

Plan



Anticorrupción y
Atención al ciudadano

2017

Empresas Publicas del Quindío EPQ S.A E.S.P

Planeación y Mejoramiento Institucional





COMITÉ CORPORATIVO

James Padilla García.	Gerente General.
Carmen Cecilia Gutiérrez Botero.	Asesora de Gerencia.
Lina María Mesa Moncada.	Secretaría General.
Alba Lucia Rodríguez Sierra	Jefe Oficina Asesora Control Interno.
Ana María Arroyave Moreno.	Subgerente Administrativa y Financiera.
Reinel Adolfo Cardona Londoño.	Subgerente Acueducto y Alcantarillado.
Isabel Cristina Ortiz Cortes.	Subgerente Gas y Nuevos Negocios.
Claudia Lorena Sierra Gómez.	Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente.
Lina Marcela Grisales Gómez.	Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional.
Julio Ernesto Ospina Gómez.	Jefe Oficina Control Interno Disciplinario.





CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. DIAGNÓSTICO.....	5
3. OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	5
3.1 Objetivos Específicos.....	5
4. ALCANCE.....	6
6. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	8
7. PERFIL DE LA EMPRESA	11
7.1 Misión.....	11
7.2 Visión	12
7.3 Política De Calidad.....	12
7.4 Objetivos De Calidad	12
9. ESTRATEGIA PARA LA DECLARACIÓN Y TRÁMITES DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES.....	13
10. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS.....	14
10.1 Administración De Riesgos De Corrupción En Empresas Públicas Del Quindío "EPQ" S.A (E.S.P) 15	
12. DESARROLLO DE UN ESQUEMA INTEGRAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL	17
13. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	18
13.1 Fortalecer la atención al ciudadano	18
13. ESTRATEGIA PARA FACILITAR LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL.....	19
15. INDICADOR	24
17. SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	24





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, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”. De los Decretos 2482 y 2641 del 2012, “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión” en la política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano que pretende acercar el estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública y promover la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios” y el documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, así como los lineamientos incorporados en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Este Plan forma parte de la política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano del Plan de Gestión y Resultados, que articula el quehacer de EPQ, a través de los lineamientos de las políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional.

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.

EPQ 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 componentes de:

- Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- Racionalización de trámites.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información.





2. DIAGNÓSTICO

El Plan anticorrupción, atención y participación Ciudadana 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.

3. OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

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

Este documento “Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana” aplica para todos los funcionarios y contratistas de las Empresas Públicas del Quindío, 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**

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.

Decreto 4637 de 2011. Suprime 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 Republica.

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 la 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. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.



Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano



Ley 962 de 2005. 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 Secretaria 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

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".

Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción: Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos.

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.

Mapa de Riesgos: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.

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.

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.





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 control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

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.

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 al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

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

Rendición de cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

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), es una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado y Gas Domiciliario que radica su accionar en las zonas urbanas y periurbanas de los municipios de GENOVA, PUJAO, BUENAVISTA, CÓRDOBA, SALENTO, FILANDIA, CIRCASIA, LA TEBAIDA, QUIMBAYA Y MONTENEGRO, con capital 100% estatal, del tipo de las Sociedades Anónimas que se rige bajo el modelo del régimen privado para la contratación y el manejo de sus empleados. 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. En las zonas urbanas de los diez municipios atendidos se da una participación entre el 95 y el 100% y en las zonas rurales la empresa tiene la facultad para operar siempre y cuando la prestación de los servicios sea eficiente y permita la sostenibilidad de la misma, el servicio se abastece desde la misma infraestructura que se tiene para el sector urbano.

El Modelo de Procesos de Las Empresas Públicas del Quindío "EPQ" S.A (E.S.P) se fundamenta en la replicación y la unificación de los principales procesos del modelo de la Matriz, dada las características similares entre las empresas que permiten alta estandarización de los procesos de Planeación, Negocio, Soporte y Verificación que se encuentran enmarcados en el ciclo PHVA.

