ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ

VIGENCIA: 1 de Enero al Abril 30 de 2019

FECHA DE PUBLICACION : Mayo 10 de 2019

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. Politica de Administracion de Riesgos	1.1	Realizar seguimiento a la Politica de Administracion del Riesgo	Durante este periodo Se continua con la politica de administracion del riesgo la cual fue actualizada el dia 10 de Septiembre de 2018 version 4 Codigo DE-D-05 ajustado al modelo integrado de Planeacion y Gestion, la cual se encuentra publicada en la pagina web de la Entidad.	100%	Cumplida
	1.2	Socializar la Politica de Riesgos	En las capacitaciones realizadas sobre Mapas de riesgos se socializo la politica de Riesgos	100%	Cumplida
2. Actualizacion del Mapa de riesgo	2.1	Consolidar el Mapa de Riesgos de corrupcion, a traves de los procesos	Se evidencia la consolidacion del mapa de riesgos por corrupcion, en el formato establecido por DAFP, el cual se encuentra publicado en la pagina web de la entidad.	100%	Cumplida
3.Consulta y divulgacion	3.1	Poner a consideracion de los procesos el mapa de Riesgos de Corrupcion	Los mapas de riesgos son de conocimiento de todos los funcionarios;se encuentran la carpeta mapa de riesgos 2019 y estan publicados en la Pagina web de la entidad	100%	Cumplida
	3.2	Realizar la publicacion del mapa de riesgos en la pagina web de EPQ	Se evidencia la publicacion de l mapa de riesgos en la pagina web de la entidad	100%	Cumplida
4. Monitoreo y Revision	4.1	Realizar revision de riesgos de corrupcion identificados (3) veces al año en EPQ, realizando ajustesde ser necesario	Cada lider de proceso realiza la revision a los riesgos de corrupcion de acuerdo con lo estipulado, en la politica de administracion de riesgos. Se cumple con el primer seguimiento con corte al 30 de Abril de 2019	100%	Cumplida

5. Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento 3 veces al año, al Mapa de Riesgos de Corrrupcion	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 el cual se encuentra publicado en el pagina web de la entidad	100%	Cumplido
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES					
	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	Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. tiene la responsabilidad de publicar 15 trámites para que los diferentes usuarios tengan acceso a los pasos a seguir en el momento de requerirlos, en línea y evitando desplazamientos. Al 28 de febrero del 2019 la empresa logró la publicación de 14 de ellos y se está a la espera de que los encargados de la plataforma del SUIT Departamento Administrativo de la Función Pública aprueben el último trámite que está en revisión, el cual corresponde a “Instalación, mantenimiento o reparación de medidores”.	80%	En desarrollo
	1.2	Revisar y actualizar los procedimientos administrativos , para simplificarlos y hacer uso eficiente de los recursos asignados	Se solicita a los líderes de los procesos de cada las Subgerencias, vía email, las actualizaciones en cuanto a cambios en la realización de tareas, innovaciones, cambios en el marco legal, entre otros que sean sujetos a actualización de los documentos que se relacionan en la tabla anexa, Se enviaron a las subgerencias relacionadas en la "tabla documentos enviados” entre procedimientos, políticas, registros y resoluciones , un total de 91 para revisión y ajuste de los cuales 35 han sido ajustados y actualizados desde la subgerencia de planeación.	80%	En desarrllo

	1.3	Mantener actualizado el SUIT con las tramites de EPQ	Se encuentran pendienten un tramites para subir a la plataforma del Suit para dar cumplimiento a la meta del 100% de acuerdo a la informacion suministrada por el proceso de palneacion	90%	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 politicas de operación para el uso de archivos electronicos en las areas, articulado con las tablas de retencion Documental	Durante este periodo se realizo unas jornadas de contigencia con el fin de que los procesos actulizaran las tablas de retencion, y enviaran al archivo central las cajas con las carpetas de los años anteriores	80%	En desarrollo
	1.6	Realizar el Monitoreo, control y evaluacion	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
TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS					

