**ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ**

**VIGENCIA: 1 de Mayo al 31 de Agosto 2021**

**FECHA DE PUBLICACION : Septiembre 10 de 2021**

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

| PRIMER COMPONENTE - GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION -MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Componente** | | **Actividades programadas** | **META O PRODUCTO** | **INDICADOR** | **RESPONSABLE** | **FECHA PROGRAMADA** | **SEGUIMIENTO** | **% de avance** |
| 1. Politica de Administracion de Riesgos | 1.1 | Revisar y ajustar la Politica de Administracion del Riesgo | Politica de Riesgos | 100% | Subgerencia de Planeacion y mejoramiento Institucional - Oficina asesora de Control Interno | 15/02/2021 | . Durante este periodo Se continua con la politica de administracion del riesgo la cual fue actualizada el dia 10 de Septiembre de 2018 version 4 Codigo DE-D-05 pagina 1/11 ajustado al modelo integrado de Planeacion y Gestion, la cual se encuentra publicada en la pagina web de la Entidad.Durante este cuatrimestre El proceso de planeacion presento propuesta de actualizacion de la politica de administracion del riesgo pero aun no ha sido aprobada | 50% |
| | 1.2 | Aprobar la politica de riesgos | Lineamientos Administracion del riesgo de EPQ | 100% | Subgerencia de Planeacion y mejoramiento Institucional - Oficina asesora de Control Interno | 15/02/2021 | Actualmente la oficina de planeacion tiene programado la revision de la politica de Administracion del riesgo ante el Comite de gestion y desempeño para luego ser aprobada en el Comite Coordinador de control interno | 50% |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1.3 | Socializar la Politica de Riesgos | Correos electronicos a los procesos | 100% | Subgerencia de Planeacion y mejoramiento Institucional - Oficina asesora de Control Interno | 31/03/2021 | /. La Politica de Riesgos fue enviada por medio de correo digital a los integrantes del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, para su revisión y aportes pertinentes. Una vez curse la revisión se procederá a su aprobación.<br><br>Cabe resaltar que a la fecha se cuenta con la Política de Riesgos versión 4 aprobada y publicada en el link: https://www.epq.gov.co/images/control%20interno/CONTROL%20INTERNO/DE-D-05%20POLITICA%20PARA%20LA%20GESTI%C3%93N%20DE%20RIESGOS.pdf | 50% |
| 2. Actualizacion del Mapa de riesgo | 2.1 | Consolidar el Mapa de Riesgos de corrupcion, a traves de los procesos | Mapa de riesgos de corrupcion de EPQ SA ESP | 100% | Subgerencia de Planeacion y mejoramiento Institucional - Oficina asesora de Control Interno | 15/03/2021 | Se evidencia la consolidacion del mapa de riesgos por corrupcion, en el formato establecido por el DAFP. | 100% |
| 3.Consulta y divulgacion | 3.1 | Poner a consideracion de los procesos el mapa de Riesgos de Corrupcion | Pantallazo mapa de riesgos para observaciones | 100% | Subgerencia de Planeacion y mejoramiento Institucional - | 31/03/2021 | Los mapas de riesgos son de conocimiento de todos los funcionarios;se encuentran la carpeta mapa de riesgos 2021 y estan publicados en la Pagina web de la entidad en el lnk nuestra gestion | 100% |
| | 3.2 | Realizar la publicacion del mapa de riesgos en la pagina web de EPQ | Mapa de riesgos de corrupcion publicado | 100% | subgerencia de planeacion y mejoramiento institucional- Oficina asesora de Control Interno - Gestion sistemas de informacion | 15/04/2021 | Se evidencia la publicacion del mapa de riesgos en la pagina web de la entidad en el link de Nuestra Gestion | 100% |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4. Monitoreo y Revision | 4.1 | Realizar revision de riesgos de corrupcion identificados (3 ) veces al año en EPQ, realizando ajustes de ser necesario | Mapa de riesgo de corrupcion publicado | 100% | Oficina asesora de Control Interno - | 15/12/2021 | Cada lider de proceso a traves del autocontrol realiza seguimiento a los riesgos de cada proceso y a traves de las lineas de defensa se realiza revision de los riesgos asi: **la primera linea de defensa** son los lideres de los procesos y sus equiposde trabajo el cual se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, ejecutar procedimientos de riesgos y control sobre una base del dia a dia . L**a segunda linea de defensa** a cargo de los jefes de planeacion asegura que los controles y procesos del riesgo de la primera linea de defensa sean apropiados y funcionen correctamente. L**a tercera linea defensa a** cargo de la oficina de control interno o quien haga sus veces atraves de un enfoque basado en el riesgo, proporciona aseguramiento a la eficacia. | 100% |
| 5. Seguimiento | 5.1 | Realizar el seguimiento 3 veces al año, al Mapa de Riesgos de Corrrupcion | Informe de seguimiento | 100% | Oficina Asesora de Control Interno | Corte -30/04/2021-31/08/2021-31/12/2021 Publicacion -10/05/2021-10/09/2021-10/01/2021 | https://epq.gov.co/images/control%20interno/2021/RIESGOS_DE_corrup._mayo_a_agostoVIGENCIA_2021.pdf | 100% |

**ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ**

**VIGENCIA: 1 Mayo al 31 de Agosto 2021**

**FECHA DE PUBLICACION : Septiembre 10 de 2021**

**L PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES**

| | | | | | | | | | | FECHA DE REALIZACION | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | NOMBRE DE TRAMITE PROCESO O | TIPO DE RACIONALIZACION | ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACION | SITUACION ACTUAL | DESCRIPCION MEJORA A REALIZAR | BENEFICIO | RESPONSABLE | SEGUIMIENTO | INICIO | FIN |
| | 1.1 | Politicas institucionales | Simplificacion /estandarizacion | Cumplimineto de requisitos /relaciones internas y con otras entidades/comunicación eficiente | Politicas desactualizadas falta de arminizacion con las politicas Nacionales | Ejecucion politicas de desarrollo administrativo | Cultura Organizacional cumplimiento de metas/plan estartegico direccionamiento estrategico | Subgerencia de comercializacion de servicios y atencion al cliente | Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. tiene la responsabilidad de 15 trámites, y cuenta con 14 trámites aprobados, los cuales se encuentran publicados y con el seguimiento requerido, es de anotar que se encuentra uno pendiente de aprobación y así poder hacerle seguimiento. Desde la Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente, se manejan 10 trámites de los 15 en total de la que es responsable Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P., los cuales se reportan al SUIT (Sistema Único de Información de Trámites), muchos de los cuales se vienen tramitando vía electrónica, a fin de evitar el desplazamiento de los usuarios a los puntos de información o servicio al cliente de que dispone la entidad, con apoyo en el Decreto 457 del 22 de Marzo de 2020 "Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del Coronavirus COVID-19 y el mantenimiento del orden público", Al 31 de Agosto de 2021 la Subgerencia de Comercialización y Atención al cliente ha reportado al día los 10 trámites que le corresponden a esta Subgerencia, son ellos a saber:-•**1-** ***Trámite No. 41579 Suspensión del servicio público a cargo de la Oficina de Pérdida Técnicas.*** •en este tramite por disposicion del decreto 441 de 2020 dictado con ocasion de la pandemia del COVID 19 no se ha suspendido ningun servicio por mora en el pago. **2- tramite No. 41726 Cambio de la clase de uso de un inmueble el cual se le presta el servicio en este cuatrimestre se presenta la siguiente relacion :** en montenegro 380, en la tebaida 49, en Quimbaya 138 3- ***Trámite No. 41727 Instalación temporal del servicio público. 3- tramite 41727 instalacion temporal del servicio publico*** • en este periodo no se ha realizado ninguna instalacion de este tipo por parte de la empresa 4-***Trámite No. 41745 Conexión a los servicios públicos.*** se evidencia informacion correspondiente a las matriculas efectuadas en los meses de Mayo a Agosto de 2021 de acuerdo al oficio proferido por la subgerencia de comercializacion de servicios enviado el 6 de septiembre de la presente vigencia**- 5- 41617 Restablecimiento del servicio publico** durante este cuatrimestre no se ha efectuado ningun tramite de este tipo ***6-tramite No. 41841 duplicado de recibos de pago*** cada que el usuario lo solicita se le expide copia del recibo de pago **7- tramite No. 41762** esta clase de tramite se registra como matricula nueva ***8. tramite 41758 cambios en la factura de servicios publicos 9 tramite 70133 denuncio del contrato de arrendamiento 10- tramite No. 70160 facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias*** adicionalmente la entidad tiene a su cargo los siguientes tramites - tramite No. 41616 restablecimiento del servicio publico - tramite . No. 41618 cambio de tarifa para hogares comunitarios y sustitutos de bienestar familiar . tramite No. 41735 cambio de tarifas de servicios publicos . | 1/01/2021 | 31/12/2021 |
| | 1.2 | Procedimiento para el control del servicio no conforme | Simplificacion/Estandarizacion/Optimizacion/automatizacion | Actualizacion de procedimientos /Eliminacion de etapas Innecesarias /cumplimiento de requisitos /Automatizacion Parcial de tramites | Reprocesos/integracion de marcos Juridico | Ejecucion politicas de desarrollo administrativo | Transparencia, Participacion acceso a la informacion /eficiencia administrativa | Subgerencia de comercializacion de servicios y atencion al cliente | Las Empresas Públicas del Quindío en su reestructuración y modificaciones ejecutadas a su organigrama y manual de funciones, viene revisando la actualización de los procedimientos existentes en cada área, y sus caracterizaciones de procesos, mediante la consideración de la Guía Para El Diseño De Procesos En El Marco De MIPG.<br>En Comité de Gestión Institucional de Desempeño se realizó presentación de la estrategia, y socialización del Cronograma de Trabajo para alcanzar esta meta.a la fecha se encuentra el proceso de calidad en la actualizacion de los manuales de procesos y procedimientos. | 1/01/2021 | 31/12/2021 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.3 | Plan de comunicaciones | Estandarizacion/Automatizacion | priorizacion de actividades/capacitacion /sensibilizacion | Desintegracion de actividades estrategicas y operativas | *Ejecucion politicas de desarrollo administrativo* | Cultura Organizacional cumplimiento de metas/plan estartegico direccionamiento estrategico | Direccionamiento Estrategico | Desde la subgerencia de planeación y desarrollo institucional tiene a cargo las funciones de comunicaciones, por lo que se ha venido trabajando en el desarrollo de cada uno de los temas pertinentes en conjunto con el contratista JORGE ELIECER LOPEZ PRADA, quien en el mes de Abril entrego el borrador de actualizacion del plan de comunicaciones a la entidad. (Anexo al documento), el cual se debe evaluar por la subgerencia de planeación y mejoramiento institucional y la Gerencia General de Empresas Públicas del Quindío SA ESP.<br> | 8/01/2021 | 31/12/2021 |
| 1.4 | Procedimiento de comunicación interna | Simplificacion/eliminacion/automatizacion | priorizacion de actividades/capacitacion /sensibilizacion / Estrategia cero Papel | Reprocesos / Desconocimiento de los tramites y costos operativos | Ejecucion politicas de desarrollo administrativo | Transparencia , participacion y acceso a la informacion | Direccionamiento Estrategico - Todos los procesos | Durante este periodo se realizaron capacitaciones por el lider del archivo central concertadas en el comite de gestion y desempeño se evidencia registro fotografico, actualmente se esta realizando la digitalizacion de los archivos. | 10/01/2021 | 31/12/2021 |
| 1.5 | Procedimientos de comunicación externa | Simplificacion/Eliminacion/Automatizacion | priorizacion de actividades /reduccion de Pasos al usuario y del proceso interno /sensibilizacion | Reprocesos/desconocimiento de los tramites costos operativos | Ejecucion politicas de desarrollo administrativo | Transparencia , participacion y acceso a la informacion | Direccionamiento estrategico - Todos los Proceso | Se realizó difusión de publicaciones de interés general para la convocatoria a la rendición de cuentas del año 2020, día de la tierra y el árbol. Además de ello se cuenta con un video de cómo realizar PQRS publicado en el televisor de la entidad.<br> <br><br> | 10/01/2021 | 31/12/2021 |
| 1.6 | Proceso de atencion al cliente | Simplificacion/Estandarizacion/eliminacion/Optimizacion /Automatizacion | Priorizacion de actividades /cumplimientos /reducion de pasos al usuario y del proceso interno/sensibilizacion y estrategia cero papel | Reprocesos/falta de estandarizacion/tramitologia/Excesiva documentacion | Ejecucion politicas de desarrollo administrativo | Trnasparencia /Particiapacion Y acceso a la informacion /eficiencia administrativa | Subgerencia administrativa y financiera | Se está realizando una campaña en Empresas Públicas del Quindío SA ESP donde el objetivo de la actividad es Incentivar el uso racional del papel, reciclar, reutilizar, fotocopiar e imprimir menos; Esta información se divulgo vía WhatsApp, además de ser enviada via Mail, mediante un grupo creado con los funcionarios de la entidad. Se diseñó una imagen con el fin de incentivar y sensibilizar a cada uno de los funcionarios para incentivar el uso racional del papel<br><br>Se tiene planeado realizar una serie de capacitaciones que se implementarán en el trascurso del trimestre para llegar a un hábito de consumo mínimo.<br>La primera fase (logo), va acompañada de un mensaje de conciencia en el uso del papel que se insertará en la firma de cada correo personal.<br> | 2/01/2021 | 31/12/2021 |

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1.7 | procedimiento de ventanilla unica | Simplificacion/Estandarizacion /Optimizacion | Reduccion de pasos al usuario y del proceso interno /Reduccion de requisitos/Reduccion del tiempo de duracion del Tramite /estrategia cero Papel | procesos internos con demasiados tramites /reprocesos /tiempo mayor en la respuesta al presupuestado | Ejecucion politicas de desarrollo administrativo | Transparencia /participacion y acceso a la informacion /eficiencia administrativa | Subgerencia administrativa y financiera | La ventanilla única de E.P.Q es la unidad de recepción, radicación y distribución de todas las comunicaciones, peticiones, solicitudes entre otras, ya sean físicas o electrónicas de la empresa.<br>Todos los documentos que llegan y salen de la empresa, deben pasar por ventanilla única, pues alli donde se le asigna un radicado de entrada impreso en el mismo oficio y de salida impreso de la misma manera, evitando asi el gasto de papel.<br>La empresa cuenta con correos electrónicos, los cuales son Institucionales y asignados a cada una de las Subgerencias en donde los peticionarios que así lo deseen, envían sus solicitudes, esto con el fin de ahorrar tiempo y demora en el trámite y así mismo utilizar la política de cero papel.<br>Se adjunta evidencia del pantallazo de la página de la entidad www.epq.gov.co en donde se identifica el link SERVICIOS AL CIUDADANO, en donde se puede evidenciar PETICIONES, QUEJAS y RECLAMOS, en donde los usuarios pueden presentar sus PQRS, agilizándolos tramites y ahorrando de manera considerable el uso de papel. | 5/04/2021 | 31/12/2021 |
| 1.8 | Proceso de selección de personal , administracion y evaluacion de personal | Simplificacion/Estandarizacion/eliminacion/Optimizacion / | priorizacion de actividades/cumplimiento de requisitos /eliminacion de etapas innecesarias | Reprocesos/falta de armonizacion con las politicas nacionales | Ejecucion politicas de desarrollo administrativo | Cultura Organizacional/Gestion Talento Humano | Subgerencia administrativa y financiera -Gestion del Talento Humano | En materia de Selección de personal, la Oficina de Talento Humano, ha implementado una lista de chequeo en donde conforme a los requisitos legales se establece la relación de los diversos requisitos que son necesarios cumplir para una determinada vinculación reglamentaria o contractual con la Empresa, con esta lista se evita el tener requisitos adicionales, o exigencias mayores a las contenidas en el ordenamiento jurídico. Una vez la persona a vincular allega la documentación, se confrontan los documentos entregados con esta lista de chequeo, garantizando de esta forma que no queden requisitos por cumplir y hacer de manera adecuada y legal la vinculación. | 5/04/2021 | 31/12/2021 |
| 1.9 | Recepcion, almacenamiento, administracion y conservacion de equipos y herramientas | simplificacion y estandarizacion | priorizacion de actividades/cumplimiento de requisitos /eliminacion de etapas innecesarias | Desarticulacion con otras actividades operativas /costos operativos | Ejecucion politicas de desarrollo administrativo | Transparencia , participacion y acceso a la informacion /eficacia administrativa | Subgerencia administrativa y financiera | La entidad cuenta con el proceso de Gestion de los recursos el cual administra y conserva los equipos y herramientas que son utilizadas por los diferentes procesos de la entidad | 5/05/2021 | 31/12/2021 |
| 10 | Procedimientos de contratacion | Estandarizacion | priorizacion de actividades/cumplimiento de requisitos /eliminacion de etapas innecesarias | Integracion de marco Juridico/falta de armonizacion con las politicas nacionales | Ejecucion politicas de desarrollo administrativo | cultura organizacional /Gestion del Talento Humano | Secretaria General | La entidad cuenta con un nuevo manual de contratacion aprobado el 18 de Noviembre de 2020 mediante el acuerdo de junta directiva No. 002 de 2020.el cual se encuentra publicado en la pagina web de la entidad. | 15/01/2021 | 31/12/2021 |
| 11 | Procedimiento de Gestion Financiera | Simplificacion/Estandanrizacion/Optimizacion | Priorizacion de actividades /cumplimientos de requisitos /reducion de pasos al usuario ydel proceso interno/ | reprocesos/faltade armonizacion con las politicas Nacionales | Ejecucion politicas de desarrollo administrativo | Gestion financiera | subgerencia Adminsitrativa y Financiera | Se evidencia el procedimiento de presupuesto normalizado por el sistema de gestion de la calidad | 5/06/2021 | 31/12/2021 |

**ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ**

**VIGENCIA: 1 Mayo al 31 de Agosto 2021**

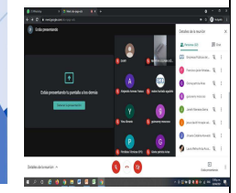
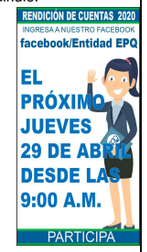
**FECHA DE PUBLICACION : Mayo 10 de 2021**

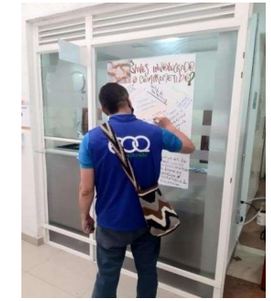
**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

| **TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMA | SEGUIMIENTO | % DE AVANCE |
| | 1.1 | Actualizar la pagina web de EPQ y redes sociales con informacion de interes publico con tematicas transversales y coyunturales a EPQ | Registros pagina web y redes sociales | Subgerencia administrativa y financiera -Gestion sistemas de informacion -oficina de comunicaciones | Permanente | -Se realizó la ejecución de la estrategia de alerta por emergencias, (Publicación por redes sociales acerca de suspensiones del servicio por diversas condiciones (reparación de daños, mantenimientos preventivos, mantenimientos de empresas externas EPQ).<br><br>Se inició principalmente trabajando en redes sociales (https://www.facebook.com/EmpresasPublicasdelQuindio/), se anexan links de publicaciones: https://www.facebook.com/p hoto/?fbid=163955198310115 8&set=pcb.163955398643429 1----https://www.facebook.com/p hoto/?fbid=164188806620088 3&set=a.144809182575453-----https://www.facebook.com/p hoto/?fbid=164271395945162 7&set=a.144809182575453 | 100% |
| | 1.2 | | | | | Se realizó la grabación, edición y difusión de la pieza audiovisual de carácter pedagógica, donde la comunidad en general conoció cómo y porqué se realiza la purgas de hidrantes, de esta manera esperamos tener una mejor imagen, puesto que los usuarios lo veían como un acto de desidia al desperdiciar el agua sin aparentemente alguna razón.<br><br> | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Informacion de calidad en lenguaje comprensible | | Publicar en la pagina web y redes sociales Boletines informativos sobre las actividades que desarrolla EPQ en cumplimiento de su mision | publicaciones permanentes en pagian web y redes sociales | Gestion sistemas de informacion -oficina de comunicaciones | Permanente | Debido a un nuevo caso de hurto en Quimbaya se activó de inmediato la difusión del video y audio de alerta por suplantación de funcionarios en visitas domiciliarias para entrar a los hogares de los usuarios y efectuar hurtos.<br> <br> | 100% |
| | | | | | | Se realizaron los videos de la estrategia BITÁCORA donde damos a conocer las actividades que semana a semana realizan nuestras cuadrillas y equipos operativos, en la misión diaria de abastecimiento, mantenimiento, reparaciones y nuevas obras.<br> <br><br> <br> | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1.3 | Publicacion y Actualizacion permanente en pagina Web, informacion de EPQ, Informe de Gestion, presupuestal, Financiero, Planes, programas y proyectos en ejecucion, informacion sobre contratacion , control interno, PQRS, tarifas, convocatorias | Publicacion en pagina web | Todos los procesos | Permanente | Publicación en la página en el link TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION, de toda la relación de informes solicitados en el Plan anticorrupción, como lo es:<br><br>En lo que respecta a la publicación de tarifas, se evidencia los pantallazos de las publicaciones cumplidas en cada mes de este cuatrimestre.- https://epq.gov.co/index.php/es/. **INFORME DE GESTION** : https://epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-ala-informacion/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria.html. **PRESUPUESTAL:** https://epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-a la-informacion/presupuesto/presupuesto-vigente-asignado.html. **FINANCIERO:** https://epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-ala-informacion/estados-financieros-de -la- entidad .html **PLANES:** https://epq.gov.co/index.php/es/transparencia-y-acceso-ala-informacion/politicas-planes-o-lineas-estrategica .html **PROGRAMAS Y PROYECTOS EN EJECUCION :** https://epq.gov.co/index.php/es/nuestra-gestion/ politicas-planes-programas-y-proyectos-institucionales/programas -y-proyectos -en -ejecucion.html. I**NFORMACION SOBRE CONTRATACION**:https://epq.gov.co/index.php/es/nuestra-gestion/contratacion/informacion-sobre-la-contratacion .html **CONTROL INTERNO:** https://epq.gov.co/index.php/es/ transparencia y acceso -a-la-informacion/informes-de-gestion-evaluacion-y-auditoria.htmll **TARIFAS:**https://epq.gov.co/index.php/es/component/finder/search.html?q=tarifas&w1=after&d1=2020-01-01+05%3A00&w2=before&d2=2020-12-30+05%3A00%3A00. **CONVOCATORIAS:** https://epq.gov.co/index.php/es/component/finder/search.html?q=convocatorias&w1=after&d1=2020-01-01+10%3A00%3A00&w2=before&d2=2020-12-30+10%3A00%3A00 | 100% |
| 2. Dialogo de doble via con la ciudadania y sus organizaciones | 2.1 | Realizar ruedas de prensa con informacion de interes publico con tematicas transversales y coyunturales a EPQ | Ruedas de prensa en medios de comunicación | Oficina de comunicaciones | Permanente | Durante este periodo no se registran ruedas de prensa | 100% |
| | 2.2 | Realizacion de encuestas de satisfaccion y necesidades del cliente en la pagina web, redes sociales y en medio fisico | Resultados de la encuesta | Subgerencia de comercializacion de servicios y atencion al cliente -oficina de comunicaciones - Subgerencia administrativa y financiera -Gestion sistemas de | 31/12/2021 | En este cuatrimestre Se evidencia la encuesta de socializacion de obras cuyo informe reposa en la oficina de planeacion de la entidad | 100% |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3. Incentivo para motivar la cultura de la rendicion y peticion de cuentas | 3.1 | Capacitacion a funcionarios sobre la rendicion de cuentas | Funcionarios Capacitados | Subgerencia de Planeacion y Mejoramiento Institucional | 14/06/2021 | La oficina de planeacion y mejoramiento institucional capacito a los funcionarios de EPQ, el lunes 26 de abril a traves de la plataforma meet ,  | 100% |
| | 3.2 | Realizar una jornada presencial de audiencia publica de rendicion de cuentas. | Informe de rendicion de cuentas | Todos los procesos | 19/07/2021 | Audiencia publica de rendicion de cuentas la cual se realizo de manera virtual a traves del Face book live el 29 de Abril de 2021 a las 9 am debido a la emergencia sanitaria que se vive en el pais por el COVID- 19 , la invitacion fue difundida a traves de plataformas digitales como la pagina web y redes sociales se difundio para todos los funcinarios de la entidad , se envio la invitacion a las diferentes oficinas de atencion al publico, tambien se difundio por el periodico regional la cronica del Quindio.  | 100% |
| 4. Evaluacion y Retroalimentacion a la Gestion institucional | 4.1 | Publicar informe de evaluacion de Rendicion de cuentas | Informe de evaluacion de rendicion de cuentas | Subgerencia de planeacion y Mejoramiento Institucional -Oficina de Control Interno - gestion Sistemas de informacion | 1/08/2021 | El informe de rendicion publica de cuentas se encuentra publicado en el siguiente link: https://www.epq.gov.co/images/PLANEACION/2021/INFORME%20RCTA%202020.pdf | 100% |
| | 4.2 | Formulacion de acciones de mejora del proceso de rendicion de cuentas | Plan de mejoramiento de la estrategia de rendicion de cuentas | Control interno y Gestion sistemas de informacion | 12/08/2021 | Se cumplio con el procedimiento de rendicion de cuentas no surgieron acciones de mejora | 100% |



**ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ**

**VIGENCIA: 1 Mayo al 31 de Agosto 2021**

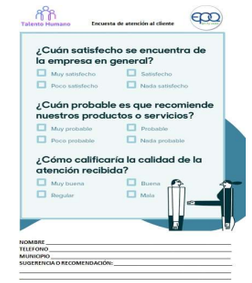
**FECHA DE PUBLICACION : Septiembre 10 de 2021**

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

| CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estrategico | 1.1 | Diseño de Estrategias para la mejora continua y disminucion de los tiempos de Atencion al Cliente | Estrategia de mejora continua y disminicion de los tiempos de atencion al cliente | Subgerencia de Comercializacion de servicios y atencion al cliente | 30/06/2021 | Con la reinstalación de la línea telefónica fija y la activación del teléfono celular asignado a la Oficina de PQR'S, cuyos números (7) 441774 extensión 120 y 3215125544, respectivamente, se han incorporado en documentos de publicidad anexos a las cuentas de cobro (facturas) que se entregan a los usuarios, con el propósito de socializar dicha información, dicha estrategia ha servido para que se presenten PQR'S verbales, las cuales son atendidas inmediatamente, para satisfacción de los usuarios y reclamantes. El diseño de estrategias para la mejora continua y disminución de los tiempos de atención al cliente, desde la Subgerencia de Comercialización y Servicio al Cliente, durante el tiempo de la declaratoria de la emergencia sanitaria ha sido muy importante, habida cuenta que se han implementado acciones tendientes a realizar los procedimientos de atención al usuario, mediante el uso de medios electrónicos o virtuales, lo que trajo como resultado una mayor eficiencia en los trámites. De igual manera, se han capacitado a los coordinadores en los municipios para que tengan la disposición suficiente para orientar a los usuarios en las modalidades virtuales con que se cuenta, para efectos de realizar interacciones desde sus hogares con la entidad. | 100% |
| | 1.2 | Implementacion de estrategias para la mejora continua y disminucion de los tiempos de Atencion al Cliente | Estrategia de mejora continua y disminicion de los tiempos de atencion al cliente Implementada | Subgerencia de Comercializacion de servicios y atencion al cliente | 31/12/2021 | Durante este periodo no se diseñó estrategia alguna, toda vez que la atención del servicio al cliente, se implementó únicamente por medios electrónicos a razón de la declaratoria de los Decretos Legislativos 457 del 22 de marzo de 2020 y 491 de 28 de marzo de 2020. Igualmente se ha suministrado la debida información a los Coordinadores en los municipios a efectos de difundir las posibilidades de utilización de las herramientas virtuales con que se cuenta para evitar el contacto directo como elemento principal para evitar el contagio del COVID -19. | 100% |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2. Fortalecimiento de los canales de Atencion | 2.1 | Fortalecimiento fisico, Tecnologico y con recursos humanos de la calidad en la sede principal y en los centros de atencion en los Municipios donde opera EPQ centros de atencion en todos los Municipios donde EPQ opera. | Sede central y coordinaciones Municipales funcionando y fortalecidas | Subgerencia de Comercializacion de servicios y atencion al cliente | 31/12/2021 | Durante este periodo, esta subgerencia comercial, enfocó los esfuerzos en dar cumplimiento a los protocolos de bioseguridad exigidos por el Gobierno Nacional, para lo cual implementamos las medidas en la Oficina Principal en la ciudad de Armenia Q., como también en todas las Coordinaciones o puntos de atención al cliente que se encuentran en los municipios donde se presta los servicios de acueducto, alcantarillado y gas. De igual manera, gracias al fortaleciendo normativo que el Gobierno Nacional ha generado por la pandemia, a efectos de la utilización de los medios virtuales para la presentación de PQR'S, lo mismo para la respuesta y notificación, como de cualquier otro procedimiento que se requiera, lo que ha permitido mayor celeridad y eficiencia en todos los procesos que adelanta la Jefatura de PQR'S, dependencia adscrita a la Subgerencia Comercial de la entidad, | 100% |
| | 2.2 | Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales presenciales y telefonicas de carácter general particular y de informacion, que presenten los ciudadanos | Informe de reporte de respuestas a peticiones, quejas, reclamos y subgerencias | Subgerencia de Comercializacion de servicios y atencion al cliente | Permanente | La Oficina de PQR'S, ha contestado oportunamente el 100% de las peticiones en los periodos de mayo a agosto de 2021. Con excepción de una solicitud de información presentada por la CRA, en relación con las críticas efectuadas por la empresa durante las vigencias de 2016 a 2021, para la cual tuvimos que presentar prórrogas para su respuesta, teniendo en cuenta que dependíamos de un tercero la empresa propietaria del software que maneja la entidad. Una vez obtuvimos por parte de la Jefatura de Facturación la información requerida, se remitió a la CRA la respuesta correspondiente. | 100% |
| | 2.3 | Administrar eficiente el enlace virtual de las PQRS de la entidad | Informe de PQR s virtual | Subgerencia de Comercializacion de servicios y atencion al cliente | Permanente | La pagina web de EPQ en su ventana inicial tiene un menu llamado servicio al ciudadano, que al desplegarlo nos muestra la opcion de peticiones quejas y reclamos el cual se le ha dado mayor uso por parte de los usuarios a partir del mes de abril a raiz de la pandemia .Durante el segundo cuatrimestre del año 2021 se han contestado oportunamente el 100% de las peticiones.- | 100% |
| 3.Talento humano | 3.1 | capacitacion a los funcionarios de atencion al cliente en temas relacionados con mejoramiento del servicio al cliente | # de capacitaciones relacionadas con atencion al cliente | Subgerencia administrativa y financiera y Gestion del Talento Humano | 15/08/2021 | La Oficina de PQRs y atencion al usuario cada que es necesario retroalimenta al personal de la oficina en los temas inherentes en atencion al usuario con el fin de lograr un mejor desempeño de las tareas. | 100% |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Normativo y procedimental | 3.2 | Evaluar el desempeño de los funcionarios en relacion con su actitud y su comportamiento con la atencion de los clientes | informe de evaluacion del desempeño | Subgerencia Administrativa y Financiera y Gestion del Talento Humano | 1/12/2021 | En el primer cuatrimestre a traves del servicio nacional de aprendizaje sena se realizo una evaluacion virtual sobre atencion al cliente y manejo de herramientas TICs. REPÚBLICA DE COLOMBIA El Servicio Nacional de Aprendizaje SENA En Cumplimiento del Decreto 1072 de 2015 otorga Certificado de Competencia Laboral a MATEO HURTADO AGUDELO Cuya CEDULA DE CIUDADANIA No. 1094161660 Quien demostró su Competencia Laboral en la Norma Atender clientes de acuerdo con procedimiento de servicio y normativa - NIVEL INTERMEDIO Codigo: 210601501 - Version: 1 En testimonio de lo anterior se firma el presente en ARMENIA, A los veintiuno (21) dias del mes de Abril de dos mil veintiuno (2021) Firmado Digitalmente por Cesar Augusto Osgina P. CESAR AUGUSTO OSPINA PUERTAS Subdirector CENTRO DE COMERCIO Y TURISMO REGIONAL QUINDIO | 100% |
| | 4.1 | Realizar seguimiento al procedimiento interno para el tramite de peticiones quejas y reclamos | Controles | Subgerencia de comercializacion y atencion al cliente | 30/04/2021-30/09/2021-30/12/2021 | El seguimiento se realiza mediante un archivo en Excel denominado semáforo.<br><br>El técnico administrativo de PQRS recepciona la petición y le asigna un (radicado) en el momento que llegue a la entidad y lo registra en un documento en Excel denominado "semáforo" éste permite hacer seguimiento a las fechas de registro, fecha límite para emitir respuesta oportuna, traslado del documento a la Subgerencia o área correspondiente para apoyar con la respuesta técnica (de ser necesario); para ello se realiza el seguimiento diario de este proceso, cuando no es suficiente el tiempo para la respuesta debido a la complejidad de la misma, se solicita prorroga (Oficio por mensajería y/o correo electrónico) para poder dar una respuesta clara y de fondo al peticionario | 100% |
| | 4.2 | Atender oportunamente las PQR de los ciudadanos y entidades interesadas | 100% de las PQRs atendidas | Subgerencia de comercializacion de servicios y atencion al cleinte | Permanente | Durante el segundo cuatrimestre de 2021 se han contestado oportunamente el 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefonicas de carácter general, particular y de informacion que presentan los ciudadanos a traves de la ventanilla unica, los correos electronicos y el link donde ingresan las PQRs de los distintos Municipios donde se presta los servicios de acueducto , alcantarillado y gas. En la oficina comercial reposa los informes de numeros de peticiones recibidas y las causales y el tiempo de respuesta. | 100% |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | Realizar por lo menos un analisis de los resultados de las encuestas de satisfaccion en las capacitaciones a los ciudadanos | Documentos de analisis de resultados de las encuestas | Subgerencia de Planeacion y Mejoramiento Institucional | 30/09/2021 | En este periodo se implementó una encuesta de satisfacción de atención al cliente, la cual se aplicará a los usuarios que se acerquen a ventanilla y recaudo como una prueba piloto.  Talento Humano Encuesta de atención al cliente ¿Cuán satisfecho se encuentra de la empresa en general? Muy satisfecho Satisfecho Poco satisfecho Nada satisfecho ¿Cuán probable es que recomiende nuestros productos o servicios? Muy probable Probable Poco probable Nada probable ¿Cómo calificaría la calidad de la atención recibida? Muy buena Buena Regular Mala NOMBRE TELEFONO MUNICIPIO SUGERENCIA O RECOMENDACIÓN: | 80% |

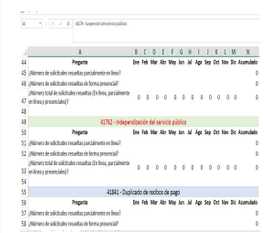
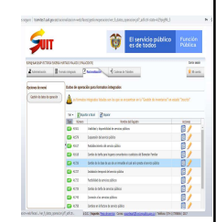
**ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ**

**VIGENCIA: 1 Mayo al 31 de Agosto 2021**

**FECHA DE PUBLICACION : Septiembre 10 de 2021**

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

| COMPONENTE No.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA | SEGUIMIENTO | % DE AVANCE |
| 1. Lineamientos de transparencia por activa | 1.1 | Publicacion en la pagina web oficial de EPQ de la informacion sobre la estructura de EPQ, procedimientos, servicios y funcionamiento, contratacion publica y toda la informacion minima obligatoria de la estrategia de Gobierno en linea | Disponibilidad de infromacion Obligatoria en medios fisicos y en la pagina web de EPQ | Todos los procesos, Gestion sistemas de Informacion-Oficina de comunicaciones | permanente | Se evidencia la publicacion de la informacion en la pagina web de la entidad como por ejemplo la estructura de la entidad organigrama, directorio de funcionarios -- https://epq.gov.co/indexphp/es/la -empresa-item-menu.html | 100% |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1.2 | Control y Seguimiento a el nivel de implementacion de la ley de transparencia y el derecho de acceso a la informacion publica (ley 1712 de 2014). | Matriz de autodiagnostico evaluada | Todos los procesos | 31/12/2021 | Nuestra empresa ha cumplido en el presente cuatrimestre de la información solicitada con cada uno de los aplicativos requeridos en el presente ítem, e indicados en la ley 1712 de 2014, toda vez que como puede comprobarse en la página como lo es:<br><br>Publicidad de los actos y cumplimiento de los principios allí consignados como lo es: Transparencia, buena fe, facilitación, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad de la información, divulgación proactiva de la información, y responsabilidad en el uso de la información, es decir, nuestra página está diseñada para atender todos los requerimientos que por mandato legal se han dispuesto para las entidades del sector público y en consecuencia las Empresas Púbicas del Quindío –EPQ S.A E.S.P cumple con estos propósitos.<br><br>Toda la información que se ha relacionado en el presente informe y que esta soportada en la página web de la Empresa se puede verificar, corroborar y comprobar. | 100% |
| 2. Lineamientos de transparencia por pasiva | 2.1 | Responder oportunamente las solicitudes de informacion de los ciudadanos | 100% de las solicitudes de informacion respondidas en el tiempo y terminos establecidos | Todos los procesos | Permanente | La oficina de PQR responde oportunamente el 100% las solicitudes de informacion de los ciudadanos con apoyo del area misional; de acuerdo al cuadro anexo | 100% |
| | 2.2 | Mantener actualizada la informacion de tramites de EPQ | Publicar actualizacion de tramites y servicios | Todos los procesos | 30/04/2021-<br>30/09/2021-<br>31/12/2021 | Empresas Públicas del Quindío S.A. E.S.P. tiene la responsabilidad de 15 trámites, y cuenta con 14 trámites aprobados, los cuales se encuentran publicados y con el seguimiento requerido, es de anotar que se encuentra uno pendiente de aprobación por la Junta Directiva de EPQ, y así poder hacerle seguimiento.<br><br>   | 100% |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3. Elaboracion de instrumentos de Gestion de la Informacion | 3.1 | Establecer los instrumentos de gestion de informacion de EPQ SAESP como son el registro de inventarios de activos de informacion, actualizacion de las tablas de retencion documental y el esquema de publicacion de la informacion | Instrumentos de gestion de informacion de EPQ SA ESP | Subgerencia administrativa y financiera y Gestion de los recursos | 30/06/2021-31/12/2021 | Los archivos de información en las Empresas Públicas del Quindío –EPQ S.A. E.S.P se encuentran inventariados física y digitalmente, encontrándose al día, evidencia que reposa en la Oficina de Archivo documental.<br><br>En la página web, podrá encontrarse información relacionada con los autodiagnósticos de archivo, actas de eliminación, plan de acción, política de gestión documental y las tablas de retención de documental.<br><br>Se adjunta un pantallazo de la página web en donde se hace relación a la publicación de las tablas de retención documental. | 100% |
| | 3.2 | Mantener actualizada la informacion de tramites de EPQ SA ESP | Publicar actualizacion de trramites y servicios | Secretaria general y Subgerencia de comercializacion de servicios y atencion al Cliente | 30/06/2021 | Se evidencia en la pagina web de la entidad que la informacion es actualizada periodicamente | 100% |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4. Criterios Diferencial de Accesibilidad | 4.1 | Adecuacion de la Pagina Web de EPQ , para la divulgacion de la informacion en formatos alternativos,comprensibles , permitir accesibilidad de la informacion a personas con discapacidad y divulgar la informacion en diversos idiomas y lenguas de los grupos etnicos y culturales | Pagina web adecuada a la ley 1712 de 2014,articulo 8 criterio diferencial de accesibilidad de infromacion publica | Gestion Sistemas de infromacion y Gestion Financiera | permanente | Nuestra página igualmente cumple con los aplicativos exigidos, así encontramos los siguientes vínculos que permiten una adecuada accesibilidad a la información:<br><br>-Información en diversos idiomas.<br><br>Tal y como se aprecia en la imagen que a continuación se acompaña, Las Empresas Públicas del Quindío cuenta con un vínculo en su página que permite a cualquier ciudadano cambiar el idioma en que quiere conocer la información, es así como en este vínculo se muestra idiomas como Español, inglés, alemán, portugués, italiano y ruso.<br><br>De otro lado, se encuentra en la página, otro vínculo de gran utilidad para las personas en condición de discapacidad visual como lo es la posibilidad que a través de un clic donde aparece los recuadros rojos (tamaño de letra) se pueda aumentar de forma amplia el tipo de letra que quiera utilizarse | 100% |
| 5. Monitoreo de acceso a la informacion | 5.1 | Realizacion de informe semestral sobre el # de solicitudes recibidas trasladadas a otra institucion, tiempo de respuesta y # de solicitudesa las que se nego el acceso a la informacion | informe de solicitudes de acceso a la infromacion | Gestion de los recursos | 30/06/2021-31/12/2021 | Se evidencia en la pagina web de la entidad la publicacion de PQR en forma semestral www.epq.gov.co | 100% |

**ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ**

**VIGENCIA: 1 de Mayo al 31 de Agosto 2021**

**FECHA DE PUBLICACION : Septiembre 10 de 2021**

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

| **COMPONENTE 6. OTRAS INICIATIVAS** | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ACTIVIDADES PROGRAMADAS | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA | SEGUIMIENTO | % AVANCE |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1.1 | Difundir a los funcionarios de EPQ la Importancia de los principios y valores institucionales (Codigo de integridad) | Estrategias de difusion | Subgerencia administrativa y financiera Talento humano | 30/09/2021 | 1.Difundir a los funcionarios de EPQ SA ESP la importancia de los principios y valores institucionales (Código de Integridad).<br>R/: Actividades Código de Integridad 27 de Mayo COMPROMISO.<br> <br>Actividades Código de Integridad 8 de Julio DILIGENCIA.<br> <br>Actividades Código de Integridad 18 de Agosto HONESTIDAD.<br> | 90% |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Otras inicitivas | 1.2 | Desarrollar las competencias de los funcionarios de acuerdo a la Naturaleza del cargo | Funcionarios capacitados en terminos especificos para el desempeño del cargo | Subgerencia administrativa y financiera y Gestion del Talento Humano | Permanente | El 14 y 16 de julio de 2021 se realizaron dos capacitaciones de Motivación y compromiso laboral con algunos funcionarios administrativos y los lectores. El operador Aportes en Línea brindó la capacitación de manera virtual y gratuita<br> <br><br> <br>El 27 de agosto se invitó a los funcionarios a una capacitación virtual de Finanzas personales dictada por la ARL Positiva.<br> <br> | 100% |
| | 1.3 | Implementar medidas de austeridad en el gasto que contribuya a evitar los gastos innecesarios | Disminuir los gastos innecesarios respecto al periodo anterior | Subgerencia administrativa y financiera | Permanente | Se evidencia la politica de austeridad en el gasto y el informe de austeridad en el gasto publicado en la pagina web de la entidad<br><br>Se publica cada tres meses este informe por parte de la Oficina Asesora de Control Interno, el cual puede evidenciarse en la página web de la Empresa.<br>-Depuración de líneas móviles de celular .<br>-Reducción de gastos de nomina - Se realizan recomendaciones en el caso de consumo de energia en los diferentes municipios donde opera EPQ actualmente se esta diseñando la politica cero papel | 100% |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1.4 | Fortalecimiento de las subgerencias a traves de las capacitaciones de la oficina de control interno | Metodologia de capacitacion | Jefe Oficina asesora de control Interno | Permanente | El 8 de abril la oficina de control interno realizo una capacitacion a los funcionarios y a los lideres de los procesos sobre la guia de administracion del riesgo y el diseño de controles en entidades publicas Version 5, se cuenta con registro fotografico y listado de asistencia. | 100% |