

PLAN VIGENCIA 2018

ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO



Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP





COMITÉ CORPORATIVO

| | |
|---------------------------------------|--|
| JAMES PADILLA GARCÍA. | Gerente General. |
| 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. |
| LINA MARÍA LONDOÑO CARDONA | Subgerente Gas y Nuevos Negocios. |
| BLANCA ROCÍO ZULETA GAVIRIA. | Subgerente de Comercialización y Atención al Cliente. |
| ISABEL CRISTINA ORTIZ CORTES. | Subgerente de Planeación y Mejoramiento Institucional. |
| SIMON EDUARDO ACOSTA | Jefe Oficina Control Interno Disciplinario. |



CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 5 |
| 2. DIAGNÓSTICO | 6 |
| 3. OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA. | 6 |
| 3.1 Objetivos Específicos | 6 |
| 4. ALCANCE | 7 |
| 5. MARCO NORMATIVO | 7 |
| 6. TERMINOS Y DEFINICIONES | 9 |
| 7. PERFIL DE LA EMPRESA | 12 |
| 7.1 Misión | 12 |
| 7.2 Visión | 12 |
| 7.3 Política De Calidad | 13 |
| 7.4 Objetivos De Calidad | 13 |
| 8. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO "EPQ S.A (E.S.P)" AÑO 2018 | 14 |
| 9. ESTRATEGIA PARA LA DECLARACIÓN Y TRÁMITES DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES | 14 |
| 10. PRIMER COMPONENTE: | 15 |
| Gestión Del Riesgo De Corrupción-Mapa De Riesgos De Corrupción | 15 |
| 11. SEGUNDO COMPONENTE: | 17 |
| RACIONALIZACION DE TRÁMITES | 17 |
| 12. TERCER COMPONENTE: | 18 |
| RENDICION DE CUENTAS | 18 |
| 13. CUARTO COMPONENTE: | 19 |
| MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO | 19 |
| 13.1 Fortalecer la atención al ciudadano | 19 |
| 13.2 Gestión de reclamos, quejas y denuncias. | 20 |
| 13.3 Estrategia Para Facilitar La Participación Ciudadana En La Gestión Institucional | 21 |



| | |
|--|----|
| 14. QUINTO COMPONENTE: | 22 |
| MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | 22 |
| 14.1 Lineamientos De Transparencia Activa | 22 |
| 14.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 22 |
| 14.3 Instrumentos de Gestión de la Información | 26 |
| 14.4. Criterios diferenciales de accesibilidad | 26 |
| 14.5. Monitoreo de Acceso a la Información | 26 |
| 15. SEXTO COMPONENTE | 26 |
| INICIATIVAS ADICIONALES | 26 |
| 16. INDICADOR | 27 |
| 17. RECURSOS ECONÓMICOS | 27 |
| 18. SEGUIMIENTO Y CONTROL | 27 |
| 19. FORMATOS FORMULACIÓN DE ESTRATEGIAS, SEGUIMIENTO Y CONTROL POR COMPONENTES | 28 |
| 19.1 Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción | 28 |
| 19.2 Componente 2 : Racionalización De Tramites | 30 |
| 19.3 Componente 3. Rendición de cuentas | 35 |
| 19.4 Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | 36 |
| 19.5 Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información | 38 |
| 19.6 Componente 6. Otras Iniciativas | 41 |
| 20. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS | 42 |



1. INTRODUCCIÓN

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 Apropriación 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:

- **Primer Componente** : Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos de Corrupción
- **Segundo Componente**: Racionalización de tramites
- **Tercer Componente**: Rendición de cuentas
- **Cuarto Componente**: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- **Quinto Componente** : 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 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". 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. 4º Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción. Art. 2º 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 648 de 2017 Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentaria Único del Sector de la Función Pública.

Decreto ley 019 de 2012. Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

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 1499 DE 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

Decreto 648 de 2017 Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentaria Único del Sector de la Función Pública.

Rendición de cuentas

Ley 1757 de 2015 "Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. Arts. 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención Al ciudadano".

Transparencia y Acceso a la Información

Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Art. 9 Literal g). Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano".

Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción. Art. 76. El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE Art .15 Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y Reclamos.

Ley 1755 de 2015. Derecho fundamental de petición. Art. 1º Regulación del derecho de petición.



6. TERMINOS Y DEFINICIONES

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, PIJAO, 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 una 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.



8. PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO EMPRESAS PÚBLICAS DEL QUINDIO "EPQ S.A (E.S.P)" AÑO 2018

Política Institucional De Transparencia Y Lucha Contra La Corrupción De Empresas Públicas Del Quindío.

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 continúa 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.

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. PRIMER COMPONENTE:

Gestión Del Riesgo De Corrupción-Mapa De Riesgos De Corrupción

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

La estrategia anticorrupción que Empresas Públicas del Quindío "EPQ" S.A (E.S.P) desarrollará durante el año 2018, 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.

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:

Se debe adecuar los riesgos actuales según seguimiento de la Oficina de Control Interno. Seguimiento periódico a los riesgos identificados y ajustados durante el primer semestre de 2018.

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 |
|---|---|---|
| <p>Revisar, actualizar y difundir el mapa de riesgos de cada proceso por parte de la Oficina de Control Interno.</p> <p>La Oficina de Control interno realizara (tres) 3 veces al año así: Primer Seguimiento: con corte al 30 abril, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo. Segundo Seguimiento: con corte al 31Agosto, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre. Tercer Seguimiento: con corte al 31Diciembre, en esta medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de Enero del siguiente año.</p> | <p>Corte 30/04/2018 31/08/2018 31/12/2018</p> | <p>Publicación 10/05/2018 10/09/2018 10/01/2019</p> |
| Analizar los riesgos por proceso identificados en el año 2017 y adecuarlos según seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno y proponer acciones de mejoramiento. | 01/04/2018 | 30/06/2018 |
| Realizar seguimiento periódico a las acciones de control establecidas para cada riesgo y registrar el estado de los mismos a través de la oficina de Control Interno, por parte de cada proceso y adecuarlos según revisión durante el primer semestre | 01/06/2018 | 15/12/2018 |
| Monitorear el estado de los riesgos desde la alta dirección para la toma de decisiones. | 01/02/2018 | 15/12/2018 |
| 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. | 01/02/2018 | 15/12/2018 |



11. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Análisis De Los Procesos De Epq Con El Fin De Simplificar, Estandarizar, Optimizar, Automatizar O Eliminar Trámites Y Otros Procedimientos Administrativos

Durante el 2018 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 2018 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. | 02/01/2018 | 31/12/2018 |
| 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. | 02/01/2018 | 31/12/2018 |
| 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. | 01/04/2018 | 30/06/2018 |
| Realizar el monitoreo, control y evaluación por parte de la Oficina de Control Interno. | 10/04/2018 10/08/2018 10/12/2018 | 30/04/2018 31/08/2018 31/12/2018 |



12. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

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 ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS 2018 | | | |
|---|---|-------------------|--|
| 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- Página 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 | Cartelera física |
| Boletines Internos | | Mensual | Correo electrónico |
| Realizar informe de resultados logros y dificultades de la Rendición de cuentas | Crear autoevaluación de lo planteado en la Estrategia de la Rendición de Cuentas. | Anual | Página Web |
| Diseño de Plan de Mejoramiento institucional en rendición de cuentas | Realizar plan de mejoramiento institucional a partir de los acuerdos, propuestas y evaluaciones que resulten del proceso de Rendición de cuentas. | Anual | Página Web |



**13. CUARTO COMPONENTE:
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

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. Teniendo en cuenta la norma vigente se debe desarrollar en el marco de la política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano (CONPES 3785 de 2013) de acuerdo con los lineamientos del programa nacional de servicio al ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha política.

