

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL USUARIO PAAC - 2020

(Original firmado por)

ARQUITECTO JUAN EDUARDO QUINTERO LUNA  
Gerente Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP



## PRESENTACIÓN

El objetivo de las estrategias frente a la lucha contra la corrupción, es la realización de controles preventivos mediante la autorregulación de la gestión, liderando e innovando en las formas de lucha contra la corrupción e ineficiencia administrativa, evitando de esta manera acciones inequívocas que pueden llegar a ser delitos, asegurando de esta manera el cumplimiento de los fines del Estado Social de Derecho, en el marco de la ética y la integridad hacia lo público.

Su naturaleza debe ser eminentemente preventiva y no sancionatoria, desempeñando funciones encaminadas a la prevención sobre el incumplimiento de los objetivos de lo administrativo y lo público, los despilfarros de los recursos, y el posible abuso de poder, para lo cual es necesario estimular el control frente a lo social y la generación y fortalecimiento de la cultura de la probidad en los servidores públicos.

Bajo el propósito de fortalecer la confianza de la ciudadana y de continuar generando acciones en pro de combatir los hechos de posibles actos de corrupción, es preciso señalar que las estrategias diseñadas dentro del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, buscan la generación de controles con el fin de promover la transparencia y prevenir la corrupción, concentrando acciones para dar cumplimiento a lo ordenado en la Ley 1474 de 2011 Plan Acción Institucional, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Ley 1712 de 2014 Transparencia y Acceso a la Información; Ley 1757 de 2015, Participación y Rendición de Cuentas, Decreto 612 de 2018 Integración de planes en MIPG, Ley 1955 de 2019 Plan Nacional de Desarrollo, Decreto Ley 2106 de 2019, Decreto Ley Antitrámites Ley 2013 de 2019 Declaración Pública de Bienes y Rentas, Registro de Conflictos de Interés y Declaración de Renta, entre otras que obedezcan al cumplimiento de los siguientes componentes:

### COMPONENTE I.

#### GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP toma como punto de partida los parámetros impartidos mediante la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 04 de Octubre de 2018, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

### COMPONENTE II.

#### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, aplica los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, con el fin de cerrar espacios propensos

para la corrupción; política que viene siendo liderada por la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites, teniendo en cuenta las directrices del decreto Ley 2106 del 22 de noviembre de 2019 “Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.

### **COMPONENTE III.**

#### **RENDICIÓN DE CUENTAS.**

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, además de que sea informada sobre la gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP conforme a su Plan Estratégico vigencia 2020 - 2023, en el presente componente se despliegan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 Participación y Rendición de Cuentas, integra el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020.

### **COMPONENTE IV.**

#### **ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.**

Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, mediante el presente componente aborda los elementos para la identificación, implementación y seguimiento de estrategias de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la EPC SA ESP y con las cuales poder mejorar continuamente la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a sus partes interesadas, garantizando el acceso a la información, servicios y a sus derechos.

### **COMPONENTE V.**

#### **POLÍTICA DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

Con el fin de crear una cultura en sus servidores públicos, Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, identifica, aplica y hace continuo seguimiento a las acciones para la visibilización de la información conforme a la gestión que conlleva al logro de los objetivos institucionales, desarrollando los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada mediante la Ley 1712 de 2014, política liderada por la Secretaría de Transparencia.

### **COMPONENTE VI.**

#### **INICIATIVAS ADICIONALES**

Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, circunscribe iniciativas adicionales que incitan a sus servidores públicos a implementar dentro de su gestión, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso

de los recursos físicos, financieros, tecnológicos, conforme al cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados por el gerente, así mismo y con el fin de visibilizar el accionar de la EPC SA ESP, se generan acciones para incluir la gestión sobre el cumplimiento efectivo del Códigos de integridad.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020.

### PRIMER COMPONENTE

#### GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP genera acciones para la identificación, el análisis y la implementación de controles sobre los posibles hechos generadores de corrupción.

Para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, la empresa toma como punto de partida los parámetros impartidos mediante la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 04 de octubre de 2018, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

#### POLÍTICA DE OPERACIÓN DE RIESGOS

En Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, la política de operación de riesgos hace referencia al propósito del Gerente para la gestión del riesgo, mediante la realización de un continuo seguimiento sobre la auto gestión, el auto control y la auto regulación de conformidad a los controles establecidos para los riesgos identificados.

Las herramientas para la definición de la política de administración del riesgo, ha sido elaborada con base en los lineamientos establecidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la cual identifica los factores críticos y estratégicos de la gestión misional y administrativa considerada de alto impacto, las medidas para su mitigación y los puntos de control permanentes.

La implementación del mapa de riesgos es monitoreada por los líderes de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control, junto con sus respectivos equipos de trabajo (primer y segunda línea de defensa), quienes realizarán el seguimiento y evaluación permanente a los compromisos en cumplimiento a lo establecido en el Mapa de Riesgos de Corrupción en concordancia con la cultura del autocontrol al interior de la EPC SA ESP.

El seguimiento está bajo la responsabilidad de la Dirección de control Interno (Tercer línea de defensa), encargada de verificar y evaluar la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control a los riesgos identificados y registrados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.



**La Consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción:** Es responsabilidad de la Alta Dirección (línea estratégica), quién liderara el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción. Adicionalmente, serán los encargados de consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.

**Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción:** Las partes interesadas de Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, deben conocer el contenido del Mapa de Riesgos de Corrupción durante todas las etapas del proceso para la gestión del riesgo.

**Ajustes y modificaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción:** Después de su publicación y durante la vigencia 2020, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso la EPC SA ESP deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

**COMPROMISOS:**

EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA EPS SA ESP				
COMPONENTE I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1. Validar el cumplimiento de los componentes de la política de gestión del riesgo, previa socialización de los lineamientos de la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 04 de octubre de 2018, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP	Material audiovisual y demás registros que se diseñen como apoyo a las presentaciones (listados de asistencia, certificaciones de asistencia). Informe sobre el cumplimiento de componentes.	Integrantes de la alta dirección (línea estratégica y tercera línea de defensa), funcionarios y contratistas (primera y segunda línea de defensa) y asesor sistema integrado de gestión.	Febrero de 2020

2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	De conformidad al resultado del comportamiento en la calificación de los riesgos de corrupción de la vigencia 2019, realizar acompañamiento a los responsables de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, identificando nuevas acciones de control o definiendo nuevos riesgos de corrupción teniendo en cuenta la metodología suministrada por el	Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2020	Integrantes de la alta dirección (línea estratégica y tercera línea de defensa), funcionarios y contratistas (primera y segunda línea de defensa) y asesor sistema integrado de gestión.	Marzo de 2020
3. Consulta y divulgación	3.1.	Realizar reuniones para que los funcionarios y contratistas conozcan, debatan y formulen sus apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Actas de trabajo.	Integrantes de la alta dirección (línea estratégica y tercera línea de defensa), funcionarios y contratistas (primera y segunda línea de defensa) y asesor sistema integrado de gestión.	Continuo sobre la vigencia 2020.
4. Monitoreo y Revisión	4.1.	Realizar seguimiento a las solicitudes de modificaciones, cuando se presenten por las partes interesadas.	Actas	Integrantes de la alta dirección (línea estratégica y tercera línea de defensa) y asesor sistema integrado de gestión.	De conformidad al cronograma de auditorías vigencia 2020.

5. Seguimiento	5.1.	Programar e implementar auditorías al mapa de riesgos de corrupción vigencia 2020	Informe auditoría	Directora de Control Interno y grupo auditor que cumpla con el perfil establecido por	De conformidad al cronograma de auditorías vigencia
----------------	------	---	-------------------	---	---

## SEGUNDO COMPONENTE

### RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

#### GESTIÓN ANTITRÁMITES

Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, opera con base en un modelo de gestión por procesos y en este contexto, revisa, evalúa y actualiza periódicamente los procesos institucionales, con el fin de garantizar la eficiencia y eficacia en la administración y operación de los mismos, así como una mayor oportunidad y calidad en la prestación de sus servicios bajo el cumplimiento de su objeto misional. Toda la información institucional se encuentra disponible para la ciudadanía en la Página web de la empresa <https://www.epc.com.co>

La política de racionalización de trámites en Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, busca facilitar el acceso a los servicios que se brindan simplificando, estandarizando, eliminando, optimizando y automatizando los trámites existentes, así como acercar a los usuarios y demás partes interesadas a los servicios de la EPC SAS ESP, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

#### ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP verificará e implementará acciones conforme al cumplimiento de las directrices del Decreto Ley 2106 del 22 de noviembre de 2019 "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública", así como la implementación de acciones en cumplimiento de las directrices impartidas por el DAFP a través de la guía para el diseño de procesos en el marco del MIPG.

De igual manera, la EPC SA ESP, verificará, analizará y generará acciones teniendo en cuenta el cumplimiento de las disposiciones transversales para la implementación del Decreto Ley 2106 de 2019 de conformidad a los Artículos 5. Requisitos únicos, Artículo 6. Supresión de

trámites por consultas de acceso a información, Artículo 7. Cobros no autorizados, Artículo 17. Transacciones a través de medios electrónicos y el Artículo 19. Desmaterialización de certificados, constancias, paz y salvos o carnés, entre otros.

## TERCER COMPONENTE

### RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la administración nacional regional y local, y el Estado explica el manejo de su actuar y su gestión, vinculando así a la ciudadanía en la construcción de lo público.

<b>Gestión institucional asociada a resultados:</b>	<b>Resultados de la gestión institucional:</b>	<b>Avance en materia de garantía de derechos y</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto asociado a metas</li> <li>• Contratación y su contribución a resultados</li> <li>• Grupos beneficiados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambios en calidad de vida a corto o mediano plazo como consecuencia de servicios y productos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El grado de avance en la garantía de derechos ciudadanos y el cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible, como consecuencia de la gestión y los resultados.</li> </ul>



Es por ello que las normas por sí solas no garantizan la efectiva rendición de cuentas; se requiere tanto de la voluntad política de los gobernantes y servidores públicos, del ejercicio de este derecho por parte de la sociedad civil y del engranaje que la rendición de cuentas tenga con la gestión administrativa de la empresa, de modo que no sea algo ajeno a los otros procesos y procedimientos de la EPC SA ESP.



**COMPROMISOS:**

<b>EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA EPS SA ESP</b>					
<b>Componente III: Rendición de Cuentas</b>					
Subcomponente /procesos		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Implementar e implementar acciones para que los servidores públicos de la EPC SA ESP registren los datos y contenidos sobre la gestión de la empresa, teniendo en cuenta los resultados de la gestión y el cumplimiento de las metas estratégicas y las asociadas con el plan de desarrollo departamental, los planes de acción, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos, lo cuales deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.	Registro de datos y contenidos sobre la gestión de la EPC SA ESP.	Integrantes de la alta dirección (línea estratégica y tercera línea de defensa), funcionarios y contratistas (primera y segunda línea de defensa) y asesor sistema integrado de gestión.	Continuo durante la vigencia 2020



<p>2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>2.1</p>	<p>Diseñar, implementar y hacer seguimiento al impacto de la gestión, mediante estrategias que generen espacios para el diálogo con los usuarios y demás partes interesadas para sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la gestión de la empresa ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones frente al cumplimiento de su objeto misional.</p>	<p>Informe de Estrategias de identificación de espacios y mecanismos para el diálogo con los usuarios</p>	<p>Integrantes de la alta dirección (línea estratégica y tercera línea de defensa), funcionarios y contratistas (primera y segunda línea de defensa) y asesor sistema integrado de gestión.</p>	<p>Continuo durante la vigencia 2020</p>
<p>3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>3.1</p>	<p>Dar a conocer a los funcionarios de la EPC SA ESP, El Manual Único de Rendición de Cuentas, el cual debe incluir los lineamientos metodológicos con las orientaciones básicas para el diseño de la estrategia de rendición de cuentas, permitiendo a la empresa explorar diferentes opciones que pueden ajustarse de acuerdo con sus requerimientos y características, atendiendo el marco general de la política nacional fijada en el CONPES 3654 de abril de 2010 y el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011.</p>	<p>Socialización del Manual Único de Rendición de Cuentas Registros que se diseñen como apoyo a las presentaciones (listados de asistencia, certificaciones de asistencia). Informe sobre el cumplimiento de componentes.</p>	<p>Integrantes de la alta dirección (línea estratégica y tercera línea de defensa), funcionarios y contratistas (primera y segunda línea de defensa) y asesor sistema integrado de gestión.</p>	<p>Abril de 2020</p>

4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Programar y realizar auditorías sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas, evidenciado la efectividad de las acciones.	Informe de auditoría al cumplimiento de la política de rendición de cuentas.	Directora de Control Interno y grupo auditor que cumpla con el perfil establecido por al EPC SAS ESP.	Según programación de auditorías de gestión vigencia 2020
--	------	---	--	---	---

## CUARTO COMPONENTE

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. 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.

A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de EPC SA ESP, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.

A partir de este Modelo, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere:

- Total, articulación al interior de la empresa, frente al cumplimiento de las metas del plan estratégico (definición, implementación y seguimiento);
- Compromiso expreso de la Alta Dirección;
- Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

De acuerdo con los lineamientos del PNSC, para la definición del componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, es necesario analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual.

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se realizará una revisión integral de la empresa utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano:

- *Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.*
- *De igual manera se tendrá en cuenta la aplicación de encuestas de percepción de ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la EPC SA ESP, y de la información que reposa en la empresa, relacionada con peticiones, quejas y reclamos. Esta información permite identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los usuarios y los elementos críticos del servicio que deben ser mejorados.*

De otra parte, se realizan encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor, son insumos muy valiosos para identificar aspectos por mejorar.

Así las cosas, es importante conocer las expectativas y experiencias de los servidores públicos frente al servicio al ciudadano y sus necesidades de cualificación. Una vez identificada la situación actual del servicio al ciudadano y las brechas respecto al cumplimiento normativo, es posible formular acciones precisas que permitan mejorar el diagnóstico de su estado actual, las cuales deberán hacer parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2020.

#### COMPROMISOS:

EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA EPS SA ESP					
Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1.	Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.	Acciones	Integrantes de la alta dirección (línea estratégica y tercera línea de defensa), funcionarios y contratistas (primera y segunda línea de defensa) y asesor sistema integrado de gestión.	Primer trimestre de 2020



	1.2.	Llevar a comités los informes frente a la atención al ciudadano, generando las acciones respondientes	Informe con las acciones de fortalecimiento. Actas	Integrantes de la alta dirección (Primer línea de defensa y cuando aplique, tercer línea de defensa)	Primer y segundo semestre de 2020
	1.3.	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Presupuesto con rubro para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Integrantes de la alta dirección (Primer línea de defensa)	Primer trimestre de 2020
	1.4.	Hacer seguimiento y presentar informe sobre la efectividad de los mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Informe	Directora de Control Interno (tercera línea de defensa)	Mayo, septiembre y diciembre de 2020
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Verificar y de ser necesario implementar nuevas acciones para mejorar los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Informe de autodiagnóstico	Secretaría de Asunto Corporativos - Gestión Humana / y responsables del proceso de atención al cliente.	Continuo durante la vigencia 2020

	2.2.	Implementar instrumentos Y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854).	Protocolo de accesibilidad a las páginas web	Secretaría de Asunto Corporativos - Gestión Humana / Profesional Recursos Físicos y TI y responsables del proceso de atención al cliente.	Junio de 2020
	2.3.	Implementar y/o fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Protocolo	Secretaría de Asunto Corporativos - Gestión Humana / y responsables del proceso de atención al cliente.	Abril de 2020
	2.4.	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Protocolo	Responsable del proceso de Atención al Ciudadano	Primer trimestre de 2020
	2.5.	Validar la efectividad de los resultados de los indicadores con los cuales medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Informe del indicador	Directora de Control Interno (tercera línea de defensa) y Responsable del proceso de Atención al Cliente	Trimestralmente sobre la vigencia 2020
	2.6.	Hacer seguimiento a la efectividad de las acciones planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano, presentando informe a la alta dirección para la toma de decisiones.	Informe de auditoría	Directora de Control Interno. (tercera línea de defensa)	Cuatrimstralmente en la vigencia 20202

3. Talento Humano	3.1.	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Programa de capacitaciones	Secretaría de Asunto Corporativos - Gestión Humana	Vigencia 2020
	3.2.	Programar y realizar la evaluación de desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Informe de evaluación de desempeño		Vigencia 2020
	3.3.	Programar en el Plan Institucional de Capacitación.	PIC 2020	Integrantes de la alta dirección (línea estratégica y tercera línea de defensa), funcionarios y contratistas (primera y segunda línea de defensa) y asesor sistema integrado de gestión.	Vigencia 2020
4. Normativo y procedimental	4.1.	Establecer y/o fortalecer lineamientos del reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Reglamento	Responsable de atención al ciudadano	Junio y diciembre de 2020
	4.2.	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación	Informe	Directora de Control Interno y Responsable de atención al ciudadano	Trimestralmente durante la vigencia 2020

	4.3.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos, validando la efectividad de los protocolos a través de auditorías.	Procesos actualizados	Responsable de atención al ciudadano, Directora de Control Interno y asesor sistema integrado de gestión.	Junio y diciembre de 2020
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación con los funcionarios.	Base de datos	Responsable del proceso	Primer trimestre de 2020
	5.2.	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informe sobre la percepción del usuario	Responsable del proceso	Junio y diciembre de 2020

## QUINTO COMPONENTE

### MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).



El 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 lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

### El derecho de acceso a la información pública

El presente componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, las Empresas Públicas de Cundinamarca, incluye en su plan anticorrupción para la vigencia 2020, acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública frente a su gestión institucional.

### COMPROMISOS:

EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA EPS SA ESP					
Componente V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Auditar y presentar informe al cumplimiento de la Publicación de la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica conforme ley 1712 de 2014.	Informe	Directora de Control Interno y grupo auditor que cumpla con el perfil establecido por la EPC SAS ESP.	Primer trimestre de 2020
	1.2.	Publicar la información sobre contratación pública	Publicación	Secretaría de Asuntos corporativos Dirección de Gestión Contractual	Vigencia 2020
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Validar la efectividad sobre la implementación de las políticas del principio de gratuidad.	Informe	Directora de Control Interno	Marzo de 2020

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Hacer seguimiento a la implementación de las políticas de operación para la Implementación del registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información y el índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas.	Informe	Directora de Control Interno	Abril de 2017
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Hacer seguimiento a la implementación de las acciones Gobierno Digital, de conformidad a los autodiagnósticos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y de las cuales permiten el fortalecimiento de los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Informe de los Medios electrónicos adecuados	Secretaría de Asunto Corporativos - Gestión Humana / Profesional Recursos Físicos y TI y responsables del proceso de atención al cliente.	Mayo de 2020
	4.2.	Diseñar e Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.	Lineamientos	Integrantes de la alta dirección (línea estratégica y tercera línea de defensa), funcionarios y contratistas (primera y segunda línea de defensa) y asesor sistema integrado de gestión.	Primer semestre de 2020
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Diseñar un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener: El número de solicitudes recibidas. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. El tiempo de respuesta a cada solicitud. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	Mecanismo	Secretaría de Asunto Corporativos y responsable de atención al ciudadano.	Mayo de 2020

## COMPONENTE VI. INICIATIVAS ADICIONALES

Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, se acoge a la invitación de incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar 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 administración pública.

Por tal motivo y en cumplimiento del código de integridad, la EPC SA ESP fortalecerá la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos de integridad, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de sus servidores públicos.

Dichas actividades reflejarán el estado de conocimiento e interacción de los valores institucionales frente a la gestión para el logro de los objetivos estratégicos y serán motivo de seguimiento sobre el impacto de su implementación.

JUAN EDUARDO QUINTERO LUNA  
Gerente  
Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP

WILLIAM RICARDO GÓMEZ ARISTIZABAL  
Subgerencia General  
Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP