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	En este periodo se actualizo la pagina web respecto a la accesibilidad del portal control de cambio de idioma, plugin para aumento o reduccion del tamaño de la letra,se creo un enlance al sistema de pagos PSE para cancelar facturas en linea, se habilito un menu con la seccion de transparencia y acceso a la informacion publica Se continua con la publicacion constante de informacion inherente a la entidad (proceos de contratacion, PQR, Informes etc).	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	EPQ S.A. E.S.P envía su boletín de prensa por medio de la plataforma de correos masivos mailchimp en esta plataforma se encuentran los medios de comunicación regional, los empleados de la entidad, alcaldes y personeros. Asimismo, este boletín es publicado en la página web y en las redes sociales de EPQ S.A. E.S.P. Enero: 3 boletines de prensa publicados en mailchimp, pagina web y redes sociales. Febrero: 4 boletines de prensa publicados en mailchimp, página web y redes sociales. Marzo: 2boletines de prensa publicados en mailchimp, página web y redes sociales. Abril: 2boletines de prensa publicados en mailchimp, página web y redes sociales. evidencias Imagen 1 Plataforma Mailchimp Imagen 2 Red Social Facebook Imagen 3 Pagina web EPQ S.A. E.S.P	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 www.epq.gov.co	100%	Cumplida
2. Dialogo de doble via con la ciudadania y sus organizaciones	2.1	Realizar ruedas de prensa con informacion de interes publico con tematicas transversales y coyunturales a EPQ	Para los meses de enero, febrero, marzo, abril se realizó una atención a medios por parte del gerente, en la participación de Debates Quindío, el cual fue trasmitido por medios como La Crónica, Telecafé y RCN Radio.	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	20%	En desarrollo
	3.1	Capacitacion a funcionarios sobre la rendicion de cuentas	La oficina de planeacion y mejoramiento institucional realizo la capacitacion a los funcionarios de EPQ los dias 4 y 5 de Abril de 2019. se evidenia los listados de asistencia y los registros fotograficos se anexa CD.	100%	Cumplida

3. Incentivo para motivar la cultura de la rendicion y peticion de cuentas	3.2	Realizar una jornada presencial de audiencia publica de rendicion de cuentas.	Empresas Publicas del Quindío en cumplimiento de lo establecido en el art 78 de la ley 1474 de 2011,tiene programado para el día 24 de Mayo de 2019, a las 8 am en el Auditorio de la Camara de Comercio 5 piso la Rendición publica de Cuentas, con el fin de dar a conocer a la ciudadanía y el público en general la gestión adelantada por la entidad durante la vigencia 2018, este proceso tiene como finalidad hacer efectivo el principio de la transparencia en la gestión pública y lograr la adopción de los principios establecidos en el código de integridad. Para el efecto realizo invitacion a la ciudadania a traves del periodico la cronica del Quindio, la cual se publico en la edicion del 22 de Abril de 2019, tambien se enviaron invitaciones y oficios a los grupos sobresalientes de cada Municipio. El proceso de planeacion durante este periodo cuenta con elorden del dia, el reglamento de redicion de cuentas, el informe 2018 aprobado por la junta directiva, el formato de inscripcion y de preguntas, y la encuesta de satisfaccion de la audiencia publica de rendicion de cuentas	90%	Cumplida
	4.1	Publicar informe de evaluacion de Rendicion de cuentas	Una vez se realice la audiencia publica de rendicion de cuentas , El informe de seguimiento y evaluacion de rendicion de cuentas sera publicado en la pagina web de la entidad	50%	En desarrollo

4. Evaluacion y Retroalimentacion a la Gestion institucional	4.2	Formulacion de acciones de mejora del proceso de rendicion de cuentas	En las oficinas de atencion al usuario reposan para ser entregadas a los ciudadnos el formato de inscripcion y preguntas para la audiencia publica de rendicion de cuentas. Una vez se realice la audiencia publica de rendicion de cuentas se implementara las accones de mejora producto de las observaciones realizadas por los asistentes.	50%	En desarrollo
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO					
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estrategico	1.1	Diseño de Estrategias para la mejora continua y disminucion de los tiempos de Atencion al Cliente	En los meses de Enero,Febrero, Marzo y Abril de 2019 se implento como estrategia la permanente coordinacion entre las distintas areas del proceso, entre las cuales se encuentra perdidas comerciales, critica, cartera,Coordinacion de lectores y servicio al cliente , con el objetivo de minimizar la generacion de nuevas reclamaciones frente a las diferentes observaciones de algunos predios que por iniciativa de la empresa se han enviado a visitas tecnicas, algunas causales como : cambios repentinos en metros de consumo, lecturas sin cambio, predios con mora, y con prestacion de servicio, predios con uso comercial y con clase de servicio residencial en la factura entre otros.	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
	2.1	Fortalecimiento fisico, Tecnologico y con recursos humanos de la calidad en la sede principal y en los centros de atencion en los Municipios donde opera EPQ centros de atencion en todos los Municipios donde EPQ opera.	Para el periodo comprendido de Enero a Abril de 2019, no se implementaron acciones de fortalecimiento en el area de recursos, fisicos, tecnologicos, ni humanos.No se conto con recursos diferentes a los que por funcionamiento se posee para el desarrollo de las diferentes actividades.	30%	En desarrollo

2. Fortalecimiento de los canales de Atencion	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	Durante el primer cuatrimestre de 2019 ingresaron a traves de ventanilla unica de EPQ 197 PQRS de los distintos Municipioos en los que son prestados los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas, de los cuales se ha recepcionado tramitado y respondido y notificado oportunamente el 100% . Las PQRS recepcionadas telefonicamente tienen el siguiente tramite en un libro se consignan los datos relevantes de la PQR telefonica como municipio, objeto del reclamo, nombre del reclamante, numero telefonico, direccion o cuenta de servicio de la reclamacion, si se puede solucionar en el acto se hace, como informar el motivo de una suspension o informacion sobre pagos o financiaciones. se evidencia el informe de PQR publicado en la pagina web de la entidad.	100%	Cumplido
	2.3	Administrar eficiente el enlace virtual de las PQRS de la entidad	La pagina web de EPQ en su ventana inicial tiene un menu llamado servicio al ciudadano, que al desplegarlo nos muestra la opcion de peticiones quejas y reclamos.Durante el primer cuatrimestre del año 2019 se han contestado oportunamente el 100% de las peticiones virtuales,	100%	Cumplida
3.Talento humano	3.1	capacitacion a los funcionarios de atencion al cliente en temas relacionados con mejoramiento del servicio al cliente	El 25 de abril de 2019 se llevo a cabo la capacitacion sobre servicio al cliente por la dra Olga Patricia Botero se evidencia los listados de asistencia y registro fotografico .	100%	Cumplida
	3.2	Evaluar el desempeño de los funcionarios en relacion con su actitud y su comportamiento con la atencion de los clientes	Se tiene programada para el segundo semestre del año	10%	En seguimiento
	4.1	Realizar seguimiento al procedimiento interno para el tramite de peticiones quejas y reclamos	Para el tramite de PQR se esta dando aplicación 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 primer cuatrimestre de 2019 se han contestado oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefonicas de carácter general, particular y de informacion que presentan los ciudadnos traves de la ventanilla unica ingresaron 197 PQR de los distintos Municipios donde 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
COMPONENTE No.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION					
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	En los meses de enero a Abril de 2019 se realizaron publicaciones en la pagina web de la entidad respecto a politicas, procedimientos, guias, formatos, y demas documentos requeridos por las diferentes areas se cuenta con la 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	Se cuenta con la matriz de transparencia en seguimiento	50%	En desarrollo
2. Lineamientos de transparencia por pasiva	2.1	Responder oportunamente las solicitudes de informacion de los ciudadanos	La oficina de PQR responde oportunamente el 100% las solicitudes de informacion de los ciudadanos con apoyo del area misional	100%	Cumplida
	2.2	Mantener actualizada la informacion de tramites de EPQ	Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. tiene la responsabilidad de publicar 15 trámites para que los diferentes usuarios tengan acceso a los pasos a seguir en el momento de requerirlos, en línea y evitando desplazamientos. Al 28 de febrero del 2019 la empresa logró la publicación de 14 de ellos y se está a la espera de que los encargados de la plataforma del SUIT Departamento Administrativo de la Función Pública aprueben el último trámite que está en revisión, el cual corresponde a “Instalación, mantenimiento o reparación de medidores”.	80%	En desarrollo

3. Elaboracion de instrumentos de Gestion de la Informacion	3.1	Establecer los instrumentos de gestion de informacion de EPQ SAESP como son el registro de inventarios de activos de informacion, actualizacion de las tablas de retencion documental y el esquema de publicacion de la informacion	Instrumentos de gestion de informacion de EPQ se evidencia el inventario de los activos de informacion tanto del sotfware como del hadware	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 herramiento de traduccion general de los componentes de texto de la pagina a diferentes idiciomas.	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 solicitudesa 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 www.epq.gov.co	100%	Cumplido
COMPONENTE 6. OTRAS INICIATIVAS					
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 atraves del proceso de Talento Humano realiza la campaña interna del Coddigo de inytegridad por pisos al piso cuarto le corresponde el principio de Diligencia, al tecero Justicia, al segundo Respeto, al primero compromiso, Sotano Honestidad donde los diferentes procesos mesajes alusivos al principio que le correspondio.	100%	Cumplido
	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 encuenta el Manual de Funciones y Competencias Laborales de la Entidad.	100%	Cumplido

	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 de austeridad en el gasto publicado en la pagina web de la entidad	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 funcionarios y a los lideres de los procesos sobre la administracion de los riesgos por parte de la oficina de control interno se evidencia actas de mesas de trabajo.	100%	Cumplido

ORIGINAL FIRMADO

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO