



DIRECCIÓN DE
Planeación

 **#EPCPrimeroenAgua**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

TERCERA VERSIÓN 2021

1. INTRODUCCIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca, cuya visión está orientada a que en el 2030 se consolidara a nivel nacional como gestor y prestador de soluciones responsables a problemáticas en los servicios públicos domiciliarios.; a continuación, presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC para la vigencia 2021, el cual promueve estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.

Este Plan busca reducir los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad a través de la promoción de la transparencia en la gestión y el control social, dando cumplimiento a lo establecido 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.

El presente plan, está conformado por cinco (5) componentes e iniciativas adicionales, además implementa los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

Los componentes del Plan se describen a continuación:

a) Mapa de Riesgos de Corrupción y las Medidas para Mitigar los Riesgos:

Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

b) Racionalización de Trámites: Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

c) Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos - entidades - ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

d) 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.

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

f) Iniciativas Adicionales: La entidad incorporó en el ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia, eficiencia en el uso de los recursos físicos y tecnológicos, a través de actividades que contribuyen a la ética para prevención de la corrupción.

2. OBJETIVO

Fortalecer y formular acciones que estén en busca de la prevención de la materialización de riesgos de corrupción, generando un mayor acercamiento a los grupos de interés socializando las actividades que buscan el cumplimiento de cada uno de los componentes del presente plan.

3. METODOLOGÍA

3.1 Definición del contexto estratégico

La formulación del Plan inició con la definición del contexto estratégico de la entidad en torno a su objeto social, teniendo en cuenta cada uno de los seis (6) componentes del presente plan, a partir de los cuales se identificaron los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en la empresa, así como las actividades encaminadas a mejoramiento de nuestros servicios, procesos de rendición de cuentas, mejoramiento de la relación con la ciudadanía, mecanismos de transparencia y acceso a la información y finalmente el mantenimiento a la apropiación del código de integridad por parte de los servidores públicos y contratistas; una vez se definió el contexto estratégico y se determinaron las capacidades institucionales de la empresa, se continuó con la formulación de las diferentes actividades para cada uno de estos, los cuales están orientadas a fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, mejorar la confianza en las instituciones públicas y cerrar las brechas encontradas en cada uno de los componentes, con el fin de mejorar de manera permanente los procesos de la entidad, impulsar continuamente un estado abierto a los ciudadanos, incrementar la satisfacción nuestros usuarios y grupos interesados.

3.2 Formulación Construcción Colectiva

El Plan se construyó de forma conjunta y participativa con todos los líderes de los procesos de la empresa, a los que se les envió el proyecto para que incluyeran sus aportes, de acuerdo a lo anterior, unas áreas solicitaron aclaraciones para lo cual se realizó dos (2) mesas de trabajo resaltando la importancia y pertinencia de formular actividades en el PAAC 2021, a través de la Dirección de Planeación, con la participación de las direcciones de servicio al cliente, gestión humana y administrativa y control interno, las demás direcciones estuvieron de acuerdo con las actividades planteadas.

Las estrategias y actividades formuladas surgieron del análisis y verificación documental del avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional relacionadas con los componentes que constituyen este Plan, los autodiagnósticos de Rendición de Cuentas, Plan Anticorrupción, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Transparencia y Acceso a la Información y los planes de mejoramiento de los procesos del Modelo Integrado de Gestión de la Entidad que están asociados a los componentes.

3.3 Monitoreo y Seguimiento

El PAAC será monitoreado por parte de cada uno de los involucrados y la dirección de Planeación, por lo que se realizarán seguimiento con las áreas responsables de implementar las actividades del plan con el fin de tener alertas tempranas sobre el cumplimiento de este.

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, será realizado por la dirección de Control Interno de la entidad, estos seguimientos se realizarán tres veces al año con los siguientes cortes, así: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. Informes que se deberán ser publicados dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero

4. COMPONENTES

4.1 Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Con el objetivo de fomentar la cultura orientada hacia el autocontrol, la empresa ha venido trabajando en la articulación del mapa de riesgos de corrupción bajo la metodología de la guía de para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, así mismo, ha tratado de articular su Política de Administración de Riesgos para establecer el compromiso de la alta dirección en cuanto a la gestión para prevenir los actos de corrupción en los procesos de la empresa.

4.1.1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción

Empresas Públicas de Cundinamarca genera un entorno permanente de lucha y cero tolerancias contra la corrupción, integrando sus procesos enfocados a la prevención y detección de hechos asociados a este fenómeno, tomando las medidas necesarias para combatirlo mediante la política de riesgos de la empresa la cual se define según los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG Dimensión de Direccionamiento Estratégico - adoptado mediante acto administrativo, decisión empresarial 028 del 2018, para lo cual toma como referente la estructura de las líneas de defensa para la operación frente a los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad digital.

La presente política involucra a todos los Servidores Públicos de Empresas públicas de Cundinamarca SA ESP, a todos los procesos, procedimientos que integran las Direcciones, quienes establecen los lineamientos que permitan la identificación, el análisis, la valoración, el tratamiento y el seguimiento de las acciones con el fin de mitigar los riesgos que pudieran afectar la misión y el cumplimiento de los objetivos institucionales y de procesos, en el marco del Plan de Estratégico, mediante:

- ✓ El establecimiento de acciones de control previo a la gestión del proceso (preventivas) o durante el desarrollo del mismo (detectivas) para los riesgos identificados.
- ✓ La actuación correctiva y oportuna ante la materialización de los riesgos identificados.

Para operar adecuadamente los riesgos Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP, determina las acciones para asumir, reducir y mitigar el riesgo al igual que establece acciones, cuando se presente la materialización de estos.

Política De Operación Del Riesgo

4.1.2 Consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción: Es responsabilidad de la Dirección de planeación (segunda línea de defensa), liderar el proceso de construcción del mapa de riesgos con los líderes de proceso y adicionalmente deberá realizar la consolidación del Mapa de Riesgos.

4.1.3 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.

4.1.4 Ajustes y modificaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción: Después de su publicación y durante la vigencia 2021, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/ Procesos	Actividad	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
1.1. Política de Administración de Riesgos	Revisión, validación y socialización de la política de operación del riesgo teniendo en cuenta los lineamientos de la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 05	Política validada y socializada a todos los servidores públicos y contratistas	Abril (1/4/2021)	Mayo (31/5/2021)	Dirección de planeación
	Revisar, actualizar y socializar la metodología de riesgos y formatos de riesgos institucionales	Gestionar y administrar los riesgos institucionales bajo la nueva metodología de riesgos	Marzo (1/3/2021)	Mayo (31/5/2021)	Dirección de planeación
1.2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Formular, divulgar y ejecutar el cronograma de actualización de riesgos de corrupción en las etapas definidas	Cronograma de actualización de riesgos de gestión y corrupción	Marzo (1/3/2021)	Marzo (30/3/2021)	Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección
	Validar riesgos y actualizar los controles que sean requeridos	Mapa de riesgos validado	Marzo (1/3/2021)	Abril (1/4/2021)	Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección
	Consolidar y publicar el mapa de riesgos institucionales 2021	Mapa de Riesgos institucionales consolidado y publicado	Junio (1/06/2021)	Julio (31/07/2021)	Dirección de planeación
1.3. Consulta y divulgación	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	Correos con socialización y actas de reunión	Enero (1/1/2021)	Mayo (31/05/2021)	Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección y funcionarios /contratistas
	Divulgar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia	Correo de divulgación y publicación en la página web	Enero (1/1/2021)	Enero (30/1/2021)	Dirección de planeación
	Divulgar mapa de Riesgos institucionales	Correo de divulgación y estrategias de socialización	Mayo (1/5/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de planeación
1.4. Monitoreo y revisión	Reportar las acciones ante la materialización del riesgo bajo la nueva metodología	Actas, reportes, PQRSO o correos	Enero (30/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Integrantes de la alta dirección y funcionarios /contratistas
1.5. Seguimiento	Generar reportes cuatrimestrales sobre el PAAC y los riesgos según lo establece la metodología	Tres (3) seguimientos al plan anticorrupción y Mapa de Riesgos	30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. Informes publicados dentro de los (10) primeros días hábiles del mes siguiente		Control interno

Calle 24 #51-40 Bogotá D.C.
Capital Tower-Pisos 7,10 y 11
Código Postal: 111321 – Tel: 7954480

pág. 6

4.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El objetivo de este componente es facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos interesados a sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la empresa, pues está orientada a lograr simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y otros procedimientos administrativos existentes, mediante su actualización con estándares de calidad, logrando así mayor transparencia en las actuaciones de la entidad. Igualmente, con la racionalización se busca facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites por medios electrónicos a través de las tecnologías de la información, lo cual conlleva a mejoras dentro de la entidad, el incremento de la eficacia y la eficiencia, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Componente 2: Racionalización de tramites				
Actividad	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
Verificar y formular un plan de trabajo para la política de tramites	Plan de trabajo	Abril (1/4/2021)	Mayo (31/5/2021)	Dirección de planeación
Ejecutar plan de trabajo conforme a las etapas establecidas en la metodología del SUIT	Informes de ejecución del plan del trabajo	Junio (1/6/2021)	Agosto (31/8/2021)	Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección y funcionarios /contratistas

4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otros que tienen el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

En este sentido, la empresa incorporó la rendición de cuentas como tema transversal a su gestión institucional consciente que ello fortalece la transparencia de las actuaciones públicas, el control social, la participación ciudadana en la gestión y el diálogo con el ciudadano y diseña cada año la Estrategia de Rendición de Cuentas como se observa a continuación:

Objetivo de la Estrategia de Rendición de Cuentas

La estrategia diseñada por la empresa para rendir cuentas a sus grupos de interés tiene como objetivo acercar a los ciudadanos a la gestión de la entidad, brindando información de interés, clara y completa a todos los ciudadanos, permitiendo que estos se involucren de manera activa en todas las fases de la gestión, promoviendo así la transparencia y el control social.

Metodología de Participación en los Espacios de Rendición de Cuentas

Es importante mencionar que las actividades de rendición de cuentas del subcomponente diálogo también se constituyen en actividades de Participación Ciudadana para efectos de la planeación institucional, y esto se materializa a través de la alineación de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la empresa y el Plan de Participación Ciudadana, de gestión social.

Por tal razón dentro del Plan de Participación 2021 se publica los mecanismos o procedimientos a través de los cuales los grupos de interés puede participar, que incluye el objetivo de la actividad, los grupos de interés invitados a participar, los medios y canales por los cuales pueden participar (presenciales y virtual), las áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento, los objetivos de desarrollo sostenible al que apuntan las diferentes actividades programadas, cuando este aplique, el territorio que se impacta, el enfoque diferencial de las actividades, entre otros aspectos.

La empresa ha definido dentro de sus Lineamientos para desarrollar actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas unos pasos mínimos que permitan, que los grupos de interés se involucren activamente en las actividades de diálogo programadas y desarrolladas por las diferentes áreas de la entidad, los cuales se describen a continuación de forma breve;

- **Paso 1:** Se identifican los temas de mayor interés para nuestros grupos.
- **Paso 2:** Se define el objetivo de la actividad teniendo en cuenta los niveles de participación: consulta, control y evaluación, formulación participativa, participación en la información, ejecución o implementación participativa.
- **Paso 3:** Se divulga la actividad, el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas al grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad y publicar con anterioridad al ejercicio de participación o rendición de cuentas la información referente al mismo, para conocimiento del grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad.
- **Paso 4:** Se convoca la actividad a través de los canales de participación definidos, al grupo de interés objetivo invitando a participar en la actividad a desarrollar.

- **Paso 5:** Se debe llevar a cabo el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas a través de las herramientas y/o escenarios definidos. La Entidad o área responsable debe responder las preguntas de los grupos de interés que participan en el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas, durante el desarrollo del ejercicio. Si por temas logísticos

o tiempo no es posible responder la totalidad de preguntas en tiempo real, se enviará la respuesta por escrito al interesado a través del correo electrónico o canal de participación definido para la actividad.

Estrategia de Rendición de Cuentas 2021

Empresas Públicas de Cundinamarca, para promover la confianza y fortalecer la relación con los ciudadanos y sus grupos de interés, presenta la estrategia de rendición de cuentas que incluye las actividades de mejora continua para la vigencia 2021, en las cuales se planea la permanente divulgación de información de los avances y los resultados de la gestión de la entidad, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos, el aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible a partir de espacios que promuevan el diálogo público entre la entidad y los ciudadanos, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad.



Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente/ Procesos	Actividad	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar información de la gestión empresarial en la página web.	Información Publicada	Enero (1/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección
	Difundir información sobre la gestión institucional (planes, programas, proyectos)	Información difundida por los diferentes mecanismos de comunicación	Enero (1/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al cliente
	Actualizar y socializar el Documento estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia de Rendición de cuentas apropiada	Febrero (3/2/2021)	Abril (30/4/2021)	Dirección de Servicio al cliente
3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Ejecutar la guía de intervención social en el marco de los proyectos	Informe semestral de ejecución	Julio (1/7/2021)	Diciembre (30/12/2021)	Dirección de Servicio al cliente
	Realizar un (1) diálogo ciudadano de Rendición de cuentas en el marco de la audiencia pública de rendición de cuentas	Dialogo ciudadano ejecutado en la marca de la estrategia de rendición de cuentas	Agosto (31/8/2021)	Diciembre (1/12/2021)	Dirección de Servicio al cliente – dirección de planeación
	Ejecutar estrategia de rendición de cuentas permanente	Actividades ejecutadas en el marco de la estrategia de Rendición de Cuentas	Enero (1/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al cliente
	Participación evento sectorial de RdC – Casos de éxito en la gestión o similares	Estrategia de Rendición de cuentas apropiada	Mayo (1/05/2021)	Agosto (31/08/2021)	Dirección de Servicio al cliente
3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitar a los servidores de la entidad en temas relacionados con: Plan anticorrupción y atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información, servicio al ciudadano, código de Integridad, archivo-gestión documental y seguridad digital	Uno 1 capacitación Realizada por tema	Mayo (1/05/2021)	Diciembre (30/12/2021)	Dirección de Gestión humana y administrativa
3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Formular posibles acciones de mejora a partir del plan de cierre de brechas FURAG en la política de rendición de cuentas	Plan de mejoramiento implementado	Julio (1/7/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de planeación y Dirección de servicio al cliente
	Realizar la evaluación de resultados del proceso rendición de cuentas publicar e informar su avance	Informe realizado y publicado	Diciembre (1/12/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de control interno

4.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de seguir fortaleciendo un Estado más transparente y eficiente, la empresa continúa consolidando la implementación de los lineamientos de las políticas públicas y la normatividad asociada al Servicio al Ciudadano, por medio de la ejecución de acciones orientadas a fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés; generando confianza a través de la aplicación de principios como la celeridad, eficiencia, consistencia, calidad y oportunidad, entre otros y valores como la igualdad, imparcialidad, transparencia, honestidad, diligencia, respeto, justicia entre otros de igual manera haciendo entrega y publicación de información completa y clara sobre la gestión, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, la cuales enmarcan el excelente servicio que se les debe brindar y permite evaluar el mismo en términos de calidad y eficiencia.

Por las razones anteriores la empresa define los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, enmarcados en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013, la NTC 6047, la NTC 5854 y ConVerTIC para la vigencia 2021 los cuales se presentan a continuación:



Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente/ Procesos	Actividad	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Presentar informe anual de los resultados servicio al cliente, participación ciudadana y gestión PQRSD ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	actas de comité y Documentos actualizados	Octubre (1/10/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de servicio al cliente
	Actualizar la caracterización de clientes y grupos de interés	Caracterización actualizada	Abril (1/4/2021)	Abril (30/4/2021)	Dirección de servicio al cliente
4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	Ejecutar campaña de Comunicación externa e interna de canales de Atención dispuestos por la entidad (recepción y tiempos de respuesta de PQRSD, protocolos de servicios y servicio al ciudadano, protocolo de administración por cada uno de los canales de atención dispuestos por la entidad).	Campaña implementada	Abril (1/4/2021)	Diciembre (15/12/2021)	Dirección de servicio al cliente
	Realizar la medición de satisfacción de los diferentes canales	Informe presentado	Septiembre (01/09/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de servicio al cliente
	Implementar nuevas acciones que permitan mejorar accesibilidad a los medios electrónicos de atención al ciudadano	Página web con criterios de accesibilidad	Julio (1/07/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Gestión Humana-Dirección Servicio al Cliente
4.3 Talento Humano	Gestionar capacitación de accesibilidad de servicios en la atención ciudadana de personas con discapacidad	Capacitaciones ejecutadas	Mayo (1/5/2021)	Diciembre (15/12/2021)	Dirección de servicio al cliente - Dirección de Gestión humana
	Capacitar a los colaboradores de la entidad sobre el proceso atención al cliente enfocándose en las notificaciones (PQRS) a las diferentes áreas involucradas en el proceso, que apunte a mejorar la atención de los usuarios	Capacitaciones ejecutadas	Mayo (01/5/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de gestión humana
	Diseño e implementación de programa de cualificación planteada para el desarrollo y fortalecimiento de competencias en la relación con la ciudadanía	100 % de diseño e implementación del programa	Mayo (1/5/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al Cliente – Dirección de gestión humana
4.4 Normativo y procedimental	Socializar al interior de la entidad la Política de Prevención del Daño Antijurídico	Política Socializada	Marzo (1/3/2021)	Octubre (31/10/2021)	Dirección jurídica - Dirección de Gestión Humana
	Socializar y divulgar de la carta de trato digno, procesos de PQRS, informes de PQRS	Correos de Socialización, Página Web	Enero (31/01/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al Cliente

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente/ Procesos	Actividad	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
	Socializar y divulgar política de protección de datos personales.	Correos de Socialización, Página Web	Enero (31/01/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Gestión Humana
	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación	Informes trimestrales presentados y publicados	Enero (1/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de servicio al cliente
4.5 Relacionamiento con el ciudadano	Realizar medición de índice de satisfacción del ciudadano y grupos de interés	Medición del Índice de Satisfacción 2021	Junio (31/06/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al Cliente

Calle 24 #51-40 Bogotá D.C.
Capital Tower-Pisos 7,10 y 11
Código Postal: 111321 – Tel: 7954480

pág. 13

ISO 9001:2015

BUREAU VERITAS
Certification



4.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Empresas Públicas de Cundinamarca garante del derecho fundamental de acceso a la información pública, trabaja para que cada día un mayor número de ciudadanos ejerzan ese derecho, para lograrlo, establece acciones permanentes que permitan el cumplimiento efectivo de los lineamientos normativos y de política pública que le dan esa garantía. Para lograrlo, desarrolla acciones que permitan el fortalecimiento de las condiciones de divulgación de información con calidad, del reconocimiento de la información generada por la entidad que le interesa conocer a los grupos de interés, así como la aplicación de criterios diferenciales para la publicación, divulgación y disposición de mecanismos para el acceso a la información.

Es por ello por lo que, para continuar garantizando el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, la empresa desarrollará para la vigencia 2021 las siguientes actividades que fortalecen la promoción de transparencia activa y pasiva.



Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente/ Procesos	Actividad	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
5.1 Transparencia Activa	Realizar seguimiento semestral al cumplimiento de la publicación de la información mínima requerida conforme ley 1712 de 2014	Informe de seguimiento (ITA)	Junio (1/6/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Control Interno-Dirección de planeación
	Realizar la actualización permanente de la información publicada en la sección de transparencia	Información actualizada	Enero (1/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección
5.2 Transparencia Pasiva	Actualizar procedimiento de gestión PQRSD incluyendo la validación de solicitudes de información pública	Punto de control del procedimiento Gestión PQRSD	Mayo (01/05/2021)	Agosto (30/8/2021)	Dirección de Servicio al cliente
	Difundir entre las partes interesadas, el Informe de medición del desempeño del sistema de control interno y MIPG de la vigencia.	Informe publicado	Julio (1/7/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de planeación y Dirección de control interno
	Validar y establecer los costos de reproducción de la información	Decisión empresarial	Mayo (01/05/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Secretaría de asuntos corporativos y Dirección de Gestión Humana
5.3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar el inventario de activos de Información según su metodología	Inventario actualizado aprobado y publicado	Enero (31/01/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Gestión Humana-Dirección de planeación
	Elaborar y publicar el Esquema de publicación de información,	Esquema de publicación de información aprobado y publicado	Enero (18/01/2021)	Abril (30/04/2021)	Dirección de servicio al cliente
	Elaborar y publicar el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Índice de Información Clasificada y Reservada aprobado y publicado	Enero (31/01/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Gestión Humana
5.4 Criterio diferencial de accesibilidad	Diseñar y realizar piezas comunicativas con subtítulos y/o lenguaje de señas para divulgar trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes canales de atención de la entidad.	Piezas comunicativas (2)	Enero (18/01/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al Cliente
	Identificar e implementar mejora a partir de la solicitud de acceso a la información presentada por la ciudadanía	Mejora de acceso a la Información pública implementada	Enero (18/01/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al Cliente
5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar informes trimestrales de Solicitudes de Acceso a la Información	Informes publicados	Abril (1/04/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al Cliente

4.6 INICIATIVAS ADICIONALES

Empresas Públicas de Cundinamarca comprometido con la Lucha contra la Corrupción, generó un componente adicional donde se definen actividades encaminadas a la ética, la cultura de la transparencia y la integridad institucional, en conjunto con las áreas de la entidad se formularon las siguientes acciones:

Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Iniciativa	Actividad	Entregable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
6.1 Código de Integridad	Campañas para divulgar los comportamientos asociados a cada uno de los valores del código de integridad e hidroética.	Campañas ejecutadas	Febrero (01/02/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de gestión humana
6.2 Política de Desarrollo Responsable	Establecer y socializar la política de desarrollo responsable	Política establecida	Febrero (01/02/2021)	Noviembre (31/11/2021)	Dirección de planeación
6.3 Conflictos de interés	Gestionar estrategia de administración de conflictos de interés	Estrategia establecida e implementada	Febrero (01/02/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de gestión humana
6.4 Canales de denuncia	Divulgación de campañas que fomenten la política de denuncia (tanto interna como externa incluyendo el canal de denuncias de corrupción)	campañas de divulgación	Febrero (01/02/2021)	Noviembre (30/11/2021)	Dirección de Servicio al Cliente
6.5 Capacitaciones	Capacitar a los gerentes públicos sobre los diferentes escenarios disciplinarios en que se pueden ver involucrados por el desarrollo de la función pública.	Capacitaciones realizadas	Mayo (01/05/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de gestión humana

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.

ORIGINAL FIRMADO

JUAN EDUARDO QUINTERO LUNA
Gerente
Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP

ORIGINAL FIRMADO

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

ORIGINAL FIRMADO

JUAN PABLO OSPINA GUERA
Dirección de Planeación
Empresas Públicas de Cundinamarca SA ESP