



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Empresas Públicas del Quindío

2020





COMITÉ CORPORATIVO

JHON FABIO SUAREZ VALERO.	Gerente General.
JOHN ALEXANDER MORALES ARENAS.	Secretaría General (E).
ALBA LUCIA RODRÍGUEZ SIERRA	Jefe Oficina Asesora Control Interno.
DARNELLY TORO JIMENEZ	Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional.
FERNANDO ANDRES SALAZAR GOMEZ.	Subgerente Acueducto y Alcantarillado.
JAMES CASTAÑO HERRERA	Subgerente Gas y Nuevos Negocios.
HARRISON STEVE SANTAMARIA HUERTAS.	Subgerente de Comercialización de servicios y atención al cliente.
LINA MARCELA GRISALES GOMEZ	Subgerente Administrativa y Financiera.
JULIO ERNESTO OSPINA GOMEZ	Jefe Oficina Control Interno Disciplinario.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	5
2. DIAGNÓSTICO	6
3. OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
3.1 Objetivos Específicos	7
4. ALCANCE	7
5. MARCO NORMATIVO	8
6. TERMINOS Y DEFINICIONES	10
7. PERFIL DE LA EMPRESA	14
7.1 Misión	15
7.2 Visión	15
7.3 Política de Calidad	16
7.4 Objetivos de Calidad	16
8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO “EPQ” S.A. E.S. P. - AÑO 2020	16
9. ESTRATEGIA PARA LA DECLARACIÓN Y TRÁMITES DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES	17
10. COMPONENTES DEL PLAN ANITOCORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
10.1 DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS, ESTRATEGIAS O INICIATIVAS	19
11. PRIMER COMPONENTE:	20
Gestión Del Riesgo De Corrupción-Mapa De Riesgos De Corrupción	20
12. SEGUNDO COMPONENTE:	24
RACIONALIZACION DE TRÁMITES	24
13. TERCER COMPONENTE:	26
RENDICION DE CUENTAS	26
14. CUARTO COMPONENTE:	27



MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

.....	27
14.1 Fortalecer la atención al ciudadano	28
14.2 Gestión de Reclamos, Quejas y Denuncias.....	28
14.3 Estrategia Para Facilitar La Participación Ciudadana En La Gestión Institucional.....	31
15. QUINTO COMPONENTE:	32
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	32
15.1 Lineamientos De Transparencia Activa	32
15.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	34
15.3 Instrumentos de Gestión de la Información	34
15.4 Criterios Diferenciales de Accesibilidad	34
15.5 Monitoreo de Acceso a la Información	35
16. SEXTO COMPONENTE.....	35
INICIATIVAS ADICIONALES	35
17. INDICADOR.....	35
18. RECURSOS ECONÓMICOS	36
19. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	36
20. FORMATOS FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS, SEGUIMIENTO Y CONTROL POR COMPONENTES	37
20.1 Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción	37
20.2 Componente 2 : Racionalización De Tramites	39
20.3 Componente 3. Rendición de cuentas	43
20.4 Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	44
20.5 Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	46
20.6 Componente 6. Otras Iniciativas.....	49
21. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	50



1. INTRODUCCIÓN

Para abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es necesario realizar la contextualización de la entidad, de tal manera que se obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y de su entorno, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes, para esto Empresas Públicas del Quindío “EPQ” S. A. E.S.P. en el presente documento describe las actividades que la Entidad realiza en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la cual establece que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, dicha estrategia contemplará, según la actualización de la función pública de tres componentes que son:

- Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción-mapa de riesgo de corrupción
- Componente 2. Realización de trámites
- Componente 3. Estrategia rendición de la cuenta.
- Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Entre otras cosas, todas estas medidas concretas son aplicadas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”. El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

Para su elaboración, se tomó como punto de referencia la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación.

Empresas Públicas del Quindío “EPQ” S. A. E.S.P. presenta sus estrategias de: anticorrupción, servicio al ciudadano, rendición de cuentas y participación



ciudadana, con el fin de fomentar la transparencia en su gestión institucional y mejorar la prestación de sus servicios y entrega de sus productos a los servidores públicos, instituciones y ciudadanos con oportunidad, calidad e innovación para lo cual fue necesario la apropiación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de la Alta Dirección de la entidad.

El presente documento consta de los siguientes componentes:

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.

2. DIAGNÓSTICO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generar estrategias que apunten a movilizar a la entidad para hacer visible su actuar e interactuar con los grupos de interés, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles preventivos. Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S. P. entiende que esta es la manera para lograr una Empresa más eficiente transparente, eficaz, moderna y participativa. Es importante resaltar la responsabilidad que debe asumir la Alta Dirección de la entidad frente al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en este sentido es la responsable de que sea un instrumento de gestión, le corresponde darle contenido estratégico y articularlo con la gestión y los objetivos de la entidad; ejecutarlo y generar los lineamientos para su promoción y

divulgación al interior y al exterior de la entidad, así como el seguimiento a las acciones planteadas.



3. OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Definir actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión, que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la Entidad; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones de la entidad y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al usuario. En procura de contar con una entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia y eficiencia administrativa.

3.1 Objetivos Específicos

- Promover la participación ciudadana en la gestión.
- Hacer visible la gestión de las Empresas Públicas del Quindío a los grupos de interés.
- Mejorar el servicio a través de la racionalizar los trámites y servicios de las Empresas Públicas del Quindío.
- Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.
- Determinar el Plan Anticorrupción de la entidad como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión a través del cumplimiento de sus componentes.

4. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe ser aplicado por todos los funcionarios, contratistas y proveedores de Empresas Públicas del Quindío S.A E.S.P, en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable.

5. MARCO NORMATIVO

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1º	Regulación del derecho de petición.



6. TERMINOS Y DEFINICIONES

Riesgo: Es la posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias.

Gestión del Riesgo: Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo.

Política para la Gestión del Riesgo: Declaración de la dirección y las intenciones generales de una organización con respecto a la gestión del riesgo.

Riesgo de Corrupción: Se entiende como la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

Riesgo Estratégico: Se asocia con la forma en que se administra la entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca en asuntos globales relacionados con el Plan Estratégico Institucional y su direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Política y Objetivos de Calidad), el diseño y conceptualización de la entidad por parte de sus directivos.

Riesgos Operativos: Comprenden riesgos provenientes del funcionamiento y operatividad de los sistemas de información, de la definición de los procesos, de la estructura de la entidad y la articulación e interacción entre procesos.

Riesgos Financieros: Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluyen: La ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes.

Riesgos de Cumplimiento: Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

Riesgos de Tecnología: Están relacionados con la capacidad tecnológica de la Entidad para satisfacer sus necesidades actuales y futuras y el cumplimiento de la misión.



Riesgos de Imagen: Están relacionados con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la organización.

Corrupción: cuando por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y, en consecuencia, del Estado, para la obtención de un beneficio particular

Contratación: Es el proceso mediante el cual se realiza una transacción en el que una parte se compromete a transferir recursos económicos a cambio de la recepción de un determinado servicio.

Defensa Jurídica: Es el derecho fundamental que una persona, física o jurídica, o de algún colectivo tiene de defenderse ante un tribunal de justicia de los cargos que se imputan con plenas garantías de igualdad e independencia.

Administración del Riesgo: Actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, valoración, evaluación y manejo de los mismos.

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales.

Audiencia Pública: Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

Ciudadano: Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin



importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe

Con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

Control Social: Busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

Datos Abiertos: son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

Diálogo: Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral. Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin.

Emisor: Es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

Grupos de Interés: Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Clientes internos y externos", o "partes interesadas".

Información: Disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación

Información Pública: es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.



Innovación Abierta: Busca ir más allá de los límites internos de las entidades, la cooperación con otras entidades o agentes externos juegan un papel fundamental. Es decir, se combina el conocimiento interno con el externo.

Lenguaje Claro: es el conjunto de principios que permiten a instituciones públicas y privadas usar un lenguaje que garantice claridad y efectividad en la comunicación de información que afecta la vida de los ciudadanos, en sus derechos o deberes, prestando especial atención a las características de la audiencia al momento de comunicar.

Medio de Comunicación: son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.

Parte Interesada: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

Participación Ciudadana: es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

Políticas de Manejo del Riesgo: Son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.

Red Social: sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias: Proceso administrativo implementado por las Empresas Públicas del Quindío para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos. A través de este proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción internos, relacionadas directamente con las funciones de las Empresas Públicas del Quindío.

Trámites: Conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración



pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.

7. PERFIL DE LA EMPRESA

Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P tuvo su inicio con la razón social Empresa Sanitaria del Quindío ESAQUIN S.A. E.S.P. que fue constituida por Escritura Pública número 826 del día 26 de abril de 1989 de la Notaría Primera de Armenia Quindío, como sociedad anónima entre entidades públicas, clasificadas legalmente de conformidad con el régimen de servicios públicos domiciliarios (Ley 142 de 1994), como EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS OFICIAL, con domicilio principal en la ciudad de Armenia. La Escritura de Constitución fue suscrita por el entonces Gobernador del Departamento del Quindío, doctor Carlos Alberto Gómez Buendía, así como los alcaldes municipales de: Montenegro, La Tebaida, Quimbaya, Circasia, Génova, Buenavista, Salento, Córdoba, Pijao y Filandia.

Posteriormente cambió su denominación social por Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P, con Escritura Pública número 61 del día 15 de enero de 2016 de la Notaria Cuarta de Armenia Quindío. Simultáneamente la Entidad amplió su objeto social para la prestación de otros servicios como lo son el Gas GLP por redes y la proyección de Nuevos Negocios.

Actualmente su sede principal se encuentra ubicada en la ciudad de Armenia en la Carrera 14 No. 22-30 y oficinas coordinadoras en cada uno de los diez (10) municipios socios donde actualmente administra y presta los servicios de Agua Potable, y Saneamiento Básico y en los municipios de Córdoba, Pijao, Buenavista y Génova los servicios de GLP por redes.

Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP, en cumplimiento de la Ley 142 de 1994 y demás normatividad vigente, se encuentra inscrita ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD, con ID 330. Las actividades registradas para el servicio de acueducto son: Captación, conducción, tratamiento, almacenamiento, distribución, comercialización, para el servicio de alcantarillado: Recolección, conducción, tratamiento,



disposición final y comercialización y Distribución para el servicio público de gas licuado de petróleo por redes.

Actualmente, es el prestador–operador de los servicios públicos domiciliarios de Agua Potable, Saneamiento Básico en nueve municipios del departamento del Quindío: Buenavista, Circasia, Filandia, Génova, La Tebaida, Montenegro, Pijao, Quimbaya y Salento y para el servicio de gas por redes los municipios de Génova, Pijao, Buenavista y Córdoba.

El modelo Regional implementado obedece a la política sectorial del Gobierno Nacional, en una posición preferente para la prestación del servicio frente a otros posibles prestadores. No obstante, tiene la facultad para operar siempre y cuando la prestación de los servicios sea eficiente y permita la sostenibilidad de la misma.

7.1 Misión

Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. ESP, es una empresa que existe para contribuir a la vida y al bienestar de la comunidad de la región donde ejerce su actividad, a través de la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que cumplen altos estándares de calidad, continuidad, cantidad y cobertura, labores ejercidas con responsabilidad social y ambiental, dando aplicación a la normatividad vigente y a los principios de neutralidad, solidaridad, distribución, simplicidad y transparencia.

7.2 Visión

En los próximos cuatro años, Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. continuará siendo una empresa sostenible y sólida financieramente, que será reconocida en la región por el cumplimiento exitoso e innovador de su propuesta de valor relacionada con la prestación de servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas que satisfacen plenamente a la comunidad beneficiaria, logrados a través de trabajadores competentes y de gran calidad humana que ven soportada su labor en procesos estandarizados y eficaces y en una infraestructura física y tecnológica que evoluciona continuamente ante los cambios del entorno y ante las necesidades y expectativas de sus clientes.



7.3 Política de Calidad

Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. se compromete a mejorar continuamente la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Gas, en los municipios del departamento del Quindío donde tiene su área de influencia, mediante el cumplimiento de los requisitos legales y normativos, un eficiente manejo de los recursos financieros, personal competente y comprometido que une sus esfuerzos para garantizar la satisfacción de los clientes y partes interesadas.

7.4 Objetivos de Calidad

Procesos

Tener procesos estandarizados y eficaces con buen soporte tecnológico y de infraestructura que garanticen el cumplimiento de la propuesta de valor.

Clientes

Satisfacer las necesidades de los clientes relacionados con los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas domiciliario, a través de una propuesta de valor que cumpla con las expectativas de proveedores y partes interesadas

Financiero

Tener una organización sólida económicamente que genere valor de manera sostenible.

Aprendizaje y Desarrollo del Talento Humano

Contar con un talento humano competente y de gran calidad humana, que aprenda continuamente y practique los valores corporativos en un ambiente laboral favorable y seguro.

8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO “EPQ” S.A. E.S. P. - AÑO 2020

Política Institucional de Transparencia Y Lucha Contra la Corrupción de Empresas Públicas del Quindío.

“Empresas Públicas del Quindío, EPQ SA ESP, establece su compromiso para gestionar todos aquellos riesgos que representen una amenaza para la organización, a través del fortalecimiento de la cultura de autocontrol y la



adopción de metodologías y herramientas prácticas y de fácil comprensión que permitan ser certeros en su tratamiento, contribuyendo efectivamente al logro de las metas institucionales". A través del cumplimiento de las siguientes medidas:

- Aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos y metas institucionales y proporcionar a la entidad un aseguramiento razonable con respecto al logro de los mismos.
- Ser conscientes de la necesidad de identificar y tratar los riesgos en todos los niveles de la organización.
- Involucrar y comprometer a todos los funcionarios y/o contratistas de Empresas Públicas del Quindío, "E.P.Q" S.A. E.S.P. en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.
- Cumplir con los requisitos legales y reglamentarios pertinentes aplicables.
- Establecer una base confiable para la toma de decisiones y la planificación.
- Asignar y usar eficazmente los recursos para el tratamiento del riesgo.
- Mejorar la eficacia y eficiencia operativa.
- Mejorar el aprendizaje y la flexibilidad organizacional.

9. ESTRATEGIA PARA LA DECLARACIÓN Y TRÁMITES DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES

Empresas Públicas del Quindío, "E.P.Q" S.A. E.S.P. propende alcanzar una completa concordancia entre la razón de ser y el propósito de la Entidad con los intereses de sus Directivos, funcionarios, contratistas y proveedores, a través del alto nivel de compromiso organizacional, teniendo en cuenta que el conflicto de intereses se puede presentar en todos los momentos en los que se encuentra involucrada la toma de decisiones y por tanto se relaciona con la materialización de actos de corrupción.

Con este objetivo, se debe dar cumplimiento a las siguientes directrices:

La Alta Dirección o cualquier funcionario que ocupe cargos de liderazgo o coordinación, se encuentra impedido de utilizar su capacidad de decisión, para la obtención de beneficios personales.

No se autoriza la realización de actividades de proselitismo político o religioso aprovechando cargos o posiciones con algún tipo de autoridad.

Ningún servidor, se encuentra autorizado para dar o recibir remuneración o compensación en dinero o en especie por parte de personas jurídicas o naturales, en razón del trabajo o servicio prestado a la Entidad o a sus grupos de interés.

Ningún servidor, puede hacer uso indebido de información privilegiada o confidencial para obtener provecho o beneficio propio o de terceros.

No se encuentra permitido a ningún miembro de la Entidad, la realización de negocios que le representen ventajas personales o a terceros y/o que lesionen los intereses de la Entidad.

Es deber de todos los miembros de Empresas Públicas del Quindío, "E.P.Q" S.A E.S.P, la denuncia de cualquier tipo de práctica que atente contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad, en contra del buen uso de los recursos públicos o el privilegio para la realización de Trámites.

10. COMPONENTES DEL PLAN ANITOCORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



10.1 DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS, ESTRATEGIAS O INICIATIVAS

a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la Determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

b) Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

– Política anti trámites y www.suit.gov.co

c) Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

d) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano: Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.



f) Iniciativas Adicionales: Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

11. PRIMER COMPONENTE:

Gestión Del Riesgo De Corrupción-Mapa De Riesgos De Corrupción

Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. El referente para la construcción de la metodología del Mapa de Riesgos de Corrupción, lo constituye la Guía de la Función Pública.

Cada responsable debe ejecutar las Estrategias para la Construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, acciones contempladas en sus subcomponentes o procesos. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del mapa.

La estrategia anticorrupción que Empresas Públicas del Quindío “EPQ” S.A. E.S.P. desarrollará durante el año 2020, de acuerdo con lo previsto en Decreto 2641 de 2012 se llevará a cabo a través de la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, la Administración de los riesgos en, la Consulta, Divulgación y Seguimiento.

Política de Administración de Riesgos:

“Empresas Públicas del Quindío, EPQ S.A. E.S.P. establece su compromiso para gestionar todos aquellos riesgos que representen una amenaza para la organización, a través del fortalecimiento de la cultura de autocontrol y la adopción de metodologías y herramientas prácticas y de fácil comprensión que permitan ser certeros en su tratamiento, contribuyendo efectivamente al logro de las metas institucionales”.

Administración de Riesgos de Corrupción en Empresas Públicas del Quindío “EPQ” S.A E.S.P.

Metodología para la Administración del Riesgo:

Nivel de Aceptación del Riesgo

Acorde con los riesgos aprobados por el comité de coordinación de control interno, se deberá definir la periodicidad de seguimiento a los riesgos aceptados.

PROBABILIDAD	VALOR	ZONAS DE RIESGO		
CASI SEGURO	3	15- Zona de Riesgo MODERADA	30- Zona de Riesgo ALTA	60- Zona de Riesgo EXTREMA
PROBABLE	2	10- Zona de Riesgo BAJA	20- Zona de Riesgo MODERADA	40- Zona de Riesgo ALTA
IMPROBABLE	1	5- Zona de Riesgo BAJA	10- Zona de Riesgo BAJA	20- Zona de Riesgo MODERADA
	IMPACTO	MENOR	MAYOR	CATASTROFICO
	VALOR	5	10	20

- Empresas Públicas del Quindío E.P.Q S.A. E.S.P. se basará en las orientaciones metodológicas que sobre la materia imparta el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y en Normas Técnicas emitidas sobre el tema.
- Para el manejo de los mapas de riesgos Institucional y por Procesos, se contará con el procedimiento para la gestión del riesgo, el cual define los pasos secuenciales para su gestión y la Matriz para la Gestión de Riesgos, la cual facilita su tratamiento, control y seguimiento.
- Los riesgos de **MENOR** probabilidad e impacto (**Zona de riesgo BAJA, MODERADA**) serán sujetos de seguimiento mínimo cada seis (6) meses por parte de los líderes de procesos. Deberá estar debidamente documentado su planteamiento, tratamiento y cada seguimiento en el registro diseñado para tal fin.

- Los riesgos de **MAYOR** probabilidad e impacto (**Zona de riesgo ALTA, EXTREMA**) serán llevados al Mapa de Riesgos Institucional y serán sujetos de seguimiento mínimo cada cuatro (4) meses por parte de la oficina de Control Interno. Deberá estar debidamente documentado su planteamiento, tratamiento y cada seguimiento en el registro correspondiente.
- Con relación a los riesgos de **CORRUPCIÓN**, tal como está establecido en la normatividad aplicable emitida por el DAFP, éstos serán llevados directamente al Mapa de Riesgos Institucional por su naturaleza de **ALTOS Y EXTREMOS**, Ningún riesgo de corrupción podrá ser aceptado, se adoptan medidas para:

REDUCIR: La probabilidad o el impacto del riesgo, o ambos; por lo general lleva consigo a la implementación de controles.

EVITAR: Se abandonan las actividades que dan lugar al riesgo, decidiendo no iniciar o no continuar con la actividad que causa el riesgo.

TRANSFERIR O COMPARTIR: Una parte del riesgo para reducir la probabilidad o el impacto del mismo, Deberán ser evaluados en los tiempos establecidos para los demás riesgos de la entidad, para evitar a toda costa su materialización por parte de los procesos a cargo de los mismos. Serán de **UNICO IMPACTO**, sin embargo se tomara en consideración los tiempos previstos para la rendición de informes en la página web de la entidad, dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

- Dentro de los procesos susceptibles de corrupción en la entidad se pueden identificar: Gestión Financiera, contratación, Comercialización del servicio y atención a al ciudadano, Gestión de Recursos, Gestión sistemas de Información.
- La gestión el riesgo se realizara según lo establecido en el Procedimiento para la gestión del riesgo, adscrito a la oficina de Control Interno. Cada proceso deberá como mínimo realizar un ejercicio de actualización del

Mapa de Riesgos una vez al año o cada vez que las circunstancias lo ameriten y revisar

Los registros de ocurrencia o materialización, para tomar las acciones correctivas pertinentes.

- La Política de Administración del Riesgo, deberá ser revisada para garantizar que sea adecuada al propósito de la organización, en la Revisión Gerencial que se realiza anualmente.
- En los procesos de auditoría interna que realiza la entidad, se deberá verificar que se cuente con políticas de administración del riesgo actualizadas, que se estén ejecutando y que se realicen revisiones periódicas a las mismas.
- La entidad deberá adelantar mecanismos de comunicación, actividades de capacitación y concientización a todos los servidores públicos sobre la importancia de tratar los riesgos de cada proceso.

A continuación, se relacionan las actividades de proyecto y el período de ejecución:

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
<p>Revisar, actualizar y difundir el mapa de riesgos de cada proceso por parte de la Oficina de Control Interno.</p> <p>La Oficina de Control interno realizara (tres) 3 veces al año así:</p> <p>Primer Seguimiento: con corte al 30 abril, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.</p> <p>Segundo Seguimiento: con corte al 31 agosto, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.</p> <p>Tercer Seguimiento: con corte al 31 diciembre, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero del siguiente año.</p>	<p>Corte</p> <p>30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020</p>	<p>Publicación</p> <p>10/05/2020 10/09/2020 10/01/2021</p>

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Analizar los riesgos por proceso identificados en el año 2020 y adecuarlos según seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno y proponer acciones de mejoramiento.	01/04/2020	30/06/2020
Realizar seguimiento periódico a las acciones de control establecidas para cada riesgo y registrar el estado de los mismos a través de la oficina de Control Interno, por parte de cada proceso y adecuarlos según revisión durante el primer semestre	01/06/2020	15/12/2020
Monitorear el estado de los riesgos desde la alta dirección para la toma de decisiones.	01/02/2020	15/12/2020
Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en los mapas de riesgos, por parte de la Oficina de Control Interno.	01/02/2020	15/12/2020

12. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Análisis De Los Procesos De EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.SP. Con El Fin De Simplificar, Estandarizar, Optimizar, Automatizar O Eliminar Trámites Y Otros Procedimientos Administrativos

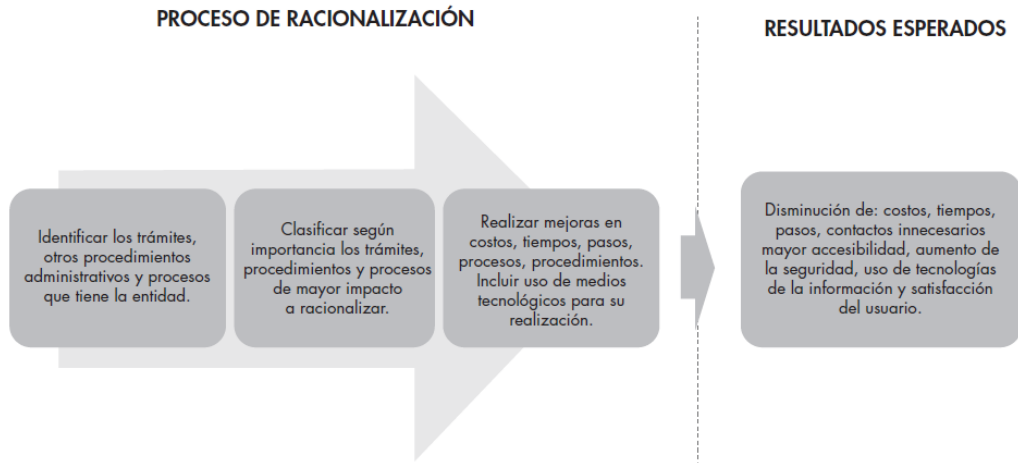
Durante el 2020 la entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P. Tiene definida una gestión previa a la racionalización de trámites, por lo tanto, las acciones relacionadas con el segundo componente se concentrarán en el registro de los trámites en el SUIT, con fin de cumplir con el Decreto Ley 019 de 2012. Esta

gestión continuará durante la vigencia del 2020 y EPQ S.A. E.S.P. presentará los avances de esta actividad conforme lo establece la metodología de seguimiento del plan.

A continuación, se describen los lineamientos para la formulación de la Estrategia Anti trámites, de tal forma que facilite al ciudadano el acceso a los trámites que serán objeto de intervención.



Las actividades a ejecutar, serán las siguientes:

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Revisar y analizar los trámites de la entidad de acuerdo con la normativa vigente y se desarrollarán estrategias de racionalización de trámites de EPQ.	02/01/2020	31/12/2020
Revisar y actualizar los procedimientos administrativos, para simplificarlos y hacer un uso eficiente de los recursos asignados.	Permanente	Permanente
Mantener actualizado el SUIT con los trámites de EPQ.	02/01/2020	31/12/2020
Gestionar el ejercicio de interoperabilidad con las demás entidades del orden nacional encargadas de la estrategia anti trámites.	Véase Tabla Planeación De La Estrategia De Racionalización	

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Diseñar las políticas de operación para el uso de archivos electrónicos en las áreas, articulado con las Tablas de Retención Documental.	01/04/2020	30/06/2020
Realizar el monitoreo, control y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno.	10/04/2020 10/08/2020 10/12/2020	30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020

13. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

Desarrollo De Un Esquema Integral De Rendición De Cuentas Institucional

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso...mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La Empresa realizará una serie de acciones para facilitar la interacción con los usuarios de las entidades, mejorar la relación y generar confianza en la labor adelantada y tener en cuenta sus comentarios y opiniones.

Para ello, se adelantarán las siguientes actividades:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS 2020			
ACTIVIDAD	OBJETIVO	FRECUENCIA	MEDIO
Elaborar boletines Informativos externos con información sobre la gestión de EPQ	Informar a los usuarios sobre las actividades adelantadas y conocer sus	Semanal	Correo electrónico- Pagina Web-Redes Sociales

	comentarios y recomendaciones.		
Realizar una Jornada presencial de Audiencia Pública de rendición de cuentas	Realizar anualmente una audiencia pública en cumplimiento de la normativa vigente	Anual	Reunión
Utilizar espacios físicos para difundir información sobre la gestión de EPQ	Crear secciones en las carteleras físicas y correos electrónicos, para informar la gestión de las Empresas Públicas del Quindío	Semanal	Carteleras físicas
Boletines Internos		Mensual	Correo electrónico
Realizar informe de resultados logros y dificultades de la Rendición de cuentas	Crear auto evaluación de lo planteado en la Estrategia de la Rendición de Cuentas.	Anual	Página Web
Diseño de Plan de Mejoramiento institucional en rendición de cuentas	Realizar plan de mejoramiento institucional a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten del proceso de Rendición de cuentas.	Anual	Página Web

14. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Estrategia Para Mejorar La Atención Al Ciudadano

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.SP. Mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.

Para ello se desarrollarán los siguientes proyectos:

14.1 Fortalecer la atención al ciudadano

Empresas Públicas del Quindío S.A E.S.P, de acuerdo a su estructura administrativa y direccionamiento Estratégico, buscará mantener la estructura organizacional con los equipos de trabajo, canales presenciales y Soporte a Clientes / usuarios para atender todos sus requerimientos, mediante el fortalecimiento y la presencia de las oficinas en cada uno de los municipios del Departamento del Quindío donde presta sus Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas, para facilitar la atención de los usuarios, de acuerdo a la estructura organizacional.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019			
ACTIVIDAD	ENTREGABLE	RESPONSABLES	FECHA CUMPLIMIENTO
Continuar con el fortalecimiento físico, tecnológico y con recursos humanos de calidad de los centros de atención de todos los municipios y donde EPQ presta sus servicios, así como en la sede central	Coordinaciones municipales y sede central fortalecidos y funcionando	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente-Subgerencia Administrativa y Financiera	Año 2020
Diseñar e implementar estrategias para la disminución de los tiempos de atención de servicio por cliente	Reporte de atención por cliente	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente-Subgerencia de Acueducto y Alcantarillado-Sugerencia de Gas y Nuevos negocios.	Año 2020
Revisión del procedimiento de PQR para mejorarlo y ajustarlo	Procedimiento revisado y ajustado	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente	Junio 2020

14.2 Gestión de Reclamos, Quejas y Denuncias.

La Empresa dará respuesta, hará seguimiento y presentará informe de la totalidad de los reclamos, quejas y denuncias que presentan los ciudadanos en relación con la prestación del servicio o gestión institucional, e informará



trimestralmente sobre el estado de los mismos para facilitar a la Alta Dirección, la toma de decisiones en materia de mejoramiento en la prestación del servicio.

Definiciones:

a) Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

b) Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

c) Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

d) Solicitud de Acceso a la Información Pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública.

Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.”

e) Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

f) Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.



Las siguientes son las actividades del proyecto:

Descripción de términos y lineamientos especiales en el trámite de las peticiones

Términos:

<i>Clase</i>	<i>Término</i>
Peticiones en interés general y particular	Dentro de los quince(15) días siguientes a su recepción
Peticiones de documentos e información	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Consultas	Dentro de los treinta(30) días siguientes a su recepción
Peticiones entre autoridades	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción
Informes a congresistas	Dentro de los Cinco (5) días siguientes a su recepción

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO 2020	
ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Prestar servicio al cliente con criterios de calidad, oportunidad y atención especial.	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente
Coordinar la atención especializada de solicitudes que por su magnitud y complejidad ameriten el concurso de las áreas misionales.	Subgerencia de Comercialización de servicios y Atención al Cliente
Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos.	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente
Diseñar e implementar un registro que contenga la información sobre los derechos de petición que ingresan a la Empresa.	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente
Administrar las PQR y el enlace virtual alojados en el portal institucional.	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente
Realizar encuesta de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad.	Subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al Cliente

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO 2020	
Realizar encuesta de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos.	Subgerencia de Comercialización Servicios y Atención al Cliente

14.3 Estrategia Para Facilitar La Participación Ciudadana En La Gestión Institucional

Esta estrategia tiene como propósito fortalecer los espacios o mecanismos de participación ciudadana diseñados por la Empresa, en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión institucional.

Para ello, se desarrollarán las siguientes actividades:

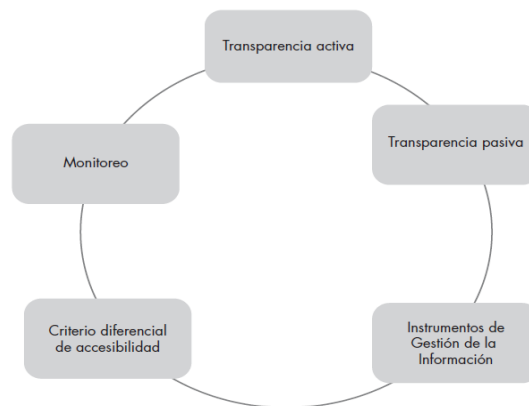
PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO COMPONENTE: PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2020		
ACTIVIDAD	PLANEACION PARTICIPATIVA	CONTROL ESTRATEGICO
Publicar en la Página Web información sobre planes, programas y proyectos a desarrollar, presupuesto, informes de gestión, actividades realizadas y noticias de interés para los servidores e instituciones públicas.	Implementar mecanismos de consulta pública, negociación o concertación, para involucrar a los usuarios, partes interesadas o ciudadanos en la validación de instrumentos y normas elaborados por la Empresa. Propiciar la organización de grupos de usuarios a través de comunidades virtuales.	Canalizar información hacia y desde la ciudadanía con la administración, a través del desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas, sobre los resultados de la gestión institucional. Evaluación en la prestación del servicio - encuesta cliente externo.
Publicar en la página Web toda la información contractual y presupuestal de la Empresa.		
Publicar en los diferentes medios de comunicación (virtuales, escritos o presenciales) información sobre las diferentes actividades desarrolladas por la Empresa en el cumplimiento de su misión.		

15. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de las empresas públicas del Quindío “EPQ” S.A E.S.P

Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los 43 Ley 1712 de 2014. Artículo 32. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A. E.S.P. trabajará sobre las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a Información Pública.



15.1 Lineamientos De Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos, Empresas Públicas del Quindío trabaja en la publicación de la información necesaria en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º (Ley 1712 de 2014. Artículo 9º.) Y por la Estrategia de Gobierno en Línea.



Esta información estará disponible en el sitio web de la empresa en la sección 'Transparencia y acceso a la Información Pública de acuerdo a lo establecido en el Decreto 1081 de 2015.

Coordinaciones Municipales	Dirección	Teléfono	Horario de Recaudo	Horario de Atención a Usuarios
CORDINADORES MUNICIPALES	HORARIO DE RECAUDO			
BUENAVISTA	Carrera 3 No. 2-23	3158760072	Lunes a Viernes : 7:30 am – 12:00 pm 2:00 pm – 5:00 pm Sábados : 7:30 am – 11:00 am	Lunes a Viernes : 7:30 am – 12:00 pm 2:00 pm - 5:00 pm
CIRCASIA	Calle 6 No. 12 - 81	3173831855	Lunes a Viernes : 7:30 am – 11:00 pm 2:00 pm – 5:00 pm Sábados : 7:30 am – 12:00 am	
CORDOBA	Carrera 10 No. 12 – 37	3215125544	Lunes a Viernes : 7:30 am – 12:00 pm 2:00 pm – 5:30 pm Sábados: 8:00 am 11:30 pm	Lunes a Viernes : 7:30 am – 12:00 pm 2:00 pm – 5:30 pm
FILANDIA	Calle 7 No. 6 - 43	3175131313	Lunes a Viernes : 7:30 am – 11:30 pm 2:00 pm – 4:30 pm Sábados: 7:30 am – 11:00 am	Lunes a Viernes : 7:30 am – 11:30 pm 2:00 pm – 4:30 pm
LA TEBAIDA	Carrera 6 Calle 13 esquina	3175131546	Lunes a Viernes: 7:30 pm – 11:00 pm 2:00 pm- 4:30 pm Sábados: 8:00 am – 11:00 am	Lunes a Viernes: 7:30 pm – 11:00 pm 2:00 pm- 4:30 pm
QUIMBAYA	Carrera 7 No. 15-24 local 108 y 109, Edificio Caramanta	3164685811	Lunes a Viernes: 8:00 am – 11:30 pm 2:00 pm – 4:30 pm Sábados: 8:00 am 11:00 am	
PIJAO	Calle 11 No. 5 – 22 Centro.	3165269061	Lunes a Viernes: 7:30 am – 12:00 pm 2:00 pm – 5:30 pm Sábados: 7:30 am 11:00 am	
GENOVA	Carrera 11 No. 24 – 12	3175131317	Lunes a Viernes : 7:30 am 12:00 pm 2:00 pm 5:30 pm Sábados : 7:30 am 11:30 pm	Lunes a Viernes : 7:30 am 12:00 pm 2:00 pm 5:30 pm
MONTENEGRO	Carrera 5 con Calle 13 Esquina Firenze local 5 y 6.	3175006383	Lunes a Viernes: 8:00 am – 11:30 pm 2:00 pm - 5:00 pm Sábados: 7:30 am 11:00 am	
SALENTO	Calle 6 No. 6 – 20 Cam.	3164423886	Lunes a Viernes: 7:30 am 12:00 pm 2:00 pm 5:30 pm Sábados: 8:00 am – 12:00 pm	

PUNTOS DE RECAUDO Y ATENCIÓN A USUARIOS EPQ SA ESP

En cada uno de los puntos de atención de EPQ SA ESP son recibidas las **Peticiones, Quejas y Reclamos PQR**'s de los suscriptores y/o usuarios, quienes también pueden presentarlas a través de correo electrónico pqrs@esaquin.gov.co o diligenciando el formulario que se encuentra disponible en la página web de la Entidad www.epq.gov.co. En el menú "Servicios al ciudadano": dando clip a la opción "Peticiones, Quejas y Reclamos".

Otros Puntos de Recaudo (Antes de la fecha de vencimiento. Debe presentarse la factura)	EDEQ SA ESP (Convenio de Recaudo 24993) Código de Referencia: No. de la Factura anteponiendo el 1		Oficinas BBVA En todo el país Presentando Factura Código de Referencia: CODIGO DE BARRAS
	Ejemplo: Anteponer 1	201808250013 No. de factura	



15.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.

- Se brinda información de manera personalizada y se contacta con los profesionales o técnicos de acuerdo a su consulta o Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia, en los horarios de atención al público.
- Se recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a EPQ, por medio escrito en Ventanilla Única, Ubicada Carrera 14 #22-30 1er piso, en los horarios de atención al público.
- Se Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites, servicios y/o servicios de información de EPQ, en las líneas telefónicas 7441774 - 7441683 Fax y línea gratuita 0180009341, en los horarios de atención al público.

15.3 Instrumentos de Gestión de la Información

Teniendo en cuenta el establecido por la ley Empresas Públicas del Quindío elaborara los 3 instrumentos para apoya el proceso de gestión de información como lo son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información.
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace "Transparencia y Acceso a Información Pública".

15.4 Criterios Diferenciales de Accesibilidad

La entidad a través de la subgerencia Administrativa en el área de gestión de la información está implementando el instrumento para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información según lo establecido por la ley a través de la página web de la entidad.



15.5 Monitoreo de Acceso a la Información

La subgerencia de Comercialización de Servicios y Atención al usuario es la encargada de generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

16. SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO S.A E.S.P, deberá contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. Se sugiere incorpore dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso

De los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Por medio de la subgerencia Administrativa en la oficina de Gestión de Talento Humano cuenta con el Código de Integridad para de este modo lograr el método de la prestación de los servidores públicos íntegros, y así avanzar en el fomento de la integridad pública ya que es imprescindible acompañar y respaldar las políticas públicas formales, técnicas y normativas con un ejercicio comunicativo y pedagógico alternativo que busque alcanzar cambios concretos en las percepciones, actitudes de los ciudadanos y los servidores, comprometiéndonos activamente con la integridad en las actuaciones diarias.

17. INDICADOR

Para la medición cuantitativa del cumplimiento de las actividades incorporadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se calcula el promedio de los avances reportados para las actividades formuladas en el Plan, durante el seguimiento efectuado en los plazos establecidos anteriormente.

18. RECURSOS ECONÓMICOS

Para el año 2019 se calcularán los recursos invertidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de la cuantificación del tiempo de dedicación de las personas que intervienen en el desarrollo de las actividades incorporadas en cada uno de los componentes del mismo.

19. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Oficina Asesora de Gestión Control Interno realizará el seguimiento y verificación de la implementación de las estrategias anticorrupción, de atención al ciudadano y control social de las acciones y presentará tres informes al año.

Adicionalmente, a través de los procesos de autoevaluación definido en el esquema propio de evaluación de la Empresa, se realizará seguimiento al cumplimiento de las actividades y metas definidas en este documento y en los planes detallados de actividades, cronogramas y responsabilidades que de él se deriven.

La Oficina de Control interno realizará seguimiento tres (3) veces al año así:

Primer Seguimiento: con corte al 30 abril, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

Segundo Seguimiento: con corte al 31 Agosto, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

Tercer Seguimiento: con corte al 31 Diciembre, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero del siguiente año.



20. FORMATOS FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS, SEGUIMIENTO Y CONTROL POR COMPONENTES

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
20.1 Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción

ENTIDAD	EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP					
VIGENCIA	AÑO 2020					
FECHA PUBLICACION	ENERO 2020					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	INDICADOR	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Política de Administración del Riesgo	1.1	Revisar y Ajustar la Política de Administración del Riesgo	Política de Riesgos	100%	Subgerencia Planeación, Control Interno y Mejoramiento Institucional.	15/02/2020
	1.2	Aprobar la Política de Riesgos	Lineamientos Administración de Riesgos de EPQ	100%	Subgerencia Planeación, Control Interno y Mejoramiento Institucional.	15/02/2020
	1.3	Socializar Política de Riesgos	Correos electrónicos a los procesos	100%	Subgerencia Planeación, Control Interno y Mejoramiento Institucional.	31/03/2020



2. Actualización Mapa de Riesgo	2.1	Consolidar el Mapa de Riesgos de corrupción, a través de los procesos	Mapa de Riesgos de corrupción EPQ	100%	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional	15/03/2020
3. Consulta y divulgación	3.1	Poner a consideración los procesos Mapa de Riesgo de Corrupción	Pantallazo Mapa de Riesgos para Observaciones	100%	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional	31/03/2020
	3.2	Realizar la Publicación del Mapa de Riesgos en la Página Web de EPQ	Mapa de Riesgos de Corrupción Publicado		Oficina Asesora de Control Interno	15/04/2020
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar revisión de Riesgos de Corrupción identificados (3) veces al año en EPQ, realizando ajustes de ser necesario	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado		Oficina Asesora de Control Interno	15/12/2020
5. Seguimiento	5.1	Realizar el Seguimiento 3 veces al año , al Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de Seguimiento		Oficina Asesora de Control Interno	Corte 30/04/2020 31/08/2020 31/12/2020 Publicación 10/05/2020 10/09/2020 10/01/2021



20.2 Componente 2 : Racionalización De Tramites

#	Nombre de trámite proceso o procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción Mejora a realizar	Beneficio	Responsable	Fecha Realización	
								Inicio	Fin *
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 de políticas de desarrollo administrativo	Cultura Organizacional / Cumplimiento de metas Plan Estratégico / Dirección Estratégico	Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente	01/01/2020	31/12/2020
2	Procedimiento para el control del servicio no conforme	Simplificación / Estandarización/ Optimización/ Automatización	Actualización de procedimientos / Eliminación de etapas innecesarias / Cumplimiento de requisitos / Automatización parcial de Trámites.	Reprocesos / Integración de marco jurídico	Ejecución de políticas de desarrollo administrativo	Transparencia, Participación, Acceso a la Información /Eficiencia Administrativa	Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente	01/01/2020	31/12/2020
3	Plan de Comunicaciones	Estandarización/ Automatización	Priorización de actividades / Capacitación / Sensibilización.	Desintegración de Actividades estratégicas y operativas	Ejecución de políticas de desarrollo administrativo	Cultura Organizacional / Cumplimiento de metas Plan Estratégico	Dirección Estratégico	08/01/2020	08/03/2020

20.2 Componente 2 : Racionalización De Tramites

#	Nombre de trámite proceso o procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción Mejora a realizar	Beneficio	Responsable	Fecha Realización	
								Inicio	Fin *
4	Procedimientos de Comunicación Interna	Simplificación / Eliminación/ Automatización	Priorización de actividades / Capacitación / Sensibilización. /Estrategia Cero Papel	Reprocesos / Desconocimiento de los trámites y costos operativos	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Transparencia, Participación, Acceso a la Información	Direccionamiento Estratégico Todos Los Procesos	10/01 /2020	31/12 /2020
5	Procedimientos de Comunicación externa	Simplificación / Eliminación/ Automatización	Priorización de actividades / Reducción de pasos al usuario y del proceso interno / Sensibilización.	Reprocesos / Desconocimiento de los trámites y costos operativos	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Transparencia / Participación / Acceso a la Información	Direccionamiento Estratégico Todos Los Procesos	10/01 /2020	31/12 /2020
6	Proceso de atención al cliente.	Simplificación / Estandarización/ Eliminación/ Optimización/ Automatización	Priorización de actividades / Cumplimiento de requisitos / Reducción de pasos al usuario y del proceso interno / Sensibilización./ Estrategia Cero Papel	Reprocesos / Falta de estandarización de procesos / Tramitología / excesiva documentación	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Transparencia / Participación / Acceso a la Información / Eficiencia Administrativa	Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente- Planeación Técnica, Secretaria General Acueducto y Alcantarillado Ambiental	02/01 /2020	31/12 /2020



20.2 Componente 2 : Racionalización De Tramites

#	Nombre de trámite proceso o procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción Mejora a realizar	Beneficio	Responsable	Fecha Realización	
								Inicio	Fin *
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 presupuesto.	Ejecución de políticas de desarrollo administrativo	Transparencia / Participación / Acceso a la Información / Eficiencia Administrativa	Subgerencia Administrativa y Financiera	05/02 /2020	31/12 /2020
8	Proceso de selección de personal, administración y evaluación del personal	Simplificación / Estandarización/ Eliminación/ Optimización	Priorización de actividades / Cumplimiento de requisitos / Eliminación de etapas innecesarias.	Reprocesos/ Falta de armonización con las Políticas nacionales	Ejecución de políticas de desarrollo administrativo	Cultura Organizacional / Gestión Talento Humano	Subgerencia Administrativa y Financiera y Gestión de Talento Humano	05/04 /2020	31/12 /2020
9	Recepción, almacenamiento, administración y conservación de equipos y herramientas	Simplificación / Estandarización	Priorización de actividades / Cumplimiento de requisitos / Eliminación de etapas innecesarias.	Desarticulación con otras actividades operativas / Costos operativos	Ejecución de políticas de desarrollo administrativo	Transparencia / Participación / Acceso a la Información / Eficiencia Administrativa	Subgerencia Administrativa y Financiera	05/05 /2020	31/12 /2020



20.2 Componente 2 : Racionalización De Tramites

#	Nombre de trámite proceso o procedimiento	Tipo de Racionalización	Acción específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción Mejora a realizar	Beneficio	Responsable	Fecha Realización	
								Inicio	Fin *
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 de políticas de desarrollo administrativo	Cultura Organizacional / Gestión Talento Humano	Secretaria General	15/01/2020	31/12/2020
11	Procedimientos de Gestión Financiera	Simplificación / Estandarización/ Optimización	Priorización de actividades / Cumplimiento de requisitos / Reducción de pasos al usuario y del proceso interno	Reprocesos / Falta de armonización con las Políticas nacionales	Ejecución de políticas de desarrollo administrativo	Gestión Financiera	Subgerencia Administrativa y Financiera	05/06/2020	31/12/2020
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENA DE TRAMITES-VENTANILLA ÚNICA)									
1									
2									
3									
Responsable:				Correo electrónico:			Fecha:		

* Entiéndase como fecha final día último vigencia 2020, por cuanto las actividades y su desarrollo deben ser permanente con desempeños diarios.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

20.3 Componente 3. Rendición de cuentas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1	Actualizar la Pagina Web de EPQ y redes sociales con información de interés público con temáticas transversales y coyunturales a EPQ	Registros página Web y Redes Sociales	Oficina de Subgerencia Administrativa y Financiera	permanente
	1.2	Publicar en Pagina Web de EPQ y redes sociales Boletines informativos sobre las actividades que desarrolla EPQ en cumplimiento de su misión	Publicaciones permanentes en página Web y Redes Sociales	Gestión Sistemas de Información Comunicaciones	permanente
	1.3	Publicación y actualización permanente en página Web información de EPQ , Informe de Gestión, presupuestal, Financiero, Planes, programas y proyectos en ejecución, información sobre contratación, control interno, PQRS, tarifas, convocatorias.	Publicación en Página Web	Todos los procesos	Permanente
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar ruedas de prensa con información de interés público con temáticas transversales y coyunturales a EPQ	Ruedas de prensa en medios de comunicación	Oficina de Comunicaciones	Permanente
	2.2	Realización de encuestas de satisfacción y necesidades del cliente en la Página Web, ,redes sociales y en medio físico	Resultados de la encuesta	Subgerencia de comercialización de Servicios y Atención al cliente y Planeación	31/12/2020
3.Incentivos para motivar la cultura de	3.1	Capacitación a funcionarios sobre la Rendición de cuentas	Funcionarios capacitados	Subgerencia Planeación y	14/06/2020



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

20.3 Componente 3. Rendición de cuentas

la Rendición y Petición de Cuentas				Mejoramiento Institucional	
	3.2	Realización de Jornada Presencial de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Informe de Rendición Pública de Cuentas	Todos los procesos	19/07/2020
4.Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1	Publicar informe de evaluación de Rendición de cuentas	Informe de evaluación Rendición de Cuentas	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional	01/08/2020
	4.2	Formulación de acciones de mejora del procesos de Rendición de cuentas	Plan de Mejoramiento de la estrategia de Rendición de cuentas	Control Interno y Gestión Sistemas de Información	12/08/2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

20.4 Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMA DA
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Diseño de estrategias para la mejora continua y disminución de los tiempos de Atención al Cliente	Estrategia de mejora continua y disminución de los tiempos de Atención al Cliente	Subgerencia de comercialización de Servicios y Atención al cliente	30/06/2020
	1.2	Implementación de estrategias para la mejora continua y disminución de los tiempos de Atención al Cliente.	Estrategia de mejora continua y disminución de los tiempos de Atención	Subgerencia de comercialización y Atención al cliente.	31/12/2020



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

20.4 Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

			al Cliente implementada		
2. Fortalecimiento de los canales de Atención	2.1	Fortalecimiento físico, tecnológico y recursos humanos de calidad en la sede principal y en los centros de atención en los Municipios donde EPQ opera.	Sede central y coordinaciones municipales funcionando y fortalecidas	Subgerencia de comercialización de Servicios y Atención al cliente.	31/12/2020
	2.2	Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas de carácter general, particular y de información que presenten los ciudadanos.	Informe de reporte de respuesta a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	Subgerencia de comercialización de Servicios y Atención al cliente-Oficina PQRS.	Permanente
	2.3	Administrar eficientemente el enlace virtual de las PQRS de la Entidad.	Informe de PQRS virtual	Subgerencia de comercialización de Servicios y Atención al cliente-Oficina PQRS.	Permanente
3. Talento Humano	3.1	Capacitación a los funcionarios de atención al Cliente en temas relacionados con mejoramiento del servicio al cliente.	# de Capacitaciones en temas relacionados con el servicio al cliente	Subgerencia Administrativa – Gestión de Talento Humano	15/08/2020
	3.2	Evaluar el desempeño de los funcionarios en relación con su actitud y comportamiento con la atención del cliente.	Informe evaluación del desempeño	Subgerencia Administrativa y Financiera – Gestión de Talento Humano	01/12/2020
4. Normativo Procedimental	4.1	Realizar seguimiento al procedimiento interno para el	Controles	Subgerencia de Comercialización y	30-04-2020 30-09-2020 30-12-2020



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

20.4 Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

		trámite de peticiones, quejas y reclamos.		Atención de Servicios y al Cliente.	
	4.2	Atender oportunamente las PQRS de los ciudadanos y entidades interesadas.	100% de las PQRS Atendidas	Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente.	Permanente
5. Relacionamiento con el Ciudadano.	5.1	Realizar por los menos un análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción en las capacitaciones al ciudadano.	Documentos de análisis de resultados en la encuesta.	Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional.	30-09-2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

20.5 Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación en la página Web oficial de EPQ de la información sobre la Estructura de EPQ, Procedimientos, servicios y funcionamiento, contratación pública y toda la información mínima obligatoria de la estrategia de Gobierno en Línea.	Disponibilidad de Información obligatoria en medios físicos y en la página Web de EPQ.	Todos los procesos. Gestión Sistemas de Información – Oficina de Comunicaciones	Permanente
	1.2	Control y seguimiento a el nivel de implementación de la Ley de transparencia y el derecho de	Matriz de Autodiagnóstico evaluada	Oficina Asesora de Control Interno	31/12/2020



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

20.5 Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014)			
2. Lineamientos Transparencia Pasiva	2.1 Responder oportunamente las solicitudes de información de los ciudadanos.	100% de las solicitudes de información respondidas en el tiempo y términos establecidos.	Todos los Procesos	Permanente
	2.2 Mantener Actualizada la información de Trámites de EPQ	Publicar Actualización de Trámites y Servicios.	Todos los Procesos	30-04-2020 30-09-2020 31-12-2020
3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 Establecer los instrumentos de Gestión de información de EPQ como son el Registro de Inventarios de Activos de información, Actualización de las tablas de Retención Documental y el esquema de Publicación de la información	Instrumentos de Gestión de Información de EPQ	Subgerencia Administrativa y Financiera	30/06/2020 31/12/2020
	3.2 Mantener Actualizada la Información de Trámites de EPQ.	Publicar Actualización de Trámites y Servicios.	Secretaría General y Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente	30/06/2020



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

20.5 Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
4. Criterios Diferencial de Accesibilidad	4.1 adecuación de la página Web de EPQ, para la divulgación de la información en formatos alternativos comprensibles, permitir accesibilidad de la información a personas con discapacidad y divulgar la información en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales	Página Web adecuada a la Ley 1712 de 2014, artículo 8 "criterio diferencial de accesibilidad a información pública"	Gestión Sistemas de Información y Gestión Financiera	Permanente
5. Monitoreo de Acceso a la Información Pública	5.1 Realización de informe semestral sobre el # de solicitudes recibidas, trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta y # de solicitudes a la que se negó el acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información	Gestión de Recursos	30/06/2020 31/12/2020

20.6 INICIATIVAS ADICIONALES

Las iniciativas particulares como estrategias de Planificación de Empresas Públicas del Quindío SA ESP, se desarrollan a combatir y prevenir la corrupción, fomentando la participación ciudadana con transparencia y eficiencia de los recursos encaminados a contribuir al beneficio de las personas.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

20.6 Componente 6. Otras Iniciativas

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Otras Iniciativas	1.1	Difundir a los funcionarios de EPQ la importancia de los principios y valores Institucionales (Código de Integridad)	Estrategia de Difusión	Subgerencia Administrativa y Financiera – Gestión de Talento Humano	30/09/2020
	1.2	Desarrollar las competencias de los funcionarios de acuerdo a la naturaleza del cargo.	Funcionarios capacitados en temas específicos para el desempeño del cargo.	Subgerencia Administrativa y Financiera y Gestión de Talento Humano	Permanente
	1.3	Implementar medidas de austeridad de gasto que contribuyan a evitar los gastos innecesarios.	Disminuir los gastos innecesarios con respecto al periodo anterior.	Subgerencia Administrativa y Financiera	Permanente
	1.4	Fortalecimiento de las subgerencias a través de capacitaciones de la oficina de Control interno.	Metodología de Capacitación	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Permanente

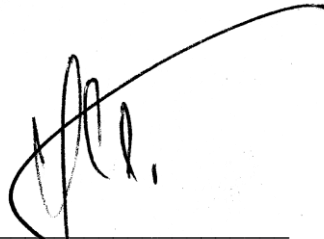


21. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FUNCION PÚBLICA Estrategias** para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de 20 de enero 2020 V1.
- **LEY 1474 DE 2011.** Estatuto Anticorrupción.
- **LEY 1712 DE 2012.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **LEY 1755 DE 2015.** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.
- **LEY 1757 DE 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **LEY 962 DE 2015.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **DECRETO 4637 DE 2011.** Por medio del cual se crea la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- **DECRETO 0019 DE 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **DECRETO 2641 DE 2012.** Reglamenta los artículos 73 y 76 del Estatuto Anticorrupción.
- **DECRETO 1649 DE 2014.** Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.



- **DECRETO 1081 DE 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- **DECRETO 1499 DE 2017** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
- **DECRETO 648 DE 2017** Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentaria Único del Sector de la Función Pública.



JHON FABIO SUAREZ VALERO
GERENTE GENERAL

Aprobó: Darnelly Toro Jiménez
Subgerente de planeación y mejoramiento institucional - Empresas públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P

Elaboro: Victoria Eugenia Hurtado Palacio
Profesional Universitario