

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP

INFORME DE SEGUIMIENTO

Bogotá D.C., 30 de Septiembre de 2014

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2014

Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, dando cumplimiento a la normatividad orientada al fortalecimiento de los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública plasmada en la ley 1474 de 2011, mediante la cual se establecieron, entre otras, políticas pedagógicas como estrategias para la lucha contra la corrupción; elaboró, socializó y adoptó el documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014”, tal y como lo establece el Artículo 7 del decreto 2641 de 2012, el cual ordena a todas las entidades desde el orden nacional hasta el municipal, la publicación de dicho documento, a través de mecanismos que faciliten su acceso y conocimiento, el cual puede ser consultado a través de la página web www.epc.com.co.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014 de Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, se compone de cuatro partes fundamentales: i) Mapa de Riesgos de Corrupción que se sintetiza en una matriz que recoge los riesgos identificados en cada uno de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la organización, ii) Medidas Antitrámites que buscan reducir o reformular procedimientos innecesarios, mejorar la relación con los diferentes grupos de interés y fortalecer el desarrollo del quehacer misional, iii) Rendiciones de Cuentas que contribuyen al fortalecimiento de la gestión pública, la creación de mecanismos de participación ciudadana y la integración de los diferentes grupos de interés, y iv) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano mediante la implementación de herramientas para la gestión de PQRS, acceso a la información empresarial y gestión social en la ejecución de los proyectos.

A continuación se presentan los avances del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a 30 de septiembre de 2014, de acuerdo con los componentes descritos.

1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Teniendo en cuenta las actividades establecidas para la gestión de los riesgos de corrupción identificados, a continuación se presenta el estado de avance a la fecha:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2014
SEGUIMIENTO TERCER TRIMESTRE 2014

PROCESO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD	TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	AVANCE A 30 DE SEP -14	ACCIONES ADELANTADAS
PLANEACION Y EVALUACION DE GESTION	Inexistencia de sistemas de información	No presentar oportunamente información de relevancia ante la Junta Directiva, el comité directivo del PAP-PDA, entes de control, Alcaldes o comunidad	Posible	Preventivo	Evitar	Puesta en marcha del sistema de información de proyectos	Dirección de Planeación	% implementación del sistema de información de proyectos	70%	El sistema se encuentra en producción en www.aquacun.com.co y se encuentra en proceso el cargue de la totalidad de los proyectos de inversión que se encuentran en ejecución.
	Falta de ajuste de los procesos y procedimientos a la nueva estructura de la entidad					Fortalecer el Sistema Integrado de Gestión, mediante la actualización y documentación de procesos y procedimientos.		% implementación del Sistema Integrado de Gestión	40%	Se adoptó el Sistema Integrado de Gestión mediante decisión empresarial 006 de 2014, se realizó diagnóstico al Sistema de Gestión de la Calidad y el Modelo Estándar de Control Interno en relación con el cumplimiento de las normas asociadas, se ajustó y aprobó el Mapa de Procesos y se dio inicio a la actualización del proceso de gestión financiera junto con los procedimientos y formatos asociados.
	Falta de instrumentos de seguimiento y control					Implementar un Tablero de Control Corporativo para el seguimiento de metas y compromisos estratégicos		# informes del Tablero de Control presentados / 4 informes por año	50%	Se presentaron informes trimestrales del Tablero de Control Corporativo para el seguimiento de metas y compromisos estratégicos
	Falta de divulgación de las acciones realizadas por la Empresa	Desconocimiento de las actividades y productos realizados por la empresa	Posible	Preventivo	Evitar	Realizar 2 audiencias públicas de rendición de cuentas	Dirección de Servicio al Cliente	# audiencias realizadas	6	* Rendiciones de cuentas en los municipios de Gachalá, Pulí, Quetame y Vergara * Rendición de cuentas a la Gobernación de Cundinamarca * Rendición de cuentas interna a todos los trabajadores de la Empresa
	Publicar en página web los informes de gestión anuales	# publicaciones en página web				40		Se han realizado 40 publicaciones informando sobre las gestiones de Empresas Públicas de Cundinamarca de manera tal que se democratice la información.		

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2014
SEGUIMIENTO TERCER TRIMESTRE 2014

PROCESO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD	TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	AVANCE A 30 DE SEP -14	ACCIONES ADELANTADAS
ESTRUCTURACION DE NUEVOS NEGOCIOS	Ajuste de procedimientos estandarizados para la selección y vinculación de aliados estratégicos	Selección de aliados estratégicos sin surtir el debido proceso	Posible	Preventivo	Evitar	Documentar, socializar y adoptar los procedimientos para la estructuración e implementación de nuevos negocios	Dirección de Nuevos Negocios	# procedimientos documentados ajustados / # procedimientos identificados	10%	Dentro del mapa de procesos aprobado, se identificó el proceso de estructuración de nuevos negocios cuya caracterización y documentación, de acuerdo con el plan de trabajo establecido para la implementación de mejoras al Sistema Integrado de Gestión, se realizará durante el último trimestre del 2014
AUDITORIA Y CONTROL	Deficiencias en los mecanismos de seguimiento y control	Baja oportunidad en la presentación de informes a los entes de control	Posible	Preventiva	Evitar	Implementar el Sistema de Información con el fin de contar con alarmas tempranas que permitan evidenciar demoras en la presentación de informes	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	% implementación del Sistema de Información Documental	20%	Se elaboró el documento de requerimientos técnicos mínimos y la solicitud de contratación con todas las especificaciones técnicas funcionales y no funcionales del Sistema de Gestión Documental y se cuenta con un 90% de avance en la digitalización y creación de Tablas de Retención Documental del archivo existente en la Entidad
	Falta de ajuste y divulgación de procesos, procedimientos y normas	No presentar oportunamente la información relevante a auditar sobre la ejecución de los procesos y procedimientos llevados a cabo por cada una de las áreas	Posible	Preventiva	Reducir	Capacitar a un funcionario por subgerencia y certificarlo como auditor	Dirección de Control Interno	# funcionarios capacitados / 3	0%	Dentro del plan de trabajo establecido para la implementación de mejoras al Sistema Integrado de Gestión, la documentación del proceso de seguimiento y control se realizará durante el último trimestre del 2014, así como el normograma y la capacitación a los funcionarios como auditores.
						Actualizar, documentar y socializar los procesos y procedimientos de auditoría y control.		# procedimientos documentados / # procedimientos identificados	10%	
Documentar y socializar el normograma empresarial	% implementación del normograma	0%								

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2014
SEGUIMIENTO TERCER TRIMESTRE 2014

PROCESO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD	TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	AVANCE A 30 DE SEP -14	ACCIONES ADELANTADAS
	Falta de socialización de políticas y procedimientos inherentes a la gestión contractual	Afectación del bienestar público ante la imposibilidad de concretar proyectos por fallas en los procesos contractuales de la entidad	Posible	Preventiva	Evitar	Seguir los lineamientos del manual de contratación de la entidad y mantenerlo actualizado, teniendo en cuenta la normatividad vigente	Dirección de Gestión Contractual	# contratos que cumplen requisitos/ # total de contratos	100%	En el tercer trimestre de 2014 se actualizó el Manual de Contratación de la Entidad, con el cual cumplen todos los procesos contractuales desarrollados. Así mismo, permanentemente los profesionales de la Dirección de Gestión Contractual realizan seguimiento estricto a los requisitos y la documentación necesaria para garantizar el cumplimiento de la normatividad relacionada.
ASUNTOS CORPORATIVOS	Deficiencia en la gestión de la información	Omisión o uso indebido de la información de la Entidad	Casi Seguro	Preventiva	Evitar	Implementar un sistema de gestión documental	Secretaría de Asuntos Corporativo	% implementación del sistema de gestión documental	20%	Se elaboró el documento de requerimientos técnicos mínimos y la solicitud de contratación con todas las especificaciones técnicas funcionales y no funcionales del Sistema de Gestión Documental y se cuenta con un 90% de avance en la digitalización y creación de Tablas de Retención Documental del archivo existente en la Entidad
GESTION DE PROYECTOS	Deficiencia en los estudios y diseños entregados por los consultores	Inadecuada viabilización de proyectos y alteración del balance económico de la entidad	Casi Seguro	Preventivo/ Correctivo	Reducir	Exigir rigurosidad en la entrega de los estudios y diseños aprobados por la interventoría externa Realizar la interventoría de los estudios y diseños contratados	Dirección de Estructuración de Proyectos	# de estudios y diseños con interventoría realizada por la Empresa	97	Se ha exigido a los consultores el ajuste a los proyectos, de acuerdo con las listas de chequeo emitidas por el MVCT. En los casos en que los consultores no han cumplido con la totalidad de los requisitos, se han iniciado los procesos de incumplimiento correspondientes. Se conformó un grupo interdisciplinario para el desarrollo de la interventoría de los estudios y diseños en curso, el cual a la fecha hace seguimiento a 97 proyectos, exigiendo rigurosidad en el desarrollo de los productos a entregar por los consultores contratados.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2014
SEGUIMIENTO TERCER TRIMESTRE 2014

PROCESO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD	TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	AVANCE A 30 DE SEP -14	ACCIONES ADELANTADAS
ASEGURAMIENTO DE LA PRESTACION	Deficiencia en la capacitación en sensibilización en la prestación del servicio publico	Omisión en la prestación idónea del servicio publico	Posible	Preventivo	Evitar	Documentar, socializar y adoptar los procedimientos de asistencia técnica, estableciendo lineamientos para la priorización de procesos de asistencia técnica	Dirección de Aseguramiento de la Prestación	# procedimientos documentados / # procedimientos identificados	10%	Dentro del mapa de procesos aprobado, se identificó el proceso de aseguramiento de la prestación, cuya caracterización y documentación, de acuerdo con el plan de trabajo establecido para la implementación de mejoras al Sistema Integrado de Gestión, se realizará durante el último trimestre del 2014
GESTION HUMANA	Falta de procesos de inducción y capacitación al personal en las actividades propias de la empresa	Bajo desempeño en las funciones por desconocimiento de políticas y procedimientos empresariales	Posible	Correctivo	Evitar	Formular e implementar planes de inducción y capacitación	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	# inducciones y capacitaciones realizadas	9	*Se llevó a cabo una jornada de inducción y reinducción en la que participaron todos los trabajadores de la Empresa. * Se han llevado a cabo capacitaciones en los siguientes temas: - Procedimientos de cargue a los sistemas de información - Supervisión de contratos - Seguros y seguridad informática - Asistencia técnica en aseguramiento a la prestación de los servicios - Contratación Estatal - Programa Plan Padrino - Coachig Empresarial - Seguridad Social - Regímenes de Pensión
GESTION FINANCIERA	Ausencia de sistemas integrados para la gestión y manejo adecuado de la información	Retraso en los pagos, generación de doble información contable y financiera	Posible	Preventivo	Evitar	Estandarizar los procesos y la gestión de la información financiera, a través de un sistema de información	Dirección de Finanzas y Presupuesto	% implementación del sistema de información financiera y administrativa	10%	Se elaboraron los estudios previos para la contratación del sistema administrativo y financiero cuyo proceso de selección se abrirá en el último trimestre del año.
GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL	Falta de socialización y divulgación de procesos y	Incumplimiento de los tiempos y requisitos legales establecidos para	Posible	Preventivo	Evitar	Desarrollo de los Comités de Contratación con participación de personal	Dirección de Gestión Contractual	# comités de contratación realizados	34	Periódicamente se realizan comités de contratación en donde se revisan y aprueban todos los procesos precontractuales y contractuales, en el cual participan personas de las diferentes áreas de la Empresa.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2014
SEGUIMIENTO TERCER TRIMESTRE 2014

PROCESO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD	TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	AVANCE A 30 DE SEP -14	ACCIONES ADELANTADAS
	procedimientos contractuales	el desarrollo de procesos de contratación pública				multidisciplinario				
						Conformación de veedurías ciudadanas	Dirección de Servicio al Cliente	# veedurías conformadas	2	Se conformó la veeduría ciudadana en el municipio de Yacopí y Viotá
						Publicación de los procesos de contratación en página web	Dirección de Gestión Contractual	# procesos publicados / # procesos realizados	100%	Todos los procesos de contratación adelantados durante el 2014 fueron publicados en la página web de la Empresa y en el SECOP, de acuerdo con lo requerido.
						Capacitación al personal sobre normatividad vigente en temas de contratación	Dirección Jurídica	# capacitaciones realizadas	4	Con el apoyo de una firma externa se capacitaron a los trabajadores de la Empresa en temas relacionados con contratación bajo esquemas de financiación FIA, normatividad vigente en el marco del PAP-PDA y supervisión de contratos. Así mismo, se llevó a cabo una capacitación con la ESAP sobre contratación estatal
						Seguimiento desde la Dirección de Control Interno	Dirección de Control Interno	# auditorías al proceso de gestión contractual	29	Se realizaron auditorías internas a los procesos de contratación, a la Dirección de Finanzas y Presupuesto, entradas y salidas de los vehículos al parqueadero de la Gobernación y seguimiento al procedimiento de correspondencia de la Entidad.
GESTION ADMINISTRATIVA	Debilidad en la formulación de políticas, procesos y procedimientos	Afectación de los bienes públicos representados en recursos físicos de la Entidad. No dar respuesta oportuna a los requerimientos de terceros	Posible	Preventivo	Evitar	Implementar un sistema de gestión documental integrado a los sistemas administrativo y financiero de la entidad.	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Un sistema de gestión documental implementado	20%	Se elaboró el documento de requerimientos técnicos mínimos y la solicitud de contratación con todas las especificaciones técnicas funcionales y no funcionales del Sistema de Gestión Documental y se cuenta con un 90% de avance en la digitalización y creación de Tablas de Retención Documental del archivo existente en la Entidad
						Contratar la revisión y mantenimiento de los bienes de la entidad		# bienes revisados/ # de bienes de la	100%	Se revisó el inventario de bienes de la entidad con calificación positiva en cantidades y estado de mantenimiento. Así mismo, se llevó a cabo el

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION 2014
SEGUIMIENTO TERCER TRIMESTRE 2014

PROCESO	CAUSAS	RIESGO	PROBABILIDAD	TIPO DE CONTROL	ADMINISTRACION DEL RIESGO	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	AVANCE A 30 DE SEP -14	ACCIONES ADELANTADAS
								entidad		mantenimiento de vehículos y equipos de computo y de la PTAP.
GESTION T/I	Desconocimiento de protocolos de seguridad	Acceso y manipulación indebida de la información clasificada de la empresa	Posible	Preventivo	Evitar	Disponer de recursos técnicos y humanos para el mantenimiento de sistemas de información	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	# de casos de manipulación de información reportados	0	Se fortalecieron los mecanismos de seguridad y a la fecha no se han presentado reportes de manipulación de los sistemas informativos de la entidad.

2. MEDIDAS ANTITRAMITES

A través de la Dirección de Servicio al Cliente se brinda atención prioritaria a los requerimientos de los diferentes grupos de interés, se implementan procedimientos tendientes a reducir los trámites innecesarios en la consecución de información y se mejoran los canales de comunicación con los municipios, dando respuesta oportuna a sus solicitudes.

Se encuentra en proceso de implementación el Sistema de Información de proyectos AQUACUN, el cual está en producción con un avance del 70%, herramienta que permitirá la agilización de trámites, proporcionando a toda la ciudadanía la consulta en tiempo real de los proyectos liderados por la empresa en el sector de agua potable y saneamiento básico dentro del departamento de Cundinamarca.

Con el fin de mejorar la eficiencia en la ejecución de los procesos, reducir trámites tanto para clientes externos como internos, formular mecanismos de seguimiento y control que contribuyan a identificar cuellos de botella y minimizar tiempos de respuesta; se contrató una firma consultora que apoyará la identificación e implementación de mejoras al Sistema Integrado de Gestión.

Se dio inicio al Programa “Plan Padrino” el cual busca reducir los tiempos de consulta y trámite concernientes al estado de los proyectos de agua y saneamiento básico que gestionan las diferentes autoridades locales, unificando en un solo punto toda la información que los alcaldes, secretarios de despacho y otros funcionarios de las administraciones municipales requieren de manera constante y actualizada. En este programa participan todos los trabajadores de la Entidad quienes facilitan la información al interesado, manteniendo comunicación permanente que contribuirá a la reducción de desplazamientos que puedan resultar innecesarios o desgastantes frente a los trámites o averiguaciones que tengan las autoridades locales sobre el estado de los proyectos en gestión.

3. RENDICION DE CUENTAS

Con el fin de dar a conocer los avances de la gestión adelantada por Empresas Públicas de Cundinamarca durante la vigencia 2013, en el mes de febrero se llevó a cabo una socialización de los mismos a la cual fueron convocados los 109 Alcaldes de los municipios vinculados al Programa Agua para la Prosperidad – Plan Departamental de Agua de Cundinamarca, las entidades del orden central y diputados de la Asamblea.

Dentro del proceso de planificación estratégica desarrollado en el mes de febrero, en cual participaron todos los trabajadores de la organización, se socializaron los resultados alcanzados por la Empresa durante la vigencia 2013, así como la ejecución presupuestal, los avances en la gestión de proyectos, la gestión social y la asistencia técnica brindada a los municipios del

departamento. Así mismo, esta información fue presentada a la Junta Directiva y a la Asamblea de Accionistas de la Empresa, contribuyendo así a las prácticas de buen gobierno.

En el mes de febrero se llevó a cabo el Comité Directivo del Programa Agua para la Prosperidad – Plan Departamental de Agua de Cundinamarca, el cual contó con la participación del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, el Departamento Nacional de Planeación, las Corporaciones Autónomas Regionales y Alcaldes representantes, en el cual se dieron a conocer los avances alcanzados durante la vigencia 2013 en la ejecución de los proyectos de inversión en el sector de agua potable y saneamiento básico, la asistencia técnica prestada para el aseguramiento de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la gestión social y ambiental y el estado financiero de los recursos.

En el marco de la rendición de cuentas de la Gobernación, durante el mes de abril se presentó a los trabajadores, Alcaldes, Asamblea Departamental y entes de control, el estado de ejecución del Programa Agua Potable y Saneamiento Básico para la Salud de los Cundinamarqueses del Plan de Desarrollo Departamental. Así mismo, durante los meses de junio y julio se realizaron cuatro rendiciones de cuentas en los municipios de Gachalá, Pulí, Quetame y Vergara donde han participado vocales de control y comunidad en general.

A través de la Dirección de Servicio al Cliente, instancia encargada de estructurar procesos y procedimientos de rendición de cuentas conforme a la normatividad vigente, se ha avanzado en la definición de los mecanismos mediante los cuales se realizará la promoción de las actividades de rendición de cuentas y se han fortalecido los canales de comunicación como página web, carteleras y portal de la Gobernación, entre otros.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Con el fin de mejorar la atención prestada al ciudadano, se han adelantado las siguientes acciones:

- Identificación de los requerimientos de los clientes y sus expectativas actuales: Se realizó el diagnóstico de comunicaciones tanto externas como internas.
- Definición de responsabilidades de cada área en relación con las Quejas y Reclamos: Se centralizó la recepción y gestión de las PQRS recibidas telefónicamente, por página web o buzón, a través de la Dirección de Servicio al Cliente.
- Medición de los niveles de satisfacción de los clientes a través de encuestas: Permanentemente se aplica una encuesta a nuestros visitantes, que permite evaluar servicio, atención, calidad, infraestructura y la efectividad de los mecanismos de comunicación e información existentes.

- Medición de la eficacia y eficiencia en los sistemas de respuesta a Quejas y Reclamos: Se cuenta con una matriz de registro, control y seguimiento, a través de la cual se realizan mediciones a los tiempos de respuesta de las PQRS presentadas durante cada periodo.
- Plan de Comunicaciones: Con el fin de mantener informados oportunamente a nuestros clientes internos y externos sobre los avances de los planes, programas y proyectos que adelanta la Empresa, se fortaleció la publicación de boletines, comunicados y noticias en páginas web, carteleras y correo electrónico.
- Plan de Gestión Social: Como parte de las actividades establecidas en este instrumento, se llevaron a cabo capacitaciones a Alcaldes, concejales, presidentes de Juntas de Acción Comunes, prestadores urbanos y rurales y comunidad en general sobre los temas del sector de agua potable y saneamiento básico
- Veedurías ciudadanas: Se crearon dos veedurías ciudadanas en el municipio de Yacopí y Viotá y se realizaron reuniones con sus líderes comunitarios, donde se trataron las problemáticas y necesidades presentadas en relación con la ejecución de proyectos en estos municipios.
- Atención de PQRS: Se cuentan con diferentes mecanismos de acceso para la atención de PQRS. A la fecha se han atendido 40 PQRS las cuales fueron gestionadas oportunamente por cada una de las áreas competentes, dando respuesta al 100% de los requerimientos de los diferentes grupos de interés.
- Protocolo de Atención al Ciudadano: Se socializó a todos los trabajadores de la organización el protocolo de atención al ciudadano adoptado por la Gobernación de Cundinamarca.
- Feria de Servicios: Con el fin de generar acercamiento con los municipios, se participó en la feria de servicios liderada por la Gobernación en la que se atendieron las necesidades de los Alcaldes, las cuales quedaron plasmadas en un Plan de Acción cuyo seguimiento se realiza de manera permanente por parte de la Dirección de Servicio al Cliente.
- Plan Padrino: A través de este programa se busca mejorar la atención a los ciudadanos proporcionándoles información actualizada sobre el estado de los proyectos liderados por la Empresa.
- Jornadas de Desarrollo Social: Como mecanismo de mejoramiento de la relación con las comunidades, la Empresa participó en la cuarta jornada departamental de desarrollo social llevada a cabo en el municipio de Jerusalén, en donde tanto adultos como niños participaron en actividades lúdico-recreativas en torno a temáticas sobre el manejo del agua.

Para mejorar los canales de comunicación con el ciudadano y atender las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, Empresas Publicas de Cundinamarca dispone los siguientes canales al público:

LINEA TELEFONICA	4286074
RADICACION EN RECEPCION	Horario de radicación de 9:00 am a 4:00pm Av. Calle 24 # 51-40 Complejo Empresarial Capital Towers PISO11
CONTACTO PERSONAL	Atención directa por nuestros funcionarios Av. Calle 24 # 51-40 Complejo Empresarial Capital Towers PISO11°
FAX	4286074
CORREO POSTAL	Av. Calle 24 # 51-40 Complejo Empresarial Capital Towers PISO11°
CORREO ELECTRONICO	contactenos@epc.com.co
PAGINA WEB	www.epc.com.co , En la sección “Contáctenos”