7.1 Misión

Las Empresas Públicas del Quindío "EPQ" S.A (E.S.P), 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, Las Empresas Públicas del Quindío “EPQ” S.A (E.S.P), continuara 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

Las 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 relacionadas 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





**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EMPRESAS PÚBLICAS DEL
QUINDIO "EPQ S.A (E.S.P)" AÑO 2017**

**8. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN
DE EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO**

En Empresas Públicas del Quindío nos comprometemos a cumplir con los principios consignados en la Constitución y la Ley, a cumplir con las funciones asignadas a la entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, y por ello para impedir, prevenir y combatir este fenómeno se cuenta con medidas como:

- Identificación de los posibles riesgos de corrupción, estableciendo causas y definiendo controles preventivos.
- Generación de espacios para la participación ciudadana, asegurando la visibilidad de la gestión de la Entidad y la interrelación con los grupos de interés.
- Existe un área encargada de recibir, reasignar y hacer seguimiento para tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Revisión continua de los trámites y servicios, para su optimización.
- Cumplimiento de los valores consignados en el Código de Ética de la entidad cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la entidad promoviendo un comportamiento ético.
- Establecimiento de instrumento de índice de información de carácter clasificada y reservada para que aquellas dependencias que manejan documentos de carácter confidencial y de reserva.
- Mejoramiento continuo del servicio al ciudadano en términos de atención al cliente y tiempo de respuesta.

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

Empresas Públicas del Quindío, propende en alcanzar una completa concordancia entre la razón de ser y el propósito de la Entidad con los intereses de sus Directivos, funcionarios y contratistas, 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.



Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano



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, 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. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN-MAPA DE RIESGOS

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.

La estrategia anticorrupción que Empresas Públicas del Quindío "EPQ" S.A (E.S.P) desarrollará durante el año 2017, 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 Empresa Sanitaria del Quindío S.A E.S.P, la Consulta, Divulgación y Seguimiento.





10.1 Administración De Riesgos De Corrupción En Empresas Públicas Del Quindío "EPQ" S.A (E.S.P)

La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo, esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.

Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

Se realizará una revisión sistemática de los riesgos existentes en cada uno de los procesos de la entidad y de los riesgos de corrupción, para determinar si los controles existentes son efectivos y han contribuido a disminuir la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos; esto con el fin de mantener actualizado el mapa de riesgos institucional y garantizar la efectividad de la política institucional de administración del riesgo.

Dicha revisión y ajuste de los riesgos se realizará en tres etapas:

1. Se debe adecuar los riesgos actuales según seguimiento de la Oficina de Control Interno.
2. Seguimiento periódico a los riesgos identificados y ajustados durante el primer semestre de 2017.
3. Adecuación al mapa de riesgos de acuerdo con la revisión de los procesos en el segundo semestre del presente año.

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

ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Revisar, actualizar y difundir el mapa de riesgos de cada proceso por parte de la Planeación y Mejoramiento Institucional.	15/03/2017	31/03/2017
	15/06/2017	30/06/2017
	15/10/2017	31/10/2017
	15/12/2017	31/12/2017
Analizar los riesgos por proceso identificados en el año 2016 y adecuarlos según seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno y proponer acciones de mejoramiento.	01/04/2017	30/06/2017
Realizar seguimiento periódico a las acciones de control establecidas para cada riesgo y registrar el estado de los mismos a través del sistema de planeación y Mejoramiento	01/06/2017	15/12/2017





ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
institucional, por parte de cada proceso y adecuarlos según revisión durante el primer semestre		
Monitorear el estado de los riesgos desde la alta dirección para la toma de decisiones.	01/02/2017	15/12/2017
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.	01/02/2017	15/12/2017

11. ANÁLISIS DE LOS PROCESOS DE EPQ CON EL FIN DE SIMPLIFICAR, ESTANDARIZAR, OPTIMIZAR, AUTOMATIZAR O ELIMINAR TRÁMITES Y OTROS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Durante el 2017 la entidad revisará de manera integral y con criterios de innovación el modelo de gestión por procesos, con el fin de adecuar la plataforma estratégica a los requerimientos del Sistema de Gestión de Calidad de Empresas Públicas del Quindío EPQ y las necesidades actuales del entorno. De acuerdo a lo anterior se identificarán, revisarán y analizarán los trámites de acuerdo a la normatividad vigente y se actualizarán en la plataforma SUIT de conformidad a los servicios que presta la Empresa, se priorizarán y se desarrollarán estrategias de racionalización de éstos, con el propósito de obtener durante el año 2017 trámites racionalizados. Igualmente, y de acuerdo a la revisión de los procedimientos administrativos implementados por la Entidad en el marco del SGC estos serán analizados por los diferentes líderes de procesos para ser racionalizados con el fin de optimizar recursos en cumplimiento de la misión institución.

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.	02/01/2017	31/12/2017
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.	02/01/2017	31/12/2017





ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
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	
Diseñar las políticas de operación para el uso de archivos electrónicos en las áreas, articulado con las Tablas de Retención Documental.	01/04/2017	30/06/2017
Realizar el monitoreo, control y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno.	15/03/2017 15/06/2017 15/10/2017 15/12/2017	31/03/2017 30/06/2017 31/10/2017 31/12/2017

12. DESARROLLO DE UN ESQUEMA INTEGRAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL

Dando continuidad a los mecanismos definidos en la vigencia anterior sobre la Rendición de Cuentas en la entidad, cuyo principal propósito es el de propiciar un diálogo con nuestros usuarios, y en cumplimiento con lo establecido en el documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, 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 ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS 2017			
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 comentarios y recomendaciones.	Semanal	Correo electrónico- Pagina Web- Redes Sociales
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



Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano



13. ESTRATEGIA PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

El objetivo de esta estrategia es consolidar un modelo de servicio, entendiéndolo como la forma en la que la Empresa se relaciona con sus clientes (servidores públicos, instituciones públicas y usuarios), identifica y atiende sus necesidades y expectativas, garantizando su acceso a los servicios institucionales a través de los canales de atención dispuestos.

Para ello se desarrollarán los siguientes proyectos:

13.1 Fortalecer la atención al ciudadano

Empresas Públicas del Quindío trabajará en el 2017 en la implementación de un esquema de atención al ciudadano, con criterios de oportunidad, calidad e innovación, que contempla el fortalecimiento de los canales de atención de Empresas Públicas del Quindío "EPQ" S.A E.S.P (escrito, telefónico, presencial y virtual) y el empoderamiento de la Oficina de Atención al Cliente como líder del mejoramiento en la prestación del servicio institucional.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017			
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 2017
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	Junio de 2017
Revisión del procedimiento de PQR para mejorarlo y ajustarlo	Procedimiento revisado y ajustado	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente	Junio de 2017



Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano



13.2 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.

Las siguientes son las actividades del proyecto:

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	
COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO 2017	
ACTIVIDAD	RESPONSABLES
Prestar servicio al cliente con criterios de calidad, oportunidad y atención especial.	Subgerencia de Comercialización 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 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 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 y Atención al Cliente
Administrar las PQR y el enlace virtual alojados en el portal institucional.	Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente

13. 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.



Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano

Para ello, se desarrollarán las siguientes actividades:



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO COMPONENTE: PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL 2017		
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.		





CANALES POR MEDIO DE LOS CUALES LOS CIUDADANOS PUEDEN ACCEDER A LOS TRÁMITES, SERVICIOS Y/O INFORMACIÓN DE LAS EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO "EPQ S.A (E.S.P)"

MEDIO	MECANISMO	PUNTOS DE PAGO TRÁMITES Y SERVICIOS	MUNICIPIO	CONTACTO	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	DESCRIPCIÓN
PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONAL	Oficina Principal ubicada en la carrera 14 No. 22 -- 30	Armenia	7441774	Lunes a Viernes de 7:30 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 6:30 p.m	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
		Oficina de atención y recaudo calle 13 carrera 4 Edificio Firenzea local 5	Montenegro	317 5006383	Lunes a Viernes 8:00 a.m a 11:30 a.m y 2:00 p.m a 4:30 p.m. Sábados 7:30 a.m a 11:00 a.m	
		Oficina de atención y recaudo calle 6 no. 12-81 esquina	Circasia	317 3831895	Lunes a Viernes 7:30 a.m a 11:30 a.m y 2:00 p.m a 5:00 p.m. Sábados 7:00 a.m a 11:00 a.m	
		Oficina de atención y recaudo carrera 7 no. 15-28 Edificio Caramanta local 118	Quimbaya	316 4685811	Lunes a Viernes 7:30 a.m a 11:30 a.m y 2:00 p.m a 5:00 p.m. Sábados 8:00 a.m a 12:00 a.m	
		Oficina de atención y recaudo calle 6 no. 6-20 C.A.M	Salento	316 4423886	Lunes a Viernes 7:30 a.m a 12:00 a.m y 2:00 p.m a 6:00 p.m. Sábados	

Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano



MEDIO	MECANISMO	PUNTOS DE PAGO TRÁMITES Y SERVICIOS	MUNICIPIO	CONTACTO	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	DESCRIPCIÓN
					8:00 a.m a 12:00 a.m	
		Oficina de atención y recaudo calle 7 no. 6-43	Filandia	317 5131313	Lunes a Viernes 7:30 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 5:30 p.m.	
		Oficina de atención y recaudo calle 11 carrera 4 esquina	Pijao	316 5269061	Sábados 7:30 a.m a 11:30 a.m	
		Oficina de atención y recaudo carrera 3 no. 2-23	Buenavista	315 8760072		
		Oficina de atención y recaudo carrera 6 calle 13 esquina	La Tebaida	317 5131546	Lunes a Viernes 7:30 a.m a 11:30 a.m y 2:00 p.m a 5:00 p.m.	
					Sábados 8:00 a.m a 11:00 a.m	
		Oficina de atención y recaudo carrera 11 no. 24-12	Génova	317 5131317	Lunes a Viernes 7:30 a.m a 12:00 m y 1:30 p.m a 5:30 p.m.	
					Sábados 8:00 a.m a 12:00m	
		Oficina de atención y recaudo carrera 10 no. 12-40	Córdoba	321 5125544	(Gas por redes) Lunes a Viernes 7:30 a.m a 12:00 a.m y 2:00 p.m a 6:00 p.m.	
					Sábados 8:00 a.m a 12:00 a.m	

Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano



MEDIO	MECANISMO	PUNTOS DE PAGO TRÁMITES Y SERVICIOS	MUNICIPIO	CONTACTO	HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO	DESCRIPCIÓN
Escrito	Ventanilla Única	Carrera 14 #22-30 1er piso	Armenia	7441774	Lunes a Jueves: 7:30 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 6:00 p.m Viernes: 7:30 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 5:00	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a EPQ
No presencial	Línea Fija Línea Gratuita			7441774 7441683 Fax 0180009341	Lunes a Jueves: 7:30 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 6:30 p.m Viernes: 7:30 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 5:30 p.m	Brinda información, orientación y/o asesoría frente a trámites, servicios y/o servicios de información de EPQ.
Electrónico	Página Web	www.epq.gov.co			Activo las 24 horas, sin embargo las solicitudes se tramitan en días hábiles	



15. 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.

16. RECURSOS ECONÓMICOS

Para el año 2017 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.

17. 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 dos informes al año.

Adicionalmente, a través de los procesos de autoevaluación definido en el esquema propio de evaluación de la Empresa, se realizará seguimiento periódico 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 30 de abril. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte 31 de agosto. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.

Tercer seguimiento: Con corte 31 de diciembre. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero.





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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 1.Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
1. Política de Administración del Riesgo	1.1	Revisar y Ajustar la Política de Administración del Riesgo	Política de Riesgos	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional	29/01/2017
	1.2	Aprobar la Política de Riesgos	Lineamientos Administración de Riesgos de EPQ	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional	29/01/2017
	1.3	Socializar Política de Riesgos	Correos electrónicos a los procesos	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional	31/03/2017
2. Construcción del Mapa de riesgos de Corrupción	2.1	Consolidar el Mapa de Riesgos de corrupción, a través de los procesos	Mapa de Riesgos de corrupción EPQ	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional	29/01/2017
3.Consulta y divulgación	3.1	Poner a consideración a los procesos Mapa de Riesgo de Corrupción	Pantallazo Mapa de Riesgos para Observaciones	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional	31/03/2017
	3.2	Realizar la Publicación del Mapa de Riesgos en la Página Web de EPQ	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional	15/04/2017
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar cada cuatro meses revisión de	Mapa de Riesgos de Corrupción	Subgerencia Planeación y Mejoramiento	31/12/2017





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción					
		Riesgos de Corrupción identificados en EPQ, realizando ajustes de ser necesario	publicado	Institucional	
5. Seguimiento	5.1	Realizar el Seguimiento cada cuatro meses, al Mapa de Riesgos de Corrupción	Informe de Seguimiento	Oficina Asesora de Control Interno	31/12/2017





PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION									
#	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 políticas de desarrollo administrativo	Cultura Organizacional / Cumplimiento de metas Plan Estratégico / Direccionamiento Estratégico	Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente	01/01/2017	31/12/2017
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 políticas de desarrollo administrativo	Transparencia, Participación, Acceso a la Información / Eficiencia Administrativa	Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente	01/01/2017	31/12/2017
3	Plan de Comunicaciones	Estandarización / Automatización	Priorización de actividades / Capacitación / Sensibilización.	Desintegración de Actividades estratégicas y operativas	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Cultura Organizacional / Cumplimiento de metas Plan Estratégico	Direccionamiento Estratégico	01/01/2017	31/12/2017
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	Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente	05/02/2017	31/12/2017



Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

#	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 *
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	Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente	05/02/2017	31/12/2017
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	05/03/2017	31/12/2017
7	Procedimiento de Ventanilla Única	Simplificación / Estandarización/ Optimización/	Reducción de pasos al usuario y del proceso interno / Reducción de requisitos / Reducción del tiempo de duración del trámite / Estrategia Cero Papel	Procesos internos con demasiados trámites / Reprocesos / Tiempo mayor en la respuesta al presupuestado.	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Transparencia / Participación / Acceso a la Información / Eficiencia Administrativa	Subgerencia Administrativa y Financiera	05/03/2017	31/12/2017
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 políticas de desarrollo administrativo	Cultura Organizacional / Gestión Talento Humano	Subgerencia Administrativa y Financiera	05/04/2017	31/12/2017

Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano



PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
#	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 *
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 políticas de desarrollo administrativo	Transparencia / Participación / Acceso a la información / Eficiencia Administrativa	Subgerencia Administrativa y Financiera	05/05/2017	31/12/2017
10	Procedimientos de contratación	Estandarización	Priorización de actividades / Cumplimiento de requisitos / Eliminación de etapas innecesarias.	Integración de marco jurídico / Falta de armonización con las Políticas nacionales	Ejecución políticas de desarrollo administrativo	Cultura Organizacional / Gestión Talento Humano	Gestión Jurídica	15/01/2017	31/12/2017
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 políticas de desarrollo administrativo	Gestión Financiera	Subgerencia Administrativa y Financiera	05/06/2017	31/12/2017
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENA DE TRAMITES-VENTANILLA ÚNICA)									
1									
2									
3									
Responsable:							Fecha:		

* Entiendase como fecha final día ultimo vigencia 2017, por cuanto las actividades y su desarrollo deben ser permanentes con desempeños diarios.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
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	Comunicaciones	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	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	Publicación en Página Web	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional y procesos responsables	Permanente





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 3. Rendición de Cuentas					
		sobre contratación, control interno, PQRS, tarifas, convocatorias.			
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	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 y Atención al cliente0	31/12/2017
3. Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1	Capacitación a funcionarios sobre la Rendición de cuentas	Funcionarios capacitados	Subgerencia Administrativa y Financiera	15/06/2017
	3.2	Realización de Jornada Presencial de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Informe de Rendición Pública de Cuentas	Todos los procesos	31/08/2017
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	31/10/2017



Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 3. Rendición de Cuentas					
	4.2	Formulación de acciones de mejora del procesos de Rendición de cuentas	Plan de Mejoramiento de la estrategia de Rendición de cuentas	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional	31/12/2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 4. Atención al Ciudadano					
Subcomponente		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
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 y Atención al cliente	30/06/2017
	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 al Cliente implementada	Subgerencia de comercialización y Atención al cliente	31/12/2017
2. Fortalecimiento de los canales de Atención	2.1	Fortalecimiento físico, tecnológico y con 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 y Atención al cliente	31/12/2017





PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 4. Atención al Ciudadano					
	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 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 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 de comercialización y Atención al cliente	15/06/2017
	3.2	Evaluar el desempeño de los funcionarios en relación con su actitud y comportamiento con la atención de los cliente	Informe evaluación del desempeño	Subgerencia Administrativa y Financiera	01/12/2017





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	Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional - sistemas - comunicaciones	31/12/2017
	1.2	Control y seguimiento a el nivel de implementación de la Ley de transparencia y el derecho de acceso a la información pública (Ley 1712 de 2014)	Matriz de Autodiagnóstico evaluada	Oficina Asesora de Control Interno	31/12/2017
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	Instrumentos de Gestión de Información de EPQ	Gestión de Recursos	30/06/2017





Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	de Retención Documental y el esquema de Publicación de la información			
	3.2 Elaboración del Acto Administrativo que adopta los instrumentos de Gestión de la Información	Resolución por medio de la cual se adopta los instrumentos de Gestión de la Información	Secretaría General	30/06/2017
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 de Recursos	permanente
5. Monitoreo de Acceso a la Información Pública	4.1 Realización de informe semestral sobre el # de solicitudes recibidas, trasladadas a otra	Informe de solicitudes de acceso a la información	Gestión de Recursos	30/06/2017 31/12/2017



Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano



Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	institución, tiempo de respuesta y # de solicitudes a la que se negó el acceso a la información			

JAMES PADIÉLA GARCIA
GERENTE GENERAL

Reviso: **LINA MARCELA GRISALES GÓMEZ**

Subgerente de planeación y mejoramiento institucional
Empresas públicas del Quindío epq s.a e.s.p

Elabora: **ÁNGELA PATRICIA GONZÁLEZ ARBELÁEZ**

Profesional Universitario – Planeación y Mejoramiento Institucional