Para ello se desarrollarán los siguientes proyectos:

13.1 Fortalecer la atención al ciudadano

Empresas Públicas del Quindío trabajará en el 2018 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 ATENCION AL CIUDADANO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 | | | |
|---|--|--|---------------------------|
| 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 2018 |
| 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 2018 |



| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 | | | |
|---|-----------------------------------|---|---------------------------|
| ACTIVIDAD | ENTREGABLE | RESPONSABLES | FECHA CUMPLIMIENTO |
| Revisión del procedimiento de PQR para mejorarlo y ajustarlo | Procedimiento revisado y ajustado | Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente | Junio de 2018 |

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 ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 | |
|--|---|
| 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 |
| Realizar encuesta de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la entidad. | Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente |
| Realizar encuesta de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos. | Subgerencia de Comercialización y Atención al Cliente |



13.3 Estrategia Para Facilitar La Participación Ciudadana En La Gestión Institucional

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

Para ello, se desarrollarán las siguientes actividades:

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



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

Canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de las empresas públicas del Quindío "Epp S.A (E.S.P)"

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

Empresas Públicas del Quindío trabajara en la implementación de 5 estrategias generales las cuales garantizan la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, Las cuales definen subcomponentes del componente de transparencia y acceso a la información pública.

14.1 Lineamientos De Transparencia Activa

Este lineamiento consiste en la disponibilidad de la información a través de medios físicos , Empresas Públicas del Quindío trabaja en la publicación de la información necesaria en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º (Ley 1712 de 2014. Artículo 9º.) Y por la Estrategia de Gobierno en Línea. Esta información estará disponible en el sitio web de la empresa en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública De acuerdo a lo establecido en el Decreto 1081 de 2015.

14.2 Lineamientos de Transparencia Pasiva

Este lineamiento de transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos por la ley teniendo en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información.

De acuerdo a lo anterior se identificarán, la entidad a través de medios y mecanismos implementa los trámites de acuerdo a la normatividad vigente.



| 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 su acuerdo a Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia |
| | | Oficina de atención y recaudo calle 13 carrera 4 Edificio Firenze 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 8:00 a.m a 12:00 a.m | |
| | | Oficina de | Filandia | 317 5131313 | Lunes a Viernes | |

| MEDIO | MECANISMO | PUNTOS DE PAGO TRÁMITES Y SERVICIOS | MUNICIPIO | CONTACTO | HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO | DESCRIPCIÓN |
|-------|-----------|--|------------|-------------|---|-------------|
| | | atención y recaudo calle 7 no. 6-43 | | | 7:30 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 5:30 p.m. Sábados 7:30 a.m a 11:30 a.m | |
| | | Oficina de atención y recaudo calle 11 carrera 4 esquina | Pijao | 316 5269061 | | |
| | | 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 | |



| 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 | |



14.3 Instrumentos de Gestión de la Información

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

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

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

14.4. Criterios diferenciales de accesibilidad

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

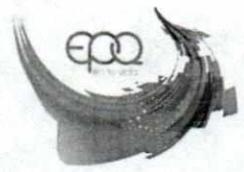
14.5. Monitoreo de Acceso a la Información

La subgerencia de Comercialización y atención al usuario es la encargada de realizar el Mecanismo de seguimiento a la información pública teniendo en cuenta lo establecido por la ley.

15. SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

Con el fin de fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción La entidad se está implementando dentro de su ejercicio de planeación en cuanto a las estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindado transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la Empresa.

Por medio de la subgerencia Administrativa en el área de Talento Humano cuenta con el código de ética el cual establece parámetros fundamentales para la actuación de los servidores públicos.



16. 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.

17. RECURSOS ECONÓMICOS

Para el año 2018 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.

18. SEGUIMIENTO Y CONTROL

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

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

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

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

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

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



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

| |
|--|
| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO |
| 19.1 Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción-Mapa de Riesgos de Corrupción |

| EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP | | | | | | |
|---|---|---|---|---|-------------------------|--|
| AÑO 2018 | | | | | | |
| ENERO 2018 | | | | | | |
| ENTIDAD | EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP | | | | | |
| VIGENCIA | AÑO 2018 | | | | | |
| FECHA PUBLICACION | ENERO 2018 | | | | | |
| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | INDICADOR | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA | |
| 1. Política de Administración del Riesgo | 1.1 | Revisar y Ajustar la Política de Administración del Riesgo | Política de Riesgos | Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional | 29/01/2018 | |
| | 1.2 | Aprobar la Política de Riesgos | Lineamientos Administración de Riesgos de EPQ | Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional | 29/01/2018 | |
| | 1.3 | Socializar Política de Riesgos | Correos electrónicos a los procesos | Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional | 31/03/2018 | |
| 2. Actualización Mapa de Riesgo | 2.1 | Consolidar el Mapa de Riesgos de corrupción, a través de los procesos | Mapa de Riesgos de corrupción EPQ | Subgerencia Planeación y Mejoramiento Institucional | 29/01/2018 | |
| 3. Consulta y | 3.1 | Poner a | Pantallazo | Subgerencia | 31/03/2018 | |



| EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP | | | | | | |
|--|---|---|-----------|---|--|--|
| AÑO 2018 | | | | | | |
| ENERO 2018 | | | | | | |
| ENTIDAD | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | INDICADOR | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA | |
| VIGENCIA | | | | | | |
| FECHA PUBLICACION | | | | | | |
| SUBCOMPONENTE | | | | | | |
| divulgación | consideración a los procesos Mapa de Riesgo de Corrupción | Mapa de Riesgos para Observaciones | | Planeación y Mejoramiento Institucional | | |
| | 3.2 Realizar la Publicación del Mapa de Riesgos en la Página Web de EPQ | Mapa de Riesgos de Corrupción publicado | | Oficina de Asesora de Control Interno | 15/04/2018 | |
| 4. Monitoreo y Revisión | 4.1 Realizar revisión de Riesgos de Corrupción identificados (3) veces al año en EPQ, realizando ajustes de ser necesario | Mapa de Riesgos de Corrupción publicado | | Oficina de Asesora de Control Interno | 15/12/2018 | |
| 5. Seguimiento | 5.1 Realizar el Seguimiento 3 veces al año , al Mapa de Riesgos de Corrupción | Informe de Seguimiento | | Oficina de Asesora de Control Interno | Corte 30/04/2018 31/08/2018 31/12/2018 Publicación 10/05/2018 10/09/2018 10/01/2019 | |



19.2 Componente 2 : Racionalización De Tramites

| # | Nombre de trámite proceso o procedimiento | Tipo de Racionalización | Acción específica de Racionalización | Situación Actual | Descripción a realizar | Beneficio | Responsable | Fecha Realización | |
|---|--|--|---|--|---|--|---|-------------------|------------|
| | | | | | | | | Inicio | Fin * |
| 1 | Políticas Institucionales | Simplificación / Estandarización | Cumplimiento de requisitos. / Relaciones internas y con otras entidades./ Comunicación eficiente | Políticas desactualizadas / Falta de armonización con las Políticas nacionales | Ejecución de políticas de desarrollo administrativo | Cultura Organizacional / Cumplimiento de metas Plan Estratégico / Direccionamiento Estratégico | Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| 2 | Procedimiento para el control del servicio no conforme | Simplificación / Estandarización / Optimización / Automatización | Actualización de procedimientos / Eliminación de etapas innecesarias / Cumplimiento de requisitos / Automatización parcial de Trámites. | Reprocesos / Integración de marco jurídico | Ejecución de políticas de desarrollo administrativo | Transparencia, Participación, Acceso a la Información / Eficiencia Administrativa | Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente | 01/01/2018 | 31/12/2018 |
| 3 | Plan de Comunicaciones | Estandarización / Automatización | Priorización de actividades / Capacitación / Sensibilización | Desintegración de Actividades estratégicas y operativas | Ejecución de políticas de desarrollo administrativo | Cultura Organizacional / Cumplimiento de metas Plan Estratégico | Dirección Estratégica | 01/01/2018 | 31/12/2018 |



19.2 Componente 2 : Racionalización De Tramites

| # | Nombre de trámite proceso o procedimiento | Tipo de Racionalización | Acción específica de Racionalización | Situación Actual | Descripción a realizar | Beneficio | Responsable | Fecha Realización | |
|---|---|---|--|---|---|---|---|-------------------|------------|
| | | | | | | | | Inicio | Fin * |
| 4 | Procedimientos de Comunicación Interna | Simplificación / Eliminación / Automatización | Priorización de actividades / Capacitación / Sensibilización / Estrategia Cero Papel | Reprocesos / Desconocimiento de los trámites y costos operativos | Ejecución de políticas de desarrollo administrativo | Transparencia, Participación, Acceso a la Información | Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional - Planeación Técnica y Ambiental | 05/02/2018 | 31/12/2018 |
| 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 de políticas de desarrollo administrativo | Transparencia / Participación / Acceso a la Información | Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente | 05/02/2018 | 31/12/2018 |
| 6 | Proceso de atención al cliente. | Simplificación / Estandarización / Eliminación / Optimización | Priorización de actividades / Cumplimiento de requisitos / Reducción de pasos al usuario y del proceso | Reprocesos / Falta de estandarización de procesos / Tramitología / excesiva documentación | Ejecución de políticas de desarrollo administrativo | Transparencia / Participación / Acceso a la Información / Eficiencia Administrativa | Subgerencia Comercialización de Servicios y Atención al Cliente-Planeación Técnica y | 05/02/2018 | 31/12/2018 |



19.2 Componente 2 : Racionalización De Tramites

| # | Nombre de trámite proceso o procedimiento | Tipo de Racionalización | Acción específica de Racionalización | Situación Actual | Descripción a realizar | Beneficio | Responsable | Fecha Realización | |
|---|---|---|--|---|---|---|--|-------------------|------------|
| | | | | | | | | Inicio | Fin * |
| | | Automatización | interno / Sensibilización ./ Estrategia Cero Papel | ión | | | Ambiental | | |
| 7 | Procedimiento de Ventanilla Única | Simplificación / Estandarización / Optimización | Reducción de pasos al usuario y del proceso interno / Reducción de requisitos / Reducción del tiempo de duración del trámite / Estrategia Cero Papel | Procesos internos con demasiados trámites / Reprocesos / Tiempo mayor en la respuesta al presupuesto. | Ejecución de políticas de desarrollo administrativo | Transparencia / Participación / Acceso a la Información / Eficiencia Administrativa | Subgerencia Administrativa y Financiera | 05/02/2018 | 31/12/2018 |
| 8 | Proceso de selección personal, administración y evaluación del personal | Simplificación / Estandarización / Eliminación / Optimización | Priorización de actividades / Cumplimiento de requisitos / Eliminación de etapas innecesarias. | Reprocesos/ Falta de armonización con las Políticas nacionales | Ejecución de políticas de desarrollo administrativo | Cultura Organizacional / Gestión Talento Humano | Subgerencia Administrativa y Financiera – Talento Humano | 05/04/2018 | 31/12/2018 |



19.2 Componente 2 : Racionalización De Tramites

| # | Nombre de trámite proceso o procedimiento | Tipo de Racionalización | Acción específica de Racionalización | Situación Actual | Descripción 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 de políticas de desarrollo administrativo | Transparencia / Participación / Acceso a la Información / Eficiencia Administrativa | Subgerencia Administrativa y Financiera | 05/05/2018 | 31/12/2018 |
| 10 | Procedimientos de contratación | Estandarización | Priorización de actividades / Cumplimiento de requisitos / Eliminación de etapas innecesarias. | Integración de marco jurídico / Falta de armonización con las Políticas nacionales | Ejecución de políticas de desarrollo administrativo | Cultura Organizacional / Gestión Talento Humano | Gestión Jurídica | 15/01/2018 | 31/12/2018 |
| 11 | Procedimientos de Gestión Financiera | Simplificación / Estandarización / Optimización | Priorización de actividades / Cumplimiento de requisitos / Reducción de pasos al usuario y del proceso interno | Reprocesos / Falta de armonización con las Políticas nacionales | Ejecución de políticas de desarrollo administrativo | Gestión Financiera | Subgerencia Administrativa y Financiera | 05/06/2018 | 31/12/2018 |
| INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENA DE TRAMITES-VENTANILLA ÚNICA) | | | | | | | | | |
| 1 | | | | | | | | | |



