida
	1.2	Aprobar la política de Riesgos	La política de Riesgos fue aprobada por el comité coordinador de Control interno en el mes de marzo del presente año.	100%	Cumplida
	1.3	Socializar la Política de Riesgos	En las capacitaciones realizadas sobre Mapas de riesgos se socializó la política de Riesgos	100%	Cumplida
2. Actualización del Mapa de riesgo	2.1	Consolidar el Mapa de Riesgos de corrupción, a través de los procesos	Se evidencia la consolidación del mapa de riesgos por corrupción, en el formato establecido por DAFP	100%	Cumplida
3. Consulta y divulgación	3.1	Poner a consideración de los procesos el mapa de Riesgos de Corrupción	Los mapas de riesgos son de conocimiento de todos los funcionarios; se encuentran la carpeta mapa de riesgos 2018 y están publicados en la Página web de la entidad	100%	Cumplida
	3.2	Realizar la publicación del mapa de riesgos en la página web de EPQ	Se evidencia la publicación del mapa de riesgos en la página web de la entidad	100%	Cumplida
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar revisión de riesgos de corrupción identificados (3) veces al año en EPQ, realizando ajustes de ser necesario	Cada líder de proceso realiza la revisión a los riesgos de corrupción de acuerdo con lo estipulado, en la política de administración de riesgos.	100%	Cumplida

5. Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento 3 veces al año, al Mapa de Riesgos de Corrupcion	La oficina de Control interno realiza seguimiento a los mapas de Riesgos por corrupcion de acuerdo a lo establecido en la Politica de administracion de los Riesgos	100%	Cumplido
<b>SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES</b>					
	1.1	Revisar y analizar los tramites de la entidad de acuerdo con la normatividad vigente y se desarrollaran estrategias de racionalizacion de tramites de EPQ	Actualmente la entidad cuenta con 12 tramites publicados, 3 tramites se encuentran pendientes de revision	50%	En desarrollo
	1.2	Revisar y actualizar los procedimientos administrativos , para simplificarlos y hacer uso eficiente de los recursos asignados	Los procedimientos administrativos se encuentran en revision	30%	En desarrollo
	1.3	Mantener actualizado el SUIT con las tramites de EPQ	Se evidencia listado de tramites inscritos los cuales son trece 1. viabilidad y disponibilidad de los servicios 2. factibilidad de servicios publicos 3. instalacion, mantenimiento o reparacion de medidores (excepto para el servicio de aseo) 4. Suspension del servicio publico 5. Restablecimiento del servicio publico 6. Conexion a los servicios publicos (excepto los de servicio de aseo) 7. Instalacion temporal del servicio publico 8. Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos de bienestar familiar 9. cambio de tarifa de servicios publicos 10. cambio de clase de uso de inmueble al cual se le esta prestando el servicio publico 11.. cambio en la factura de servicio publico 12. denuncia del contrato de arrendamiento (10 dias de respuesta)	80%	En desarrollo
	1.4	Gestionar el ejercicio de interoperabilidad con las demas entidades del orden Nacional encargadas de la estrategia antitramites	Actualmente se esta programando	30%	En desarrollo

	1.5	Diseñar las políticas de operación para el uso de archivos electronicos en las areas, articulado con las tablas de retencion Documental	Se encuentra para aprobación Resolución "Por medio del cual se aprueba implementar el sistema integrado de conservación y se desarrollan los artículos 46, 47 y 48 del Título XI "Conservación de Documentos" de la Ley 594 de 2000" y El MANUAL DE CONSERVACIÓN PREVENTIVA DOCUMENTOS DE ARCHIVO - se continua con la Marcacion de libros en su lomo numerico, marcacion de las carpetas y cajas de archivo ubicadas en las estanterias, asesorias en el manejo de tablas de retencion.	50%	En desarrollo
	1.6	Realizar el Monitoreo, control y evaluacion por parte de la Oficina de control Interno	Se hace revision a la matriz de cumplimiento ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y decreto Min TIC 3564 de 2015	60%	En desarrollo
<b>TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS</b>					
1. Informacion de calidad en lenguaje comprensible	1.1	Actualizar la pagina web de EPQ y redes sociales con informacion de interes publico con tematicas transversales y coyunturales a EPQ	De acuerdo a la revisión diaria que se le realiza a la página Web de Empresas Publicas del Quindío, se encuentra que está compuesta por un total de 37 campos, de los cuales se actualiza regularmente la sección de Noticias, en lo que respecta a Boletines de Prensa, según informacion enviada a través del Area de Comunicaciones; convocatorias de contratacion publica, informacion enviada a través de la Secretaria General, en el Menu de Normatividad, la seccion de Resoluciones se han realizado publicaciones que se han solicitado a través del Area de Talento Humano, se realizaron ajustes al modulo de PQR's con el fin de mejorar la experiencia del Usuario con el Portal WEB de la Entidad.	100%	Cumplida

	1.2	Publicar en la pagina web y redes sociales Boletines informativos sobre las actividades que desarrolla EPQ en cumplimiento de su mision	Se evidencia la Elaboracion de Boletines Informativos internos de enero a abril se han realizado 2 boletines internos con informacion sobre la gestion de EPQ, y todo lo que acontece en el entorno laboral	100%	Cumplida
	1.3	Publicacion y Actualizacion permanente en pagina Web, informacion de EPQ, Informe de Gestion, presupuestal, Financiero, Planes, programas y proyectos en ejecucion, informacion sobre contratacion , control interno, PQRS, tarifas, convocatorias	Se evidencia la publicacion en la pagina web de los informes de gestion programas proyectos de ejecucion, informes de controlinterno, informe de PQR, tarifas, y las diferentes convocatorias en <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a>	100%	Cumplida
2. Dialogo de doble via con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar ruedas de prensa con informacion de interes publico con tematicas transversales y coyunturales a EPQ	Se realizaron dos ruedas de prensa con recorrido por los diferentes medios de comunicaci3n regionales para dar a conocer las actuaciones de acuerdo a la ley dadas por Empresas Publicas del Quindio EPQ frente al ajuste tarifario y prevencion de emergencias en temporadas de lluvias.	100%	Cumplida
	2.2	Realizacion de encuestas de satisfaccion y necesidades del cliente en la pagina web, redes sociales y en medio fisico	Actualmente se estan programando	0%	En desarrollo

3. Incentivo para motivar la cultura de la rendicion y peticion de cuentas	3.1	Capacitacion a funcionarios sobre la rendicion de cuentas	<p>La oficina de planeacion y mejoramiento institucional realizo la capacitacion sobre la rendicion de las cuentas asi: CRONOGRAMA</p> <p>DEPENDENCIA FECHA HORA</p> <p>Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional 03 de Agosto 2018 8:30 AM</p> <p>Oficina Comunicaciones 03 de Agosto 2018 8:30 AM</p> <p>Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado 08 de Agosto 2018 2:30 PM</p> <p>Secretaria General 08 de Agosto 2018 4:30 PM</p> <p>Subgerencia Administrativa y Financiera 10 de Agosto 2018 9:30 AM</p> <p>Oficina Control Interno Disciplinario 10 de Agosto 2018 11:00 AM</p> <p>Oficina Asesora de control interno 10 de Agosto 2018 11:00 AM</p> <p>Subgerencia de Gas y Nuevos negocios 13 de Agosto 2018 2:30 PM</p> <p>Subgerencia de comercialización y atención al usuario 13 de Agosto 2018 2:30 PM</p> <p>Se evidencia Registro Fotografico y los listados de asistencia.</p>	100%	En desarrollo
	3.2	Realizar una jornada presencial de audiencia publica de rendicion de cuentas.	La jornada esta programada para el dia 14 de Septiembre de 2018 , hora : 9:00 am lugar calle 23 # 14-25	60%	En desarrollo
4. Evaluacion y Retroalimentacion a la Gestion institucional	4.1	Publicar informe de evaluacion de Rendicion de cuentas	Se estara publicando para el 24 de Septiembre de 2018-posterior a la jornada presencial de la audiencia publica de rendicion de cuentas.	0%	En desarrollo
	4.2	Formulacion de acciones de mejora del proceso de rendicion de cuentas	Se estara realizando en el informe para presentar el 24 de Septiembre de 2018-posterior a la jornada presencial de la audiencia publica de rendicion de cuentas.	0%	En desarrollo
<b>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</b>					

1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estrategico	1.1	Diseño de Estrategias para la mejora continua y disminucion de los tiempos de Atencion al Cliente	<p>1. En los meses de Mayo, Junio, Julio y Agosto del presente año se ha implementado como estrategia la permanente coordinación entre el proceso de pérdidas, crítica, cartera, coordinación de lectores y servicio al cliente; con el objetivo de prevenir nuevas reclamaciones frente a las diferentes observaciones de algunos predios que por iniciativa de la empresa se han enviado a visitas técnicas, por algunas causales como: cambios repentinos en metros de consumo, lecturas sin cambios, predios con mora y con prestación del servicio, predios cortados y con prestación del servicio, predios con uso comercial y con clase de servicio residencial en la factura; entre otros.</p> <p>1.2 Identificación de posibles causales de reclamación para realizar la solución inmediata por parte del proceso a cargo, antes de que el usuario ejerza reclamación directa a la empresa.</p> <p>1.3 De acuerdo a las observaciones encontradas en algunos predios se envía información al usuario a través de oficio sobre las medidas que debe tomar para evitar presentes y futuras reclamaciones tanto por parte de la empresa como del mismo usuario.</p> <p>1.4 Se sigue implementando las estrategias del año pasado que tiene que ver con: El tiempo de respuesta y atención al usuario en las solicitudes de reclamaciones verbales y/o escritas, apoyo y capacitación a los coordinadores de los diferentes municipios.</p>	100%	Cumplida
	1.2	Implementacion de estrategias para la mejora continua y disminucion de los tiempos de Atencion al Cliente	Actualmente se estan implementando las estrategias asi como la disminucion de los tiempos en la atencion al cliente	50%	En Desarrollo

2. Fortalecimiento de los canales de Atención	2.1	Fortalecimiento físico, Tecnológico y con recursos humanos de la calidad en la sede principal y en los centros de atención en los Municipios donde opera EPQ centros de atención en todos los Municipios donde EPQ opera.	<p>Para el periodo comprendido de Mayo a Agosto No se ha realizado entradas al Almacén por concepto de fortalecimiento físico o tecnológico para las Empresas Publicas del Quindío EPQ S.A ESP. - En cuanto a Infraestructura, en el mes de mayo Se terminaron las adecuaciones del laboratorio, mediante el contrato N° 010 de 2017 "Adecuación, reparación, y mantenimiento Plan de la Infraestructura existente del Laboratorio de ensayo de calidad de Agua Empresas Publicas del Quindio S.A E.S.P. localizado en la Planta de tratamiento de Agua Potable El EDEN.</p> <p>Este contrato reposa en la Oficina Jurídica con los respectivos informes del supervisor en cuenta al recurso humano, se han suplido las vacantes que ha tenido la empresa.</p>	30%	En desarrollo
	2.2	Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales presenciales y telefonicas de carácter general particular y de informacion, que presenten los ciudadanos	<p>Durante el periodo Mayo-Agosto de 2018 se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, las Peticiones, Quejas y Reclamos, respecto de los distintos municipios en los que son prestados los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas por parte de la Entidad. se han contestado oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas de carácter general, particular y de información que presentan los ciudadanos.</p>	100%	Cumplido
	2.3	Administrar eficiente el enlace virtual de las PQRS de la entidad	<p>Durante el segundo cuatrimestre del año 2018 se han contestado oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas de carácter general, particular y de información que presentan los ciudadanos. Cuando ha sido por condicion tecnica se han realizado prorrogas a las respuestas, dentro de los terminos legales</p>	100%	Cumplida

3.Talento humano	3.1	capacitacion a los funcionarios de atencion al cliente en temas relacionados con mejoramiento del servicio al cliente	En el transcurso de este aperiodo ño se han llevado a cabo capacitaciones a los funcionarios del area comercial asi: Nuevo sistema tarifario del sistema de acueducto y alcantarillado , componentes de las facturas y su respectivo analisis, Seguridad y salud en el trabajo, y servicio de atencion al cliente, codogo de integridad	100%	Cumplida
	4.1	Realizar seguimiento al procedimiento interno para el tramite de peticiones quejas y reclamos	Para el tramite de PQR se esta dando aplicaci3n al procedimiento de peticiones, quejas y Reclamos	100%	Cumplida
Normativo y procedimental	4.2	Atender oportunamente las PQR de los ciudadanos y entidades interesadas	Durante el segundo cuatrimestre de 2018 de Mayo a Agosto se presentaron y tramitaron ante EPQ las Peticiones, Quejas y Reclamos, respecto de los distintos Municipios en los que son prestados los servicios de Acueducto, alcantarillado y Gas	100%	Cumplida
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar por lo menos un analisis de los resultados de las encuestas de satisfaccion en las capacitaciones a los ciudadanos	Se estan elaborando	10%	En desarrollo
	3.2	Evaluar el desempe1o de los funcionarios en relacion con su actitud y su comportamiento con la atencion de los clientes	Se realizo una evaluacion de desempe1o a todos los funcionarios en relacion con actitud y comportamiento con la atencion	100%	Cumplida
<b>COMPONENTE No.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</b>					
1. Lineamientos de transparencia por activa	1.1	Publicacion en la pagina web oficial de EPQ la informacion sobre la Estructura de EPQ, procedimientos, Servicios, y funcionamiento,contratacion Publica y toda la informacion minima obligatoria de la estrategia de gobierno en linea	Disponibilidad de informacion obligatoria en medio fisico y en la Pagina web de EPQ	100%	Cumplida
	1.2	Control y Seguimiento a el nivel de implementacion de la ley de transparencia y el derecho de acceso a la informacion publica	Seguimiento al cumplimiento de la ley de transparencia y el derecho de acceso a la informacion Publica	60%	En desarrollo
	2.1	Responder oportunamente las solicitudes de informacion de los ciudadanos	La oficna de PQR responde oportunamente las solicitudes de informacion de los ciudadanos con apoyo del area misional	100%	Cumplida

2. Lineamientos de transparencia por pasiva	2.2	Mantener actualizada la informacion de tramites de EPQ	Se evidencia listado de tramites inscritos los cuales son Doce 1. viabilidad y disponibilidad de los servicios 2. factibilidad de servicios publicos 4. Suspension del servicio publico 5. Restablecimiento del servicio publico 6. Conexion a los servicios publicos (excepto los de servicio de aseo) 7. Instalacion temporal del servicio publico 8. Independización del sericio público. 9. Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos de bienestar familiar 10. cambio de tarifa de servicios publicos 11. cambio de clase de uso de inmueble al cual se le esta prestando el servicio publico 12. cambio en la factura de servicio publico. 17. Duplicado de los recibos de pago - PENDIENTES INSCRIPCIÓN. 3. instalacion, mantenimiento o reparacion de medidores (excepto para el servicio de aseo) 13. denuncia del contrato de arrendamiento (10 dias de respuesta) 16. facilidades de pago para los deudores morosos de obligaciones no tributariasEn tramite	80%	En desarrollo
3. Elaboracion de instrumentos de Gestion de la Informacion	3.1	Elaborar inventario de activos de informacion	Instrumentos de gestion de informacion de EPQ se evidencia el inventario de los activos de informacion tanto del software como del hardware	100%	Cumplido
	3.2	Mantener actualizado el esquema de publicacion de EPQ	De acuerdo a la revisión diaria que se le realiza a la página Web de Empresas Publicas del Quindío, se encuentra que está compuesta por un total de 37 campos, de los cuales se actualiza constantemente la sección de Noticias, en lo que respecta a Boletines de Prensa, según informacion enviada a través del Area de Comunicaciones; convocatorias de contratacion publica, informacion enviada a través de la Secretaria General, en el Menu de Normatividad, la seccion de Resoluciones se han realizado publicaciones que se han solicitado a través del Area de Talento Humano, se realizaron ajustes al modulo de PQR's con el fin de mejorar la experiencia del Usuario con el Portal WEB de la Entidad.	100%	Cumplido

4. Criterios Diferencial de Accesibilidad	4.1	Adecuacion de la Pagina Web de EPQ , para la divulgacion de la informacion en formatos alternativos,comprensibles , permitir accesibilidad de la informacion a personas con discapacidad y divulgar la informacion en diversos idiomas y lenguas de los grupos etnicos y culturales	Se han realizado ajustes en la pagina web de la entidad , para que esta pueda ser leida en diferentes idiomas y lenguajes, asi como tambien ayudas para personas con discapacidad visual . De acuerdo a los lineamientos que comprende la Estrategia de Gobierno digital, Empresas Públicas del Quindío ha venido avanzando con el fin de cumplir con estos y así brindar total funcionalidad y transparencia a los usuarios y a la ciudadanía en general en lo que respecta a servicios de atención al cliente e información general de la Empresa. Para el mes de Mayo se instalo un plugin con el fin de que el usuario pueda aumentar el tamaño de la fuente si lo requiere; adicional a esto tambien se instalo una herramienta de traduccion general de los componentes de texto de la pagina a diferentes idiomas.	100%	Cumplido
5. Monitoreo de acceso a la informacion	5.1	Realizacion de informe semestral sobre el # de solicitudes recibidas trasladadas a otra institucion, tiempo de respuesta y # de solicitudes las que se nego el acceso a la informacion	Se evidencia en la pagina web de la entidad la publicacion de PQR en forma semestral <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a>	100%	Cumplido
<b>COMPONENTE 6. OTRAS INICIATIVAS</b>					
Otras inicitivas	1.1	Difundir a los funcionarios de EPQ la Importancia de los principios y valores institucionales (Codigo de integridad)	Se aprueba el codigo de integridad mediante la resolucion No. 559 de Julio de 2018 - la Subgerencia Administrativa y financiera a traves del proceso de Talento Humano realiza la socializacion del codigo de integridad a cada una de las areas de la empresa .	80%	En desarrollo
	1.2	Desarrollar las competencias de los funcionarios de acuerdo a la Naturaleza del cargo	La oficina de talento humano verifica las competencias de los funcionarios de acuerdo a la naturaleza del cargo , teniendo en cuenta el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Entidad.	50%	En desarrollo
	1.3	Implementar medidas de austeridad en el gasto que contribuya a evitar los gastos innecesarios	Se evidencia la politica de austeridad en el gasto y el informe trimestral de austeridad en el gasto	100%	Cumplido
	1.4	Fortalecimiento de las subgerencias a traves de las capacitaciones de la oficina de control interno	Durante este periodo se capacito a los coordinadores sobre las cajas menores y a los lideres de los procesos sobre la administracion de los riesgos	100%	Cumplido

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA  
JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO