



ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ

VIGENCIA: 1 de Septiembre al 31 de Diciembre 2019

FECHA DE PUBLICACION : Enero 10 de 2020

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE - GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION -MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

Componente		Actividades programadas	META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	% de avance
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Realizar seguimiento a la Política de Administración del Riesgo	Política de Riesgos	100%	Subgerencia de Planeación y mejoramiento Institucional - Oficina asesora de Control Interno	Permanente	Durante este periodo Se continua con la política de administración del riesgo la cual fue actualizada el día 10 de Septiembre de 2018 versión 4 Código DE-D-05 ajustado al modelo integrado de Planeación y Gestión, la cual se encuentra publicada en la página web de la Entidad.	100%
	1.2	Socializar la Política de Riesgos	Correos electrónicos a los procesos	100%	Subgerencia de Planeación y mejoramiento Institucional - Oficina asesora de Control Interno	31/03/2019	En las capacitaciones realizadas sobre Mapas de riesgos se socializó la política de Riesgos, la cual se encuentra publicada en la página web de la entidad	100%
2. Actualización del Mapa de riesgo	2.1	Consolidar el Mapa de Riesgos de corrupción, a través de los procesos	Mapa de riesgos de corrupción de EPQ SA ESP	100%	Subgerencia de Planeación y mejoramiento Institucional - Oficina asesora de Control Interno	29/01/2019	Se evidencia la consolidación del mapa de riesgos por corrupción, en el formato establecido por DAFP, el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad.	100%

3.Consulta y divulgacion	3.1	Poner a consideracion de los procesos el mapa de Riesgos de Corrupcion	Pantallazo mapa de riesgos para observaciones	100%	Subgerencia de Planeacion y mejoramiento Institucional - Oficina asesora de Control Interno Subgerencia de Planeacion y mejoramiento Institucional - Oficina asesora de Control Interno	31/03/2019	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%
	3.2	Realizar la publicacion del mapa de riesgos en la pagina web de EPQ	Mapa de riesgos de corrupcion publicado	100%	Oficina asesora de Control Interno - Gestion sistemas de informacion	15/04/2019	Se evidencia la publicacion del mapa de riesgos en la pagina web de la entidad	100%
4. Monitoreo y Revision	4.1	Realizar revision de riesgos de corrupcion identificados (3 ) veces al año en EPQ, realizando ajustesde ser necesario	Mapa de riesgos de corrupcion publicado	100%	Oficina asesora de Control Interno - Gestion sistemas de informacion	15/12/2019	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 los seguimientos con corte al 30 de Abril 30 de Agosto, 30 de Diciembre de 2019	100%
5. Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento 3 veces al año, al Mapa de Riesgos de Corrupcion	Informe de seguimiento	100%	Oficina Asesora de Control Interno	Corte -30/04/2019-31/08/2019-15/12/2019 Publicacion - 10/05/2019-10/09/2019-10/01/2020	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%



ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ

VIGENCIA: 1 de Septiembre a Diciembre 31 de 2019

FECHA DE PUBLICACION : Enero 10 de 2020

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES										
									FECHA DE REALIZACION	
	NOMBRE DE TRAMITE PROCESO O	TIPO DE RACIONALIZACION	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION	SITUACION ACTUAL	DESCRIPCION MEJORA A REALIZAR	BENEFICIO	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO	INICIO	FIN
1.1	Políticas institucionales	Simplificación /estandarización	Cumplimiento de requisitos /relaciones internas y con otras entidades/comunicación eficiente	Políticas desactualizadas falta de armonización con las políticas Nacionales	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Cultura Organizacional cumplimiento de metas/plan estratégico direccionamiento estratégico	Subgerencia de comercialización de servicios y atención al cliente	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. en el periodo reportado la empresa continua con la publicación de 14 de ellos según la información suministrada por la oficina de Planeación a la fecha se tiene semáforo en rojo en el trámite 15 donde se solicita el cargue del acto administrativo se detalla el cobro del trámite.	01/01/2019	31/12/2019

1.2	Procedimiento para el control del servicio no conforme	Simplificacion/Estandarizacion/Optimizacion/automatizacion	Actualizacion de procedimientos /Eliminacion de etapas Innecearias /cumplimiento de requisitos /Automatizacion Parcial de tramites	Reprocesos/integracion de marcos Juridico	Ejecucion politicas de desarrollo administrativo	Transparencia, Participacion acceso a la informacion /eficiencia administrativa	Subgerencia de comercializacion de servicios y atencion al cliente	Se solicita a los líderes de los procesos de cada una de 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.	01/01/2019	01/01/2019
1.3	Plan de comunicaciones	Estandarizacion/Automatizacion	priorizacion de actividades/capacitacion /sensibilizacion	Desintegracion de actividades estrategicas y operativas	Ejecucion politicas de desarrollo administrativo	Cultura Organizacional cumplimiento de metas/plan estartegico direccionamiento estrategico	Direccionamiento Estrategico	Se evidencia el plan de comunicaciones el cual se encuentra publicado en la página web de la entidad	08/01/2019	08/03/2019
1.4	Procedimiento de comunicación interna	Simplificacion/eliminacion/automatizacion	priorizacion de actividades/capacitacion /sensibilizacion / Estrategia cero Papel	Reprocesos / Desconocimiento de los tramites y costos operativos	Ejecucion politicas de desarrollo administrativo	Transparencia , participacion y acceso a la informacion	Direccionamiento Estrategico - Todos los procesos	Durante este periodo se realizo unas jornadas de contigencia con el fin de que los procesos actualizaran las tablas de retencion, y enviaran al archivo central las cajas con las carpetas de los años anteriores Se evidencian las campañas de cero papel y uso de reciclaje.	10/01/2019	31/12/2019
1.5	Procedimientos de comunicación externa	Simplificacion/eliminacion/Automatizacion	priorizacion de actividades /reduccion de Pasos al usuario y del proceso interno /sensibilizacion	Reprocesos/desconocimiento de los tramites costos operativos	Ejecucion politicas de desarrollo administrativo	Transparencia , participacion y acceso a la informacion	Direccionamiento estrategico - Todos los Proceso	Se hace revision a la matriz de cumplimiento ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y decreto Min TIC 3564 de 2015	10/01/2019	31/12/2019

1.6	Proceso de atención al cliente	Simplificación/Estandarización/eliminación/Optimización/Automatización	Priorización de actividades/cumplimientos/reducción de pasos al usuario y del proceso interno/sensibilización y estrategia cero papel	Reprocesos/falta de estandarización/tratamiento/Excesiva documentación	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Transparencia/Participación Y acceso a la información/eficiencia administrativa	Subgerencia administrativa y financiera	Se continúa con las PQR virtuales - la página web de la entidad -boletines de prensa -ruedas de prensa - la entidad cuenta con facebook-	02/01/2019	31/12/2019
1.7	procedimiento de ventanilla única	Simplificación/Estandarización/Optimización	Reducción de pasos al usuario y del proceso interno /Reducción de requisitos/Reducción del tiempo de duración del Trámite /estrategia cero Papel	procesos internos con demasiados trámites /reprocesos /tiempo mayor en la respuesta al presupuestado	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Transparencia /participación y acceso a la información /eficiencia administrativa	Subgerencia administrativa y financiera	La entidad cuenta con el proceso de ventanilla única	02/01/2019	31/12/2019
1.8	Proceso de selección de personal, administración y evaluación de personal	Simplificación/Estandarización/eliminación/Optimización/	priorización de actividades/cumplimiento de requisitos /eliminación de etapas innecesarias	Reprocesos/falta de armonización con las políticas nacionales	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Cultura Organizacional/Gestión Talento Humano	Subgerencia administrativa y financiera -Gestión del Talento Humano	Se evidencia el proceso de talento humano el cual cuenta con proceso de inducción reinducción y evaluación de funcionarios a través del sistema de gestión de la calidad.	02/01/2019	31/12/2019
1.9	Recepción, almacenamiento, administración y conservación de equipos y herramientas	simplificación y estandarización	priorización de actividades/cumplimiento de requisitos /eliminación de etapas innecesarias	Desarticulación con otras actividades operativas /costos operativos	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Transparencia, participación y acceso a la información /eficiencia administrativa	Subgerencia administrativa y financiera	La entidad cuenta con el proceso de Gestión de los recursos el cual administra y conserva los equipos y herramientas que son utilizadas por los diferentes procesos de la entidad	02/01/2019	31/12/2019
10	Procedimientos de contratación	Estandarización	priorización de actividades/cumplimiento de requisitos /eliminación de etapas innecesarias	Integración de marco Jurídico/falta de armonización con las políticas nacionales	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	cultura organizacional /Gestión del Talento Humano	Secretaría General	La entidad cuenta con el manual de contratación acuerdo 016 de 2013	02/01/2019	31/12/2019

11	Procedimiento de Gestion Financiera	Simplificacion/Estan- dandizacion/Opti- mizacion	Priorizacion de actividades /cumplimientos de requisitos /reduccion de pasos al usuario ydel proceso interno/	reprocesos/faltade armonizacion con las politicas Nacionales	Ejecucion politicas de desarrollo administrativo	Gestion financiera	subgerencia Adminsitrativa y Financiera	Se evidencia el procedimiento de gestion financiera por el sistema de gestion de la calidad	02/01/2019	31/12/2019
----	-------------------------------------	--	---	--	--	--------------------	---	---	------------	------------



ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ

VIGENCIA: 1 de Septiembre al Diciembre 31 de 2019

FECHA DE PUBLICACION : Enero 10 de 2020

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	% DE AVANCE
	1.1	Actualizar la pagina web de EPQ y redes sociales con informacion de interes publico con tematicas transversales y coyunturales a EPQ	Registros pagina web y redes sociales	Subgerencia administrativa y financiera -Gestion sistemas de informacion -oficina de comunicaciones	Permanente	<p>Miércoles de tips: esta campaña se realiza 1 vez por semana los días miércoles, con el fin de dar un tip para el ahorro y el correcto uso del recurso hídrico. La cual es publicada en las redes sociales de la entidad.</p> 	100%

1. Informacion de calidad en lenguaje comprensible	1.2	Publicar en la pagina web y redes sociales Boletines informativos sobre las actividades que desarrolla EPQ en cumplimiento de su mision	publicaciones permanentes en pagian web y redes sociales	Gestion sistemas de informacion -oficina de comunicaciones	Permanente	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. Asi mismo, este boletín es publicado en la página web y en las redes sociales de EPQ S.A. E.S.P. Septiembre :se publico 1 Boletin de prensa en malchimp, página web y redes sociales. Octubre : 5 Boletines de prensa publicados en mailchimp, página web y redes sociales. Noviembre: 4 Boletines de prensa publicados en mailchimp, página web y redes sociales. Diciembre :4 Boletines de prensa publicados en redes sociales.	100%
	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	Publicacion en pagina web	Todos los procesos	Permanente	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%
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	Ruedas de prensa en medios de comunicaci3n	Oficina de comunicaciones	Permanente	Para este periodo se realizo 1 rueda de prensa en el mes de Diciembre con el fin de socializar el acueducto por gravedad en el Municipio de Montenegro.	100%
	2.2	Realizacion de encuestas de satisfaccion y necesidades del cliente en la pagina web, redes sociales y en medio fisico	Resultados de la encuesta	Subgerencia de comercializacion de servicios y atencion al cliente -oficina de comunicaciones - Subgerencia administrativa y financiera -Gestion sistemas de informacion	31/08/2019	En este periodo se llevo acabo las encuestas de satisfaccion del cliente en la entrega de las obras la cual se anexa en la carpeta	40%

3. Incentivo para motivar la cultura de la rendicion y peticion de cuentas	3.1	Capacitacion a funcionarios sobre la rendicion de cuentas	Funcionarios Capacitados	Subgerencia de Planeacion y Mejoramiento Institucional	14/06/2019	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 evidencia los listados de asistencia y los registros fotograficos se anexa CD.	100%
	3.2	Realizar una jornada presencial de audiencia publica de rendicion de cuentas.	Informe de rendicion de cuentas	Todos los procesos	19/07/2019	<p>El viernes 24 de mayo en la Camara de Comercio de Armenia y el Quindío, en el piso 5 a las 8:00 a.m. Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P, realizo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2018.</p> <p>Esta Jornada de encuentro con la comunidad quindiana, en cabeza del gerente James Padilla García, permitirá mostrar las gestiones que la Empresa ha realizado durante el año 2018.</p> <p>La Audiencia Pública de Rendición de Cuentas es un espacio de comunicación entre la entidad y la comunidad, destinado a informar sobre las ejecuciones y las transformaciones que están dando frutos en todos los objetivos del Plan Estratégico, así como en los valores corporativos: crecimiento, rentabilidad, objetivo de producción, administrativo, mejoramiento del recurso humano y servicio al cliente.</p> <p>EPQ S.A E.S.P, extendio la invitación a toda la comunidad en general y a los medios de comunicación hacer parte de esta Rendición de Cuentas, los interesados en intervenir durante la Audiencia se inscribieron en la Oficina de Atención al Usuario de Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P, ubicada en la Carrera 14 N° 22-30 en la ciudad de Armenia.</p>	100%

4. Evaluacion y Retroalimentacion a la Gestion institucional	4.1	Publicar informe de evaluacion de Rendicion de cuentas	Informe de evaluacion de rendicion de cuentas	Subgerencia de planeacion y Mejoramiento Institucional - Oficina de Control Interno - gestion Sistemas de informacion	01/08/2019	Una vez realizada la audiencia publica de rendicion de cuentas la oficina asesora de Planeacion de la entidad realizo el informe de evaluacion el cual es publicado en la pagina web de la entidad Enlace web al informe de Rendición de cuentas a los ciudadanos vigencia 2018 <a href="http://epq.gov.co/images/PLANEACION/2019/RENDICION%20PUBLICA%20DE%20CUEENTAS%202018_1.PDF">http://epq.gov.co/images/PLANEACION/2019/RENDICION%20PUBLICA%20DE%20CUEENTAS%202018_1.PDF</a>	100%
	4.2	Formulacion de acciones de mejora del proceso de rendicion de cuentas	Plan de mejoramiento de la estrategia de rendicion de cuentas	Control interno y Gestion sistemas de informacion	12/08/2019	En el desarrollo de la audiencia publica de rendicion de cuentas no se presentaron preguntas por parte de los asistentes	100%



ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ

VIGENCIA: 1 de Septiembre a Diciembre 31 de 2019

FECHA DE PUBLICACION : Enero 10 de 2020

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

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	Estrategia de mejora continua y disminucion de los tiempos de atencion al cliente	Subgerencia de Comercializacion de servicios y atencion al cliente	Permanente	<p>la fila para la atención al usuario, categorizando el tipo de atención requerida por el usuario, con diseño de fichas, caracterización de la población (preferencial-general)..</p> <p>TURNO</p> <p>Reclamación por alto consumo</p> <p>Liquidación de matrículas</p> <p>Solicitud cambio de medidor</p> <p>Solicitud de financiación</p> <p>Explicación de factura</p> <p>Otros</p> <p>ATENCIÓN ALTERNATIVA</p> <p>Radicación de documentos</p> <p>Reporte de daños</p> <p>Solicitud de disponibilidad</p> <p>Autorización de abonos</p> <p>Impresión de facturas</p> <p>Otros</p>	100%
	1.2	Implementacion de estrategias para la mejora continua y disminucion de los tiempos de Atencion al Cliente	Estrategia de mejora continua y disminucion de los tiempos de atencion al cliente Implementada	Subgerencia de Comercializacion de servicios y atencion al cliente	Permanente	Actualmente se estan implementando las estrategias asi como la disminucion de los tiempos en la atencion al cliente	100%

2. Fortalecimiento de los canales de Atencion	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.	Sede central y coordinaciones Municipales funcionando y fortalecidas	Subgerencia de Comercializacion de servicios y atencion al cliente	Permanente	Para el periodo comprendido de Septiembre a Diciembre de 2019, se continuan con las acciones de fortalecimiento en el area de recursos tecnologicos, en cuanto la implementacion de un sistema de lectura en sitio con el fin de tener mas control y manejo sobre la informacion de lecturas de los medidores de agua .	100%
	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	Informe de reporte de respuestas a peticiones, quejas, reclamos y subgerencias	Subgerencia de Comercializacion de servicios y atencion al cliente	Permanente	Durante el tercer cuatrimestre de 2019 ingresaron a traves de ventanilla unica las PQRS de los distintos Municipios 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%
	2.3	Administrar eficiente el enlace virtual de las PQRS de la entidad	Informe de PQR s virtual	Subgerencia de Comercializacion de servicios y atencion al cliente	Permanente	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 tercer cuatrimestre del año 2019 se han contestado oportunamente el 100% de las peticiones virtuales,	100%

3.Talento humano	3.1	capacitacion a los funcionarios de atencion al cliente en temas relacionados con mejoramiento del servicio al cliente	# de capacitaciones relacionadas con atencion al cliente	Subgerencia administrativa y financiera y Gestion del Talento Humano	Permanente	Se evidencian que se con las capacitaciones sobre atencion atencion del servicio al cliente.	100%
	3.2	Evaluar el desempeño de los funcionarios en relacion con su actitud y su comportamiento con la atencion de los clientes	informe de evaluacion del desempeño	Subgerencia Administrativa y Financiera y Gestion del Talento Humano	Según lo establece la Normatividad vigente	No se cuenta con la evidencia sobre la evaluacion del desempeño de los funcionarios en relacion con su actitud y su comportamiento con la atencion de los clientes	10%
	4.1	Realizar seguimiento al procedimiento interno para el tramite de peticiones quejas y reclamos	Controles	Subgerencia de comercializacion y atencion al cliente	30/04/2019-30/09/2019-30/12/2019	Para el tramite de PQR se esta dando aplicación al procedimiento de peticiones, quejas y Reclamos y se publica en la pagina web de la entidad	100%
Normativo y procedimental	4.2	Atender oportunamente las PQR de los ciudadanos y entidades interesadas	100% de las PQRs atendidas	Subgerencia de comercializacion de servicios y atencion al cleinte	Permanente	Durante el Tercer 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 ciudadanos a traves de la ventanilla unica ingresaron las PQR de los distintos Municipios donde se presta los servicios de acueducto , alcantarillado y gas.	100%
	5.1	Realizar por lo menos un analisis de los resultados de las encuestas de satisfaccion en las capacitaciones a los ciudadanos	Documentos de analisis de resultados de las encuestas	Subgerencia de Planeacion y Mejoramiento Institucional	Según lo establece la Normatividad vigente	Se realizaron jornadas de uso eficiente y ahorro del agua en los diferentes municipios donde opera EPQ , en temas como alto consumo,medidores y manejo de los residuos solidos arrojando un resultado positivo en la encuesta de satisfaccion del cliente	60%
Relacionamiento con el ciudadano							



ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ

VIGENCIA: 1 de Septiembre a Diciembre 31 de 2019

FECHA DE PUBLICACION : Enero 10 de 2020

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

**COMPONENTE No.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	% DE AVANCE
	1.1	Publicacion en la pagina web oficial de EPQ de 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 infromacion Obligatoria en medios fisicos y en la pagina web de EPQ	Todos los procesos, Gestion sistemas de Informacion-Oficina de comunicaciones	permanente	Se evidencia la publicacion de la informacion en la pagina web de la entidad como por ejemplo la estructura de la entidad organigrama, directorio de funcionarios	100%
	1.2	Control y Seguimiento a el nivel de implementacion de la ley de transparencia y el derecho de acceso a la informacion publica	Matriz de autodiagnostico evaluada	Todos los procesos	31/12/2018	Se cuenta con la implementacion de la matriz de transparencia y el derecho de acceso a la informacion publica debidamente diligenciada	100%
	2.1	Responder oportunamente las solicitudes de informacion de los ciudadanos	100% de las solicitudes de informacion respondidas en el tiempo y terminos establecidos	Todos los procesos	Permanente	La oficina de PQR responde oportunamente el 100% las solicitudes de informacion de los ciudadanos con apoyo del area misional; de acuerdo al cuadro anexo	100%

2. Lineamientos de transparencia por pasiva	2.2	Mantener actualizada la informacion de tramites de EPQ	Publicar actualizacion de tramites y servicios	Todos los procesos	30/04/2019-30/07/2019-31/12/2019	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%
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 infromacion de EPQ SA ESP	Subgerencia administrativa y fiba¿nanciera y Gestion de los recursos	30/06/2019-31/12/2019	Instrumentos de gestion de informacion de EPQ se evidencia el inventario de los activos de informacion tanto del sotfware como del hadware	100%
	3.2	Mantener actualizada la informacion de tramites de EPQ SA ESP	Publicar actualizacion de ttramites y servicios	Secretaria general y Subgerencia de comercializacion de servicios y atencion al Cliente	30/06/2018	Se evidencia en la pagina web de la entidad que la informacion es actualizada periodicamente	100%

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	Pagina web adecuada a la ley 1712 de 2014,articulo 8 criterio diferencial de accesibilidad de infromacion publica	Gestion Sistemas de infromacion y Gestion Financiera	permanente	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 idiciomas.	100%
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	informe de solicitudes de acceso a la infromacion	Gestion de los recursos	30/06/2019-31/12/2019	Se evidencia en la pagina web de la entidad la publicacion de PQR en forma trmestral www.epq.gov.co	100%



ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ

VIGENCIA: 1 de Septiembre al 31 de Diciembre de 2019

FECHA DE PUBLICACION : Enero 10 de 2019

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

**COMPONENTE 6. OTRAS INICIATIVAS**

		ACTIVIDADES PROGRAMADAS	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO	% AVANCE
Otras inicitivas	1.1	Difundir a los funcionarios de EPQ la Importancia de los principios y valores institucionales (Codigo de integridad)	Estrategias de difusion	Subgerencia administrativa y financiera Talento humano	30/09/2019	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 Codigo de inytegridad se realizaron varias estrategias la adopcion de cada uno de los principios por piso y la creacion de un mensaje alusivo por pisos al piso asi: al piso cuarto le corresponde el principio de Diligencia, al tecero Justicia, al segundo Respeto, al primero compromiso, Sotano Honestidad donde los diferentes procesos realizan mensajes alusivos al principio que le correspondio, posteriormente en una jornada pedagogica se implemento una cartelera que se denomino Capsulas de integridad y se fijaron los cinco (5) principios luego se invitaba a que los funcionarios sacaran una capsula (simulando un frasco de capsula medicinales) se entrega una a una y ellas contenian en su interior un mensaje alusivo a cualquiera de estos principios. luego en cualquiera de los oficios que se envian a los funcionarios se invita a observar estos valores, cumplir con empeño los mismos y en practicar en cada momento de la prestacion del servicio estos propositos que se convierten en buenas practicas	100%

	1.2	Desarrollar las competencias de los funcionarios de acuerdo a la Naturaleza del cargo	Funcionarios capacitados en terminos especificos para el desempeño del cargo	Subgerencia administrativa y financiera y Gestion del Talento Humano	Permanente	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.	100%
	1.3	Implementar medidas de austeridad en el gasto que contribuya a evitar los gastos innecesarios	Disminuir los gastos innecesarios respecto al periodo anterior	Subgerencia administrativa y financiera	Permanente	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 asi mismo se evidencia las siguientes actividades :Se llevó a cabo la socialización del plan de emergencia y contingencia en el Municipio de Buena vista - La tebaida, Pijao, Genova , Quimbaya, en Octubre , se socializo el plan de emergencia y contingencia en los diferentes donde opera EPQ -se implemento desde el piga el dia sin carro y sin moto 24 de septiembre circular No.011 del 11 de Septiembre de 2019, y atraves de la circular 012 del 25 de octubre de 2019 se invito a la celebracion de la navidad sostenible y ecologica.	100%
	1.4	Fortalecimiento de las subgerencias a traves de las capacitaciones de la oficina de control interno	Metodologia de capacitacion	Jefe Oficina asesora de control Interno	Permanente	Durante este periodo se capacito a los funcionarios y a los lideres de los procesos sobre las acciones correctivas para el plan de mejoramiento	100%