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

19.3 Componente 3. Rendición de cuentas

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
|---|--------------------|--|--|-------------------------|
| 1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible | 1.1 | Actualizar la Pagina Web de EPQ y redes sociales con información de interés público con temáticas transversales y coyunturales a EPQ | 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 | Comunicaciones | permanente |
| | 1.3 | Publicación y actualización permanente en página Web información de EPQ , Informe de Gestión, presupuestal, Financiero, Planes, programas y proyectos en ejecución, información sobre contratación, control interno, PQRS, tarifas, convocatorias. | Publicación en Página Web | Todos los procesos |
| 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 | Comunicaciones | Permanente |
| | 2.2 | Realización de encuestas de satisfacción y necesidades del cliente en la Página Web, ,redes sociales y en medio físico | Subgerencia de comercialización y Atención al cliente0 | 31/12/2018 |
| 3. Incentivos para motivar la cultura de la Rendición y Petición de Cuentas | 3.1 | Capacitación a funcionarios sobre la Rendición de cuentas | Subgerencia Planeación y Mejoramiento | 15/11/2018 |



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

19.3 Componente 3. Rendición de cuentas

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
|--|--|--|--|-------------------------|
| 1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible | 1.1 Actualizar la Pagina Web de EPQ y redes sociales con información de interés público con temáticas transversales y coyunturales a EPQ | Registros página Web y Redes Sociales | 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 s en ejecución, información sobre contratación, control interno, PQRS, tarifas, convocatorias. | Publicación en Página Web | Todos los procesos | Permanente |
| 2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 Realizar ruedas de prensa con información de interés público con temáticas transversales y coyunturales a EPQ | Ruedas de prensa en medios de comunicación | 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 | 31/12/2018 |
| 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 Planeación y Mejoramiento | 15/11/2018 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

| 19.4 Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | | | | | | |
|--|-----|---|--|--|------|--|
| 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 comercialización y Atención al cliente | de y | 31/12/2018 |
| | 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 comercialización y Atención al cliente- Oficina PQRS | de y | Permanente |
| | 2.3 | Administrar eficientemente el enlace virtual de las PQRS de la Entidad | Informe de PQRS virtual | Subgerencia comercialización y Atención al cliente- Oficina PQRS | de y | Permanente |
| 3. Talento Humano | 3.1 | Capacitación a los funcionarios de atención al Cliente en temas relacionados con mejoramiento del servicio al cliente | # de Capacitaciones en temas relacionados con el servicio al cliente | Subgerencia Administrativa – Talento Humano | | 15/03/2018 |
| | 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 – Talento Humano | | 01/12/2018 |
| 4. Normativo Procedimental | 4.1 | Realizar seguimiento al procedimiento interno para el trámite de peticiones, quejas y reclamos. | Controles | Subgerencia Comercial y Atención al Usuario. | | 30-04-2018 30-09-2018 30-12-2018 |
| | 4.2 | Atender oportunamente las PQRS de los ciudadanos y entidades interesadas. | 100% de las PQRS Atendidas | Subgerencia Comercial y Atención al Usuario. | | Permanente |



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

19.4 Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

| | | | | | |
|--------------------------------------|-----|--|--|--|-----------------|
| 5. Relacionamiento con el Ciudadano. | 5.1 | Realizar por los menos un análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción en las capacitaciones al ciudadano . | Documentos de análisis de resultados en la encuesta. | Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional | de 30-09-2018 y |
|--------------------------------------|-----|--|--|--|-----------------|

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

| SUBCOMPONENTE | | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
|---|-----|---|--|---|------------------|
| 1. Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Publicación en la página Web oficial de EPQ de la información sobre la Estructura de EPQ, Procedimientos, servicios y funcionamiento, contratación pública y toda la información mínima obligatoria de la estrategia de Gobierno en Línea | Disponibilidad de Información obligatoria en medios físicos y en la página Web de EPQ | Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional - Gestión de la Información - comunicaciones | 31/12/2018 |
| | 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 | 31/12/2018 |
| 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 | Responder oportunamente las solicitudes de información de los ciudadanos. | 100% de las solicitudes de información respondidas en el tiempo y términos establecidos. | Todos los Líderes de Procesos | Permanente |



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
|---|---|---|-------------------------------|--|
| | 2.2 Mantener Actualizada la información de Trámites de EPQ | Publicar Actualización de Trámites y Servicios. | Todos los Líderes de Procesos | 30-04-2018 30-09-2018 31-12-2018 |
| 3. Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 Establecer los instrumentos de Gestión de información de EPQ como son el Registro de Inventarios de Activos de información, Actualización de las tablas de Retención Documental y el esquema de Publicación de la información | Instrumentos de Gestión de Información de EPQ | Gestión de Recursos | 30/06/2018 31/12/2018 |
| | 3.2 Mantener Actualizada la Información de Trámites de EPQ. | Publicar Actualización de Trámites y Servicios. | Secretaría General | 30/06/2018 |
| 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 Recursos | de Permanente |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
|---|--|---|---------------------|--------------------------|
| 5. Monitoreo de Acceso a la Información Pública | 5.1 Realización de informe semestral sobre el # de solicitudes recibidas, trasladadas a otra institución, tiempo de respuesta y # de solicitudes a la que se negó el acceso a la información | Informe de solicitudes de acceso a la información | Gestión de Recursos | 30/06/2018 31/12/2018 |

19.1. INICIATIVAS ADICIONALES

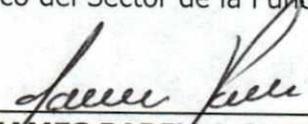
Las iniciativas particulares como estrategias de Planificación de Empresas Públicas del Quindío SA ESP, se desarrollan a combatir y prevenir la corrupción, fomentando la participación ciudadana con transparencia y eficiencia de los recursos encaminados a contribuir al beneficio de las personas.

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | |
|---|-------------|--|---|------------------|
| 19.6 Componente 6. Otras Iniciativas | | | | |
| SUBCOMPONENTE | ACTIVIDADES | META O PRODUCTO | RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
| Otras Iniciativas | 1.1 | Difundir a los funcionarios de EPQ la importancia de los principios y valores Institucionales (Código de Integridad) | Subgerencia de Planeación y Mejoramiento Institucional , Subgerencia Administrativa y Financiera – Talento Humano | 30/09/2018 |
| | 1.2 | Desarrollar las competencias de los funcionarios de acuerdo a la naturaleza del cargo. | Subgerencia Administrativa y Financiera | 31/12/2018 |
| | 1.3 | Implementar medidas de austeridad de gasto que contribuyan a evitar los gastos innecesarios. | Subgerencia Administrativa y Financiera | 31/12/2018 |
| | 1.4 | Fortalecimiento de las subgerencias a través de capacitaciones de la oficina de Control interno. | Oficina de Control Interno | 31/12/2018 |



20. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- **DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FUNCION PÚBLICA** Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2.
- **LEY 1474 DE 2011.** Estatuto Anticorrupción.
- **LEY 1712 DE 2012.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **LEY 1755 DE 2015.** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.
- **LEY 1757 DE 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **LEY 962 DE 2015.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **DECRETO 4637 DE 2011.** Por medio del cual se crea la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- **DECRETO 0019 DE 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **DECRETO 2641 DE 2012.** Reglamenta los artículos 73 y 76 del Estatuto Anticorrupción.
- **DECRETO 1649 DE 2014.** Por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
- **DECRETO 1081 DE 2015.** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- **DECRETO 1499 DE 2017** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015
- **DECRETO 648 DE 2017** Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentaria Único del Sector de la Función Pública.



JAMES PADILLA GARCIA
GERENTE GENERAL

Aprobó: ISABEL CRISTINA ORTIZ CORTES
Subgerente de planeación y mejoramiento institucional - Empresas públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Revisó: ALABA LUCIA RODRIGUEZ SIERRA
Jefe Oficina Asesora Control Interno - Empresas públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P.

Elaboró: ÁNGELA PATRICIA GONZÁLEZ ARBELÁEZ
Profesional Universitario - Planeación y Mejoramiento Institucional