



ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ
VIGENCIA: 1 de Septiembre al 31 de Diciembre de 2018
FECHA DE PUBLICACION : Enero 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	Revisar y ajustar la Politica de Administracion del Riesgo	Se actualiza la politica de administracion del riesgo el 10 de Septiembre de 2018 version 4Codigo 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	Aprobar la politica de Riesgos	La politica de Riesgos fue aprobada por el comité coordinador de Control interno.	100%	Cumplida
	1.3	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	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 2018 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.	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	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	A la fecha se evidencia los siguientes tramites inscritos en el SUIT 1. viabilidad y disponibilidad de servicios 2. Factibilidad de servicios publicos 3.suspension del servicio publico 4. Restablecimiento del servicio publico, 5. Conexión de los servicios publicos excepto los de aseo 6. Instalacion temporal del serv icio publico 7. independizacion del servicio publico 8.Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos de bienestar familiar 9. Cambio de tarifas de servicios publicos 10. Cambio de uso de inmueble el cual se le esta prestando el servicio publico. 11. cambio en la factura de servicio publico. 12. Duplicado de los recibos de pago. se encuentran pendientes tres tramites para dar cumplimiento a la meta establecida	70%	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	70%	En desarrllo
	1.3	Mantener actualizado el SUIT con las tramites de EPQ	Se encuentran pendiente tres tramites para subir a la plataforma del Suit para dar cumplimiento a la meta del 100%	70%	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	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
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 enlace 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 (procesos 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	Se evidencia la Elaboracion de Boletines Informativos internos de Septiembre a Diciembre de 2018, se han realizado 4 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 control interno, 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	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	20%	En desarrollo

			La oficina de planeacion y mejoramiento institucional realizo la capacitacion sobre la rendicion de las cuentas asi: CRONOGRAMA DEPENDENCIA FECHA HORA Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional 03 de Agosto 2018 8:30 AM Oficina Comunicaciones 03 de Agosto 2018 8:30 AM Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado 08 de Agosto 2018 2:30 PM Secretaria General 08 de Agosto 2018 4:30 PM Subgerencia Administrativa y Financiera 10 de Agosto 2018 9:30 AM Oficina Control Interno Disciplinario 10 de Agosto 2018 11:00 AM Oficina Asesora de control interno 10 de Agosto 2018 11:00 AM Subgerencia de Gas y Nuevos negocios 13 de Agosto 2018 2:30 PM Subgerencia de comercialización y atención al usuario 13 de Agosto 2018 2:30 PM Se evidencia Registro Fotografico y los listados de asistencia.		
	3.1	Capacitacion a funcionarios sobre la rendicion de cuentas		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, programo para el día 14 de septiembre de 2018, la Rendición 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 2017, 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. Con el objetivo de cumplir con los mecanismos establecidos para la realización de la Rendición de Cuentas, adoptado por la entidad, el proceso de Direccionamiento estratégico y planeación institucional, lidero el proceso con el acompañamiento de la oficina de comunicaciones y el apoyo delos demás procesos de la entidad. El informe se seguimiento a la rendicion de la cuenta por parte de la Oficina Asesora de control interno se encuentra publicado en la pagina Web de la entidad. La jornada se realizo el dia 14 de Septiembre de 2018 , hora : 9:00 am lugar calle 23 # 14-25	100%	Cumplida
	4.1	Publicar informe de evaluacion de Rendicion de cuentas	El informe de seguimiento y evaluacion de rendicion de cuentas se encuentra publicado en la pagina web de la entidad de fecha 20 de septiembre de 2018 WWW.EPQ.GOV.CO	100%	Cumplida
4. Evaluacion y Retroalimentacion a la Gestion institucional	4.2	Formulacion de acciones de mejora del proceso de rendicion de cuentas	Se evidencia la formulacion de las acciones de mejora	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 septiembre, Octubre , Noviembre y Diciembre del año 2018 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 lservicio, predios con uso comercial y con clase de servicio residencial en la factura entre otros. 1.2 identificacion de posibles causales de reclamacion para realizar la solucion inmediata por parte del proceso a cargo, antes de que el usuario ejerza reclamacion directa a la empresa 1,3 De acuerdo a las observaciones encontradas en algunos predios se envia informacion al usuario a traves de oficio sobre las medidas que deben tomar para evitar presentes y futuras reclamaciones tanto por parte de la empresa como del mismo usuario 1.4 Se sigue implementando las estrategias del 2017 y 2018 relacionadas con el tiempo de respuesta y atencion al usuario en las solicitudes de reclamaciones verbales y/o escritas, apoyo y capacitacion a los coordinadores de los diferentes Municipios . Estrategias que fueron implementadas paulatinamente desde el mes de enero hasta el mes de diciembre de 2018 1. Fortalecimiento fisico 2. respuesta oportuna de PQR 3. capacitacion a funcionarios - 4. Evaluacion del desempeño a funcionarios.	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 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.	Para el periodo comprendido de Septiembre a Diciembre de 2018, 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
	2.2	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 periodo Septiembre a Diciembre de 2018 se han contestado o tramitado oortunamente el100% de las peticiones escritas , virtuales, presenciales y telefonicas de carácter general, perticular y de informacion que presentan los ciudadanos. Cuando ha sido requerido por condicion tecnica se ha realizado prorrogas a las respuestas,dentro de los terminos legales	100%	Cumplido
	2.3	Administrar eficiente el enlace virtual de las PQRS de la entidad	Durante el tercer 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	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 del periodo informado (Septiembre - Diciembre de 2018) se han llevado a cabo por las distintas areas de la entidad capacitaciones a los funcionarios de comercializacion y atencion al cliente, con el fin de mejorar sus competencias asi:-Codigo de integridad y sentido de pertinencia dirigido a todo elequipo de trabajo de la entidad.- Valores- La integridad. Dirigida al personal del grupo de operarios y lectores .	100%	Cumplida
Normativo y procedimental	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
	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 desempeño de los funcionarios en relacion con su actitud y su comportamiento con la atencion de los clientes	Se realizo una evaluacion de desempeño a todos los funcionarios en relacion con actitud y comportamiento con la atencion del cliente, de acuerdo con la orientacion impartida por la subgerencia Adminisutrativa y Financiera de la Entidad, encargada de la administracion del Talento Humano.	100%	Cumplida
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	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 tributarias En 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 sotfware como del hadware	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, segun informacion enviada a traves del Area de Comunicaciones; convocatorias de contratacion publica, informacion enviada a traves de la Secretaria General, en el Menu de Normatividad, la seccion de Resoluciones se han realizado publicaciones que se han solicitado a traves 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 a 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 a través del proceso de Talento Humano realiza la socialización del código de integridad a cada una de las áreas de la empresa , y los funcionarios que laboran en todos los Municipios	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 en cuenta 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 política de austeridad en el gasto y el informe de austeridad en el gasto	100%	Cumplido
	1.4	Fortalecimiento de las subgerencias a través de las capacitaciones de la oficina de control interno	Durante este periodo se capacito a los funcionarios y a los líderes de los procesos sobre la administración de los riesgos	100%	Cumplido

ORIGINAL FIRMADO

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO