



ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ

VIGENCIA: 1 de Enero al 30 de Abril de 2018

FECHA DE PUBLICACION : Mayo 10 de 2018

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE - GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION -MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION					
Componente		Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
1. Politica de Administracion de Riesgos	1.1	Revisar y ajustar la Politica de Administracion del Riesgo	Se actualiza la politica de administracion del riesgo en cuanto a la normatividad vigente es decir el decreto 1499 de 2017-modelo integrado de planeacion y gestion alineado con el MECI	100%	Cumplida
	1.2	Aprobar la politica de Riesgos	La politica de Riesgos fue aprobada por el comité coordinador de Control interno en el mes de marzo del presente año.	100%	Cumplida
	1.3	Socializar la 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 Corrupcion	La oficina de Control interno realiza seguimiento a los mapas de Riesgos por corrupcion de acuerdo a lo establecido en la Politica de administracion de los Riesgos	100%	Cumplido
<b>SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES</b>					
	1.1	Revisar y analizar los trámites de la entidad de acuerdo con la normatividad vigente y se desarrollaran estrategias de racionalizacion de trámites de EPQ	Actualmente la entidad cuenta con 13 trámites los cuales se encuentran en revision	50%	En desarrollo
	1.2	Revisar y actualizar los procedimientos administrativos , para simplificarlos y hacer uso eficiente de los recursos asignados	Los procedimientos administrativos se encuentran en revision	30%	En desarrollo
	1.3	Mantener actualizado el SUIT con las trámites de EPQ	Se evidencia listado de trámites inscritos los cuales son trece 1. viabilidad y disponibilidad de los servicios 2. factibilidad de servicios publicos 3. instalacion, mantenimiento o reparacion de medidores (excepto para el servicio de aseo)4. Suspension del servicio publico 5. Restablecimiento del servicio publico 6. Conexion a los servicios publicos (excepto los de servicio de aseo) 7. Instalacion temporal del servicio publico 8. Cambio de tarifa para hogares comunitarios o sustitutos de bienestar familiar 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 13. denuncia del contrato de arrendamiento (10 dias de respuesta)	80%	En desarrollo
	1.4	Gestionar el ejercicio de interoperabilidad con las demás 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		0%	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	50%	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 cuanto a los boletines de prensa externos se realizaron 20 de enero a abril de 2018, con el propóposito de fortalecer la imagen corporativa con el público externo, clientes y demás usuarios corresponden a jornadas de capacitación obras realizadas por la entidad, cortes de agua, planes de contingencia 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 misión	Se evidencia la Elaboración de Boletines Informativos internos de enero a abril se han realizado 2 boletines internos con información sobre la gestión de EPQ, y todo lo que acontece en el entorno laboral	100%	Cumplida	
	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	Se evidencia la publicación en la página web de los informes de gestión, programas, proyectos de ejecución, informes de control interno, informe de PQR, tarifas, y las diferentes convocatorias en <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a>	100%	Cumplida	
2. Dialogo de doble 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	Se realizaron dos ruedas de prensa con recorrido por los diferentes medios de comunicación regionales para dar a conocer las actuaciones de acuerdo a la ley dadas por Empresas Públicas del Quindío EPQ frente al ajuste tarifario y prevención de emergencias en temporadas de lluvias.	100%	Cumplida	
	2.2	Realización de encuestas de satisfacción y necesidades del cliente en la página web, redes sociales y en medio físico	Actualmente se están programando	0%		
3. Incentivo para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitación a funcionarios sobre la rendición de cuentas	Actualmente se están programando	0%		
	3.2	Realizar una jornada presencial de audiencia pública de rendición de cuentas.	Actualmente se está programando	0%		

4. Evaluacion y Retroalimentacion a la Gestión institucional	4.1	Publicar informe de evaluacion de Rendicion de cuentas		0%	
	4.2	Formulacion de acciones de mejora del proceso de rendicion de cuentas		0%	
<b>CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO</b>					
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estrategico	1.1	Diseño de Estrategias para la mejora continua y disminucion de los tiempos de Atencion al Cliente	<p>1. En los meses de Enero-Febrero-Marzo y Abril del presente año se ha implementado como estrategia la permanente coordinación entre el proceso de pérdidas, crítica, cartera, coordinación de lectores y servicio al cliente; con el objetivo de prevenir nuevas reclamaciones frente a las diferentes observaciones de algunos predios que por iniciativa de la empresa se han enviado a visitas técnicas,por algunas causales como: cambios repentinos en metros de consumo, lecturas sin cambios, predios con mora y con prestación del servicio, predios cortados y con prestación del servicio, predios con uso comercial y con clase de servicio residencial en la factura; entre otros.</p> <p>1.2 Identificación de posibles causales de reclamación para realizar la solución inmediata por parte del proceso a cargo, antes de que el usuario ejerza reclamación directa a la empresa.</p> <p>1.3 De acuerdo a las observaciones encontradas en algunos predios se envía información al usuario a través de oficio sobre las medidas que debe tomar para evitar presentes y futuras reclamaciones tanto por parte de la empresa como del mismo usuario.</p> <p>1.4 Se sigue implementando las estrategias del año pasado que tiene que ver con: El tiempo de respuesta y atención al usuario en las solicitudes de reclamaciones verbales y/o escritas, apoyo y capacitación a los coordinadores de los diferentes municipios.</p>	100%	Cumplida
	1.2	Implementacion de estrategias para la mejora continua y disminucion de los tiempos de Atencion al Cliente	Actualmente se estan implementando las estrategias asi como la disminucion de los tiempos en la atencion al cliente		

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.	En este periodo no se implementó en el área recursos físicos, tecnológicos ni humanos diferentes a los que se posee para el desarrollo de las diferentes actividades.	0%	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 primer trimestre de 2018, Enero, febrero y marzo se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, 264 Peticiones, Quejas y Reclamos, respecto de los distintos municipios en los que son prestados los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas por parte de la Entidad. se han contestado oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas de carácter general, particular y de información que presentan los ciudadanos.	100%	Cumplido
	2.3	Administrar eficiente el enlace virtual de las PQRS de la entidad	Durante los primeros cuatro meses 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.	100%	Cumplida
3.Talento humano	3.1	capacitacion a los funcionarios de atencion al cliente en temas relacionados con mejoramiento del servicio al cliente	En el transcurso de este año se han llevado a cabo 4 capacitaciones a los funcionarios del area comercial asi: Nuevo sistema tarifario del sistema de acueducto y alcantarillado , componentes de las facturas y su respectivo analisis, Seguridad y salud en el trabajo, y servicio de atencion al cliente	100%	Cumplida
Normativo y procedural	4.1	Realizar seguimiento al procedimiento interno para el trámite de peticiones quejas y reclamos	En trámite	0%	
Relacionamiento con el ciudadano	4.2	Atender oportunamente las PQR de los ciudadanos y entidades interesadas	Durante el primer trimestre de 2018 Enero Febrero y Marzo se presentaron y tramitaron ante EPQ 264 Peticiones, Quejas y Reclamos, respecto de los distintos Municipios en los que son prestados los servicios de Acueducto, alcantarillado y Gas	100%	Cumplida
	5.1	Realizar por lo menos un análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción en las capacitaciones a los ciudadanos	Se están elaborando	10%	

	3.2	Evaluar el desempeño de los funcionarios en relacion con su actitud y su comportamiento con la atención de los clientes	Durante el primer trimestre de 2018, Enero, febrero y marzo se presentaron y tramitaron ante Empresas Públicas del Quindío, 264 Peticiones, Quejas y Reclamos, respecto de los distintos municipios en los que son prestados los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Gas por parte de la Entidad.	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. Lineamientos de transparencia por pasiva	2.1	Responder oportunamente las solicitudes de informacion de los ciudadanos	La oficina de PQR responde oportunamente las solicitudes de informacion de los ciudadanos con apoyo del area misional	100%	Cumplida
	2.2	Mantener actualizada la informacion de trámites de EPQ	En trámite	0%	
3. Elaboracion de instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar inventario de activos de informacion	Instrumentos de gestión de informacion de EPQ	10%	En desarrollo
	3.2	Mantener actualizado el esquema de publicacion de EPQ	En Trámite	0%	
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 leída en diferentes idiomas y lenguajes, así como también ayudas para personas con discapacidad visual . Ademas de lo anterior se tiene proyectado la implementacion del screen reader,el cual reproduce en formato de audio el texto del contenido de la pagina web de la entidad.	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 <a href="http://www.epq.gov.co">www.epq.gov.co</a>	100%	Cumplido

#### **COMPONENTE 6. OTRAS INICIATIVAS**

	1.1	Difundir a los funcionarios de EPQ la Importancia de los principios y valores institucionales (Codigo de integridad)	Se está realizando cronograma de socialización		En desarrollo
	1.2	Desarrollar las competencias de los funcionarios de acuerdo a la Naturaleza del cargo	La oficina de talento humano verifica las competencias de los funcionarios de acuerdo a la naturaleza del cargo	50%	En desarrollo

Otras iniciativas	1.3	Implementar medidas de austeridad en el gasto que contribuya a evitar los gastos innecesarios	Se evidencia la politica de austeridad en el gasto y el informe trimestral de austeridad en el gasto	100%	Cumplido
	1.4	Fortalecimiento de las subgerencias a traves de las capacitaciones de la oficina de control interno	Durante este periodo se capacito a los coordinadores sobre las cajas menores y a los lideres de los procesos sobre la administracion de los riesgos	100%	Cumplido

ORIGINAL FIRMADO

ALBA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA

JEFE OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO