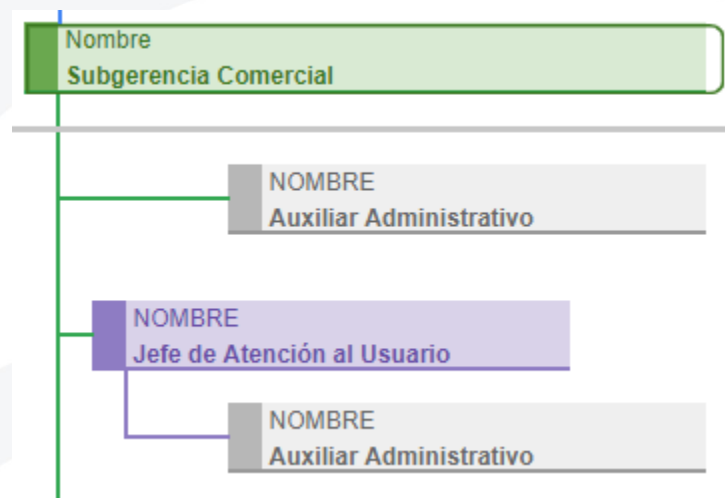


NOMBRE DE DIRECTOR(A) O JEFE (<i>Si aplica</i>):	MILTON ARIEL MARTÍNEZ ORDÓÑEZ
CARGO:	JEFE DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO
ENTIDAD O DEPENDENCIA:	SUBGERENCIA COMERCIAL.
FECHA DE INICIO DE LA GESTIÓN:	01/01/2020
FECHA DE ENTREGA INFORME DE LA GESTIÓN:	10/11/2023

1.1 ORGANIGRAMA DEL ÁREA



2. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA

La jefatura de atención y servicio al usuario se encarga de suministrar a los usuarios y ciudadanía en general información y soporte con relación a los servicios que presta Empresas Públicas de Zipaquirá, además, canaliza las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, derechos de petición, recursos de reposición y felicitaciones, genera las PQRs y ordenes de trabajo a que haya lugar, las distribuye a las diferentes áreas de la empresa para que sean solucionadas contestadas y notificadas a los peticionarios. también hace seguimiento a las PQRs desde que son generadas hasta que se notifican y cierran en el sistema, HAS SQL, velando por que no excedan las fechas límites de respuesta como lo contempla el Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

2.1 DETALLE DE PLANTA DE PERSONAL

La Jefatura de Atención y Servicio al Usuario, proceso liderado actualmente por **Milton Ariel Martínez Ordóñez** con el cargo de Jefe de atención y servicio al usuario con contrato de libre nombramiento y remoción, cuenta con línea de frente conformada por 2 funcionarias **Paola García Romero** y **Luz Mirian Ríos Rodríguez** con contrato a término indefinido; prestando servicio de atención presencial de lunes a jueves en horario de 7:00 am a 4:30 pm jornada continua y viernes de 7:00 am a 3:30 pm jornada continua. Adicional cuenta con una funcionaria con contrato por prestación de servicios señora **María**

Esther Alfonso Prada que atiende usuarios por una línea celular, WhatsApp y una línea telefónica fija.

Las solicitudes que entran por el chat, página web y correo electrónico son contestados por un funcionario de autorsin, que labora en los mismos horarios, para un total de 3 personas a cargo.

La gestión de archivo la lidera la funcionaria **Luz Mirian Ríos Rodríguez**, quien se encarga de la custodia y organización de las PQR mientras se encuentran en el área comercial y hasta que se entregan al archivo central.

CONCEPTO	TOTAL, CARGOS DE LA PLANTA			Nº DE CARGOS PROVISTOS			N.º DE CARGOS VACANTES		
	Al inicio de la gestión	A la entrega del cargo	Variación porcentual	Al inicio de la gestión	A la entrega del cargo	Variación porcentual	Al inicio de la gestión	A la entrega del cargo	Variación porcentual
Libre Nombramiento y Remoción	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Trabajadores Oficiales	2	2	0	1	1	1	0	0	0
Personal por Temporal	1	1	0	0	0	0	0	0	0
SENA	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OPS	1	1	0	0	0	0	0	0	0

2.2 SITUACIONES ADMINISTRATIVAS RELEVANTES

- Las funcionarias de línea de frente Paola García Romero y Luz Mirian Ríos Rodríguez salieron a disfrutar vacaciones del periodo 2022 – 2023, el 9 de junio y 8 de agosto de 2023 respectivamente, queda pendiente hacer programación para el año 2024 y enviarla al área de recursos humanos.
- En el momento ningún funcionario o funcionaria del área de atención y servicio al usuario se encuentran con incapacidad laboral.
- En el momento ningún funcionario o funcionaria del área de atención y servicio al usuario se encuentran en licencias de maternidad, luto, remuneradas, no remuneradas.
- Las funcionarias de línea de frente a la fecha no han solicitado permiso de estudio.
- El área de atención y servicio al usuario no cuentan con personal de pasantes del Sena ni ninguna otra institución educativa,

- Una situación relevante y de tener en cuenta es la necesidad de incorporar otra funcionaria o funcionario al área de atención y servicio al usuario para que conteste el chat interactivo, correo institucional, pagina web y reemplace las vacaciones de las funcionarias de línea de frente.

3. INFORME RESUMIDO O EJECUTIVO DE LA GESTIÓN

Componente 1. Gestión PQRs

Situación Inicial (Inicio de 2020):

- El jefe de atención y servicio al usuario contestaba PQR, quejas, derechos de petición y recursos de la subgerencia Comercial.
- Los usuarios radicaban varios derechos de petición con el mismo reclamo en un mes y se les contestaba sin tener en cuenta lo normado en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015.

Gestión realizada (2020-2023):

- Se descentraliza la contestación de PQR, derechos de petición y recursos a cada una de las áreas de la subgerencia comercial
- Se implementó una herramienta en drive para llevar control y trazabilidad de los derechos de petición y recursos y así evitar silencios administrativos que perjudiquen la empresa.

Comportamiento de PQRs en el cuatrienio.

Distribución por canal de entrada.

Año	PQRs	Verbal	Escrito	Teléfono	Web	Chat	E-Mail	WhatsApp	Facebook	Buzón
2020	3550	2202	124	937	0	0	287	0	0	0
2021	2478	1559	416	223	8	54	164	40	14	0
2022	4046	2818	734	322	0	32	88	48	4	0
2023	2072	1529	383	60	2	8	84	5	1	0

Fuente: sistema HAS SQL.

- En el cuatrienio se incrementaron los reclamos y peticiones por los canales virtuales y disminuyeron en gran medida de forma verbal lo que evitó acumulación de usuarios en la sala de espera de la empresa.

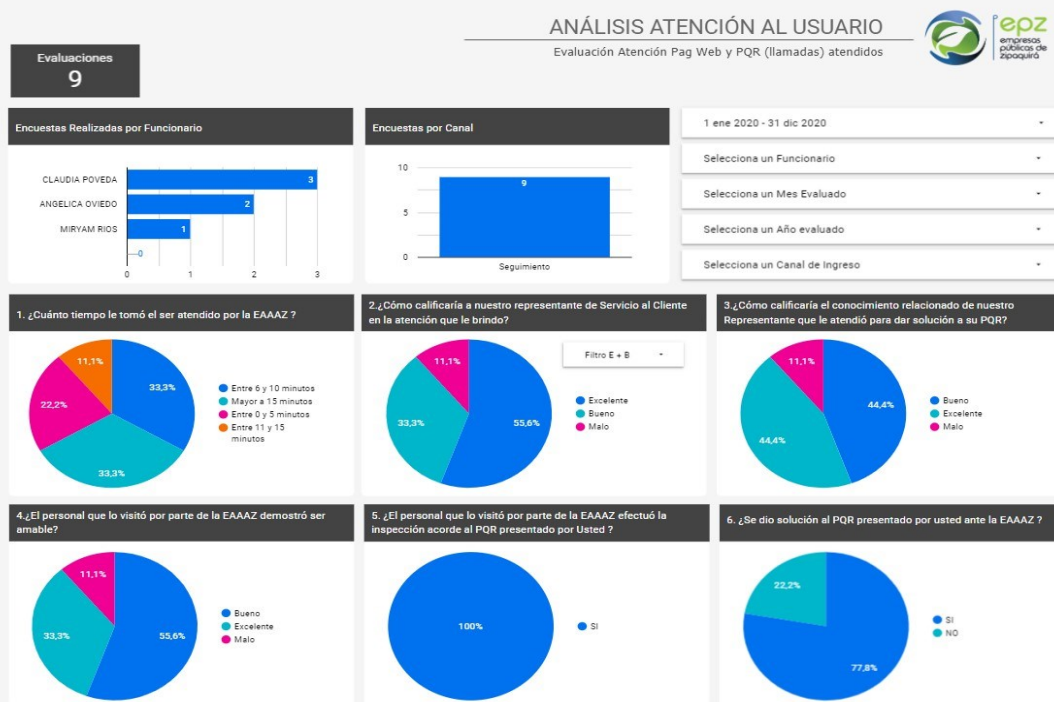
PQRS POR AÑO 2020-2021-2022-2023				
No. USUARIOS	42334	44.206	45721	48000 corte a sept. 30
MES-AÑO	2020	2021	2022	2023
ENERO	397	355	250	300
FEBRERO	427	290	289	258
MARZO	189	207	415	321
ABRIL	62	143	273	223
MAYO	114	157	355	274
JUNIO	325	170	231	290
JULIO	432	255	325	201
AGOSTO	265	195	303	205
SEPTIEMBRE	355	204	435	
OCTUBRE	375	160	546	
NOVIEMBRE	338	193	392	
DICIEMBRE	271	149	232	
TOTAL, PQRS	3550	2478	4046	2072
% No. PQRS	8.38	5.60	8.84	4.31

Fuente: sistema HAS SQL.

- El número de personas del total de usuarios que colocaron peticiones, quejas y reclamos se mantuvo en los 4 años por debajo del 9%.

Análisis encuesta de satisfacción:

Año 2020



Año 2021

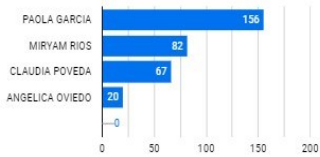
ANÁLISIS ATENCIÓN AL USUARIO

Evaluación Atención Pag Web y PQR (llamadas) atendidos



Evaluaciones
330

Encuestas Realizadas por Funcionario



Encuestas por Canal



1 ene 2021 - 31 dic 2021

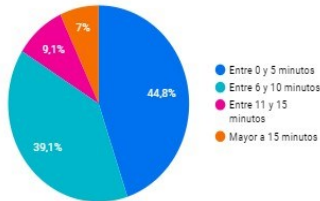
Selecciona un Funcionario

Selecciona un Mes Evaluado

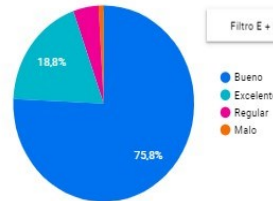
Selecciona un Año evaluado

Selecciona un Canal de Ingreso

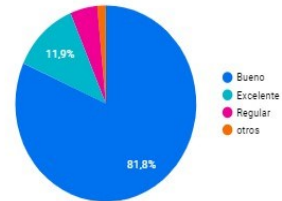
1. ¿Cuánto tiempo le tomó el ser atendido por la EAAAZ ?



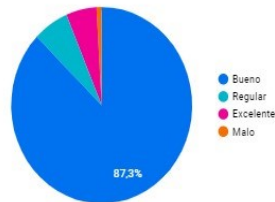
2. ¿Cómo calificaría a nuestro representante de Servicio al Cliente en la atención que le brindo?



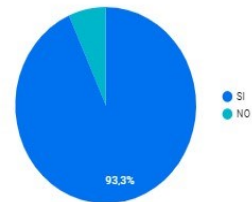
3. ¿Cómo calificaría el conocimiento relacionado de nuestro Representante que le atendió para dar solución a su PQR?



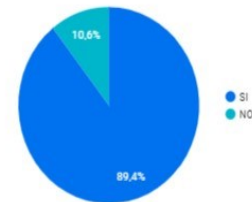
4. ¿El personal que lo visitó por parte de la EAAAZ demostró ser amable?



5. ¿El personal que lo visitó por parte de la EAAAZ efectuó la inspección acorde al PQR presentado por Usted ?



6. ¿Se dio solución al PQR presentado por usted ante la EAAAZ ?



Año 2022

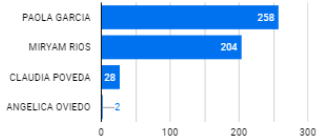
ANÁLISIS ATENCIÓN AL USUARIO

Evaluación Atención Pag Web y PQR (llamadas) atendidos



Evaluaciones
492

Encuestas Realizadas por Funcionario



Encuestas por Canal



1 ene 2022 - 31 dic 2022

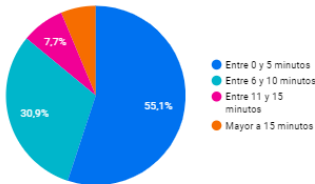
Selecciona un Funcionario

Selecciona un Mes Evaluado

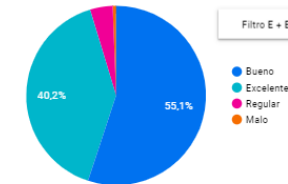
Selecciona un Año evaluado

Selecciona un Canal de Ingreso

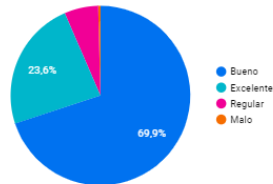
1. ¿Cuánto tiempo le tomó el ser atendido por la EAAAZ ?



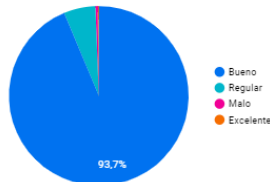
2. ¿Cómo calificaría a nuestro representante de Servicio al Cliente en la atención que le brinda?



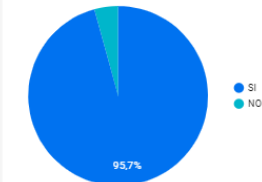
3. ¿Cómo calificaría el conocimiento relacionado de nuestro Representante que le atendió para dar solución a su PQR?



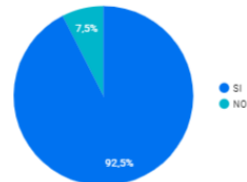
4. ¿El personal que lo visitó por parte de la EAAAZ demostró ser amable?



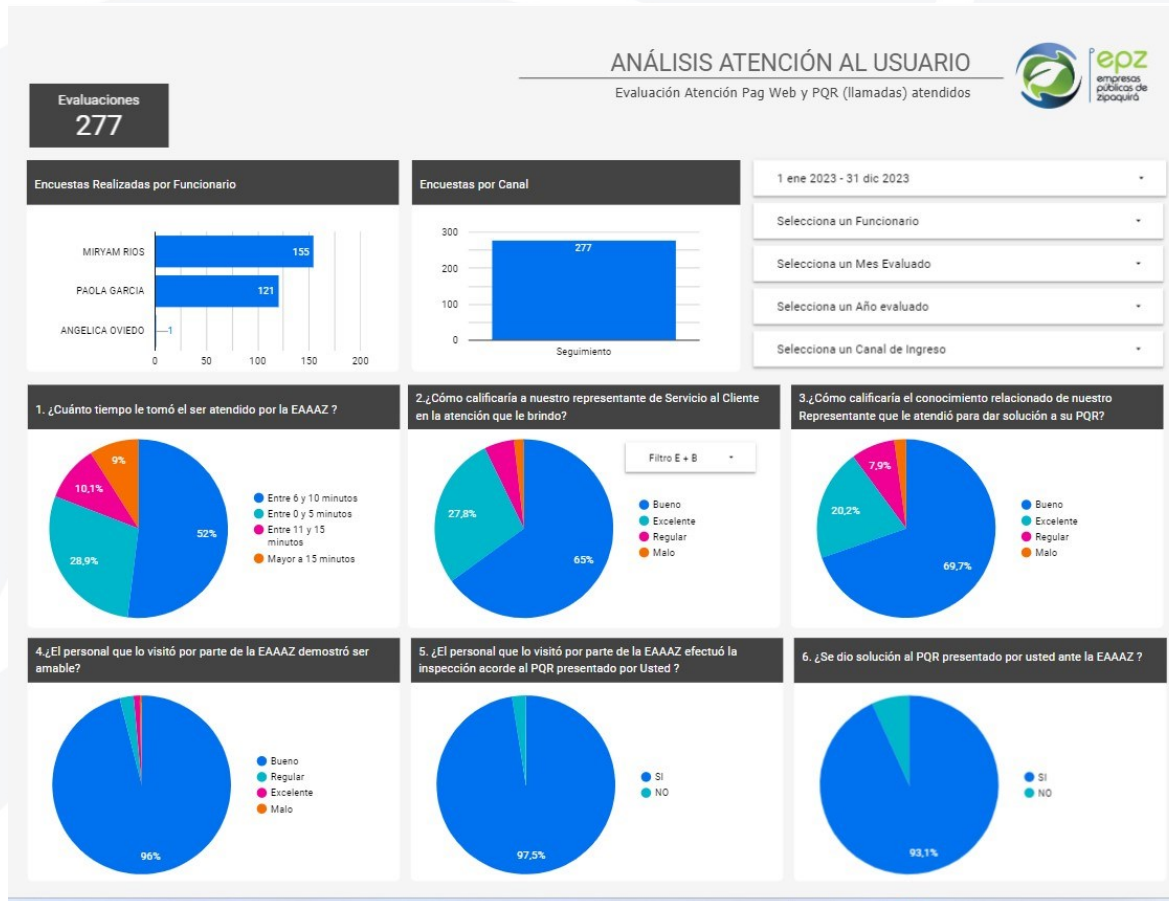
5. ¿El personal que lo visitó por parte de la EAAAZ efectuó la inspección acorde al PQR presentado por Usted ?



6. ¿Se dio solución al PQR presentado por usted ante la EAAAZ ?



Año 2023



Logros destacados:

- Con la implementación de los canales virtuales en el año 2021, la atención al usuario y líneas celulares se logró disminuir el flujo de usuarios en la sala de espera de EPZ en un 30%

Dificultades:

- En pandemia se improvisó la atención a los usuarios por falta de protocolos.
-

<p>Recomendaciones y sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear protocolos de atención a usuarios cuando se presenten casos catastróficos como fue el de la pandemia. • Hacer campaña intensiva por todos los medios que cuenta EPZ para que los usuarios utilicen más los medios digitales y así disminuir la atención presencial en la empresa. 	<p>Asunto que se encuentra en proceso y hay que resolver pronto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La actualización de datos básicos del total de usuarios de Empresas Públicas de Zipaquirá incluyendo correo electrónico y número de teléfono celular.
<p>Asuntos pendientes por desarrollar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un sistema que permita hacer trazabilidad del estado de los PQRs. en tiempo real y poder dar a los usuarios una información más exacta sobre el estado de su reclamación. 	

<p>Componente 2. Canales de atención.</p>	
<p>Situación Inicial (Inicio de 2020):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Solo se contaba con atención presencial en línea de frente y una línea telefónica fija para la atención del total de los usuarios de EPZ. 	
<p>Gestión realizada (2020-2023):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se implementaron otros canales de atención a los usuarios como: Chat interactivo, correo electrónico, fan page, página web, WhatsApp y teléfono celular • Se amplió el personal de apoyo con 1 persona con contrato por outsorsin para contestar y atender reclamos quejas y peticiones por el teléfonos celulares y línea de WhatsApp. • En el año 2022 Se adquirió un digiturno con un sistema operativo acorde a las necesidades de EPZ, eficiente y eficaz con el fin de mejorar la gestión de los tiempos de espera en la atención, conocer los tipos de usuarios, aumentar la satisfacción de nuestros usuarios, buscando también nuestros índices de calidad en la atención. • En el año 2023 se Adquirieron 2 pantallas industriales, 4 calificadores análogos, con sus respectivas licencias de usuarios y soporte técnico para la ampliación del sistema de atención al usuario para 	

<p>integrar al sistema los nuevos servicios (Catastro y alumbrado público) de Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ-ESP.</p>	
<p>Logros destacados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Con la orden de compra No. 06 de 2022 se adquirió el sistema de turnos. - Con la orden de compra No. 037 de 2023 se adquirieron 2 pantallas industriales y cuatro calificadores, para optimizar el servicio en sala de atención al usuario. - Modernización de la sala de atención a los usuarios, con nuevo mobiliario y señalización en busca de brindar a los usuarios una mayor comodidad. 	<p>Dificultades.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El personal con que cuenta el área de atención al usuario es insuficiente falta una persona para que atienda el chat interactivo y el correo comercial y reemplace las funcionarias de línea de frente cuando salgan a vacaciones, incapacidades. Etc. -
<p>Recomendaciones y sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear protocolos de atención a usuarios cuando se presenten casos catastróficos como fue el de la pandemia para brindar una atención totalmente virtual. • Hacer campaña intensiva por todos los medios que cuenta EPZ para que los usuarios utilicen más los medios digitales y así disminuir la atención presencial en la empresa. • Implementar la atención del área los fines de semana y días feriados para brindar una atención más eficiente en tiempo real. 	<p>Asunto que se encuentra en proceso y hay que resolver pronto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La actualización de datos básicos del total de usuarios de Empresas Públicas de Zipaquirá que se está llevando a cabo en línea de frente a los usuarios que acuden presencialmente y se incluya correo electrónico y número de teléfono celular.
<p>Asuntos pendientes por desarrollar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la ventanilla única de atención a los usuarios. • Implementación de un sistema de envío masivo de mensajes informativos, recordatorios de fechas de vencimiento y facturas por correo electrónico y mensajes de texto. 	

Componente 3. Estructura física y tecnológica del área.	
<p>Situación Inicial (Inicio de 2020):</p> <ul style="list-style-type: none"> • La jefatura de atención y servicio al usuario se encontraba en el segundo piso junto con línea de frente y la sala de espera de los usuarios lo que implicaba un número elevado de personas en un espacio reducido. • Se contaba con un sistema de turnos limitado en cuanto a generar estadísticas e informes. • El mobiliario de la sala de atención a los usuarios se encontraba deteriorado. 	
<p>Gestión realizada (2020-2023):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se trasladó la línea de frente y la sala de espera al primer piso a un espacio más amplio y ventilado. • Se adquirió un sistema de turnos más actualizado y acorde a las necesidades de la empresa y se está ajustando para la implementación de la atención de los nuevos usuarios de catastro y alumbrado público. • Se implementó una herramienta en drive para llevar control y trazabilidad de los derechos de petición y recursos y así evitar silencios administrativos y sanciones de los entes de control que perjudiquen la empresa. • Se modernizó la sala de espera y la línea de frente con muebles y monitores en pro de prestar un mejor servicio a los usuarios. 	
<p>Logros destacados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se mejoro sustancialmente en los tiempos de respuesta a las PQR disminuyendo cada año el porcentaje de las que se pasaban de fecha de contestación. 	<p>Dificultades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El sistema HAS QSL genera fallas constantes lo que dificulta la atención continua de los usuarios. - El sistema PSE debe estar activo siempre para que los usuarios no tengan que escribir mensajes por correo ni llamar para que lo activen y así poder pagar las facturas.
<p>Recomendaciones y sugerencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Crear protocolos de atención a usuarios cuando se presenten casos catastróficos como fue el de la pandemia. • Hacer campaña intensiva por todos los medios que cuenta EPZ para que los usuarios utilicen más los medios digitales y así disminuir la atención presencial en la empresa. 	<p>Asunto que se encuentra en proceso y hay que resolver pronto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La actualización de datos básicos del total de usuarios de Empresas Públicas de Zipaquirá incluyendo correo electrónico y número de teléfono celular.

Asuntos pendientes por desarrollar:	
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de la ventanilla única de atención a los usuarios. • Implementación de un sistema de envío masivo de mensajes informativos, recordatorios de fechas de vencimiento y facturas por correo electrónico y mensajes de texto. 	

4. INFORME DE EJECUCIÓN DE PLAN DE DESARROLLO DE CADA ÁREA

Realice una breve reseña del estado del cumplimiento general de las metas de bienestar y de producto del Plan de Desarrollo, exponiendo el porcentaje general de cumplimiento de estas.

Línea del Plan de Desarrollo: NA							
Programa del Plan de Desarrollo: NA							
Meta	Tipo de Meta		Meta cuatrienio	Valor cumplido 2020	Valor cumplido 2021	Valor cumplido 2022	Valor cumplido 2023
	B	P					
NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Logros cualitativos asociados a la meta:							
NA							

5. GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN

No. De Contrato	Objeto	Valor	Estado
-----------------	--------	-------	--------

Contrato No. 09 de 2022.	Prestación de servicios de apoyo a la gestión, para la atención a los usuarios de la E.P.Z E.S.P., a través de las líneas de atención habilitadas.	Veinticuatro millones doscientos mil pesos M/C (\$24.200.000)	Liquidado.
Orden de compra o de servicios No. 06 de 2022.	Compra de sistema digiturno e implementación de software para calificación del servicio y generador de estadísticas.	Veintisiete millones doscientos setenta y cinco mil ochocientos setenta y un mil pesos M/C. (\$27.275.871).	Liquidado.
Contrato No. 10 de 2023.	Prestación de servicios de apoyo a la gestión, para la atención a los usuarios de E.P.Z E.S.P., a través de las líneas de atención habilitadas.	Veintiséis millones seiscientos veinte mil pesos M/C. (\$26.620.000)	A la fecha se han pagado: Veintiún millones setecientos ochenta mil pesos M/C (\$21.780.000) Quedando un saldo de: cuatro millones ochocientos cuarenta mil pesos (\$4.840.000) para los meses de noviembre y diciembre de 2023. La fecha de vencimiento de este contrato es el día 31/12/2023.
Orden de compra o de servicios No.37 de 2023.	Adquisición de pantallas industriales, calificadores análogos, licencias de usuarios y soporte técnico para la ampliación del sistema de atención al usuario de empresas publicas de Zipaquirá EPZ.	Veintiún millones diecinueve mil doscientos ocho pesos (21.019.208.000). M/CTE. IVA incluido.	A la fecha han entregado 2 pantallas y realizado un mantenimiento y una capacitación virtual Falta por entregar 4 calificadores análogos con sus respectivas licencias y dos capacitaciones. No se han generado pagos hasta el momento.

6. EJECUCIÓN DE RECURSOS FINANCIEROS

Se adjunta archivo.

7. POLÍTICAS Y PLANES SECTORIALES

Desde su sector revisar las políticas y planes sectoriales y poblacionales que se aprobaron y relaciónelos en el siguiente cuadro, por favor **ADJUNTAR** a este informe los documentos y actos administrativos que componen dichos planes o políticas.

NOMBRE DE LA POLÍTICA, PLAN, REGLAMENTO, MANUAL	OBJETO	N° ACTO ADMINISTRATIVO DE APROBACIÓN	MECANISMO DE ADOPCIÓN	VIGENCIA	OBSERVACIONES
Política institucional de Servicio al ciudadano en EPZ	Permite dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad, dirigido a generar resultados que atiendan los planes de desarrollo	Resolución No. 265 de 2021 del 12 de julio de 2021	CAR	La presente resolución rige a partir del 16 de febrero de 2021 y deroga las disposiciones que le sean contrarias, en especial la resolución No. 370 de septiembre 15 de 2020.	
Política institucional de Trámites en EPZ.	Permite dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad, dirigido a generar	Resolución No. 369 de 2020 del 15 de septiembre de 2020			

	resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos con integridad y calidad.				

8. PRESENTACIÓN DE INFORMES A ENTES DE CONTROL, NACIONALES Y DEPARTAMENTALES

NOMBRE DEL INFORME	A QUE ENTIDAD SE PRESENTA	TEMA	PERIODICIDAD	FORMA DE PRESENTACIÓN (virtual, físico)	FECHA DEL ÚLTIMO INFORME ENTREGADO
SUI	Superintendencia de servicios Públicos.	PQR de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.	Mensual.	Plataforma SUI archivo masivo.	Mes de julio de 2023

9. GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO

CODIGO		SERIES, SUBSERIE Y TIPOS DOCUMENTALES	SOPORTE O FORMATO	TIEMPO DE RETENCIÓN		DISPOSICIÓN FINAL				OBSERVACIONES
				Archivo Gestión	Archivo Central	CT	E	M	S	
208.3.34		PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)		1	4			X		Estos documentos reflejan el cumplimiento de una función asignada al área que consiste en vigilar que la atención que preste la entidad sea de conformidad con las normas legales vigentes, y velar que las quejas y reclamos recibidos por los ciudadanos sean atendidos oportuna y eficientemente. Al cumplir con el tiempo de retención en archivo central se eliminan pues pierden valores primarios y no tienen valores secundarios. (Ley 142 de 1994, art. 152.
208.3.34.1		REGISTRO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR)								
		* Formato	PAPEL							
		* Consignación	PAPEL							
		* Certificado de Tradición y Libertad	PAPEL							
		* Plano de localización o Nomenclatura	PAPEL							
		* Certificado de Demarcación	PAPEL							
		* Carta descripción unidades residenciales.	PAPEL							
		* Registros	PAPEL							
208.3.41		REGISTROS Y CONTROLES								
208.3.41.6		RADICADOS SERVICIOS AL USUARIO	PAPEL	2	4			X		Documentos de carácter Administrativo que reflejan la gestión y el cumplimiento de las funciones asignadas al Área. Se conservan por considerarse parte de la memoria institucional. Se microfilman o digitalizan para el aseguramiento de la información y para posteriores consultas.

CONVENCIONES: CT = Conservación Total | E = Eliminación | M = Digitalización, Microfilmación, Electrónico | S = Selección

9.1		INVENTARIO DE BIENES MUEBLES						
Bienes muebles asignados	Dependencia y servidor público responsable	N° identificación del bien	Fecha adquisición	Precio de compra	Descripción	Ubicación	Estado	Póliza de seguro
Terrenos	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.
Edificaciones	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.
Construcciones en curso	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.
Maquinaria y equipo	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.
Equipo de transporte, tracción y elevación	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.
Equipos de comunicación y computación	1003 subgerencia	Placa 2236	29/09/2022	\$11.146.292	Computador todo en uno Marca	Subgerencia comercial	Bueno	

	Comercia I / Milton Ariel Martinez Ordóñez.				LENOVO SR/MJ0H 2MSP			
Equipos de comunicación y computación	1003 subgeren cia Comercia I / Milton Ariel Martinez Ordóñez.	Placa 653	01/10/20 04	\$60.000	Teléfono fijo marca PANASO NIC KXTS500 LXB.	Subgerenci a comercial	Bueno	
Muebles, enseres y equipo de oficina	1003 subgeren cia Comercia I / Milton Ariel Martinez Ordóñez.	Placa 1493	10/03/20 14	\$1.176.2 40	Puesto de trabajo estructur a metálica gris superficie formica 3 cajones.	Subgerenci a comercial	Bueno.	
Muebles, enseres y equipo de oficina	1003 subgeren cia Comercia I / Milton Ariel Martinez Ordóñez.	Placa No. 1477	10/03/20 14	\$229.10 0	Silla escritorio en paño negro.	Subgerenci a comercial	Bueno.	
Muebles, enseres y equipo de oficina	1003 subgeren cia Comercia I / Milton Ariel Martinez Ordóñez.	Placa No. 667	22/08/20 08	\$245.39 3	Archivad or metálico gris 2 puertas	Subgerenci a comercial	Bueno	

Muebles, enseres y equipo de oficina	1003 subgerencia Comercial / Milton Ariel Martínez Ordóñez.	Placa No. 1626	24/06/2015	\$493.750	Archivado or metálico vertical de 3 gavetas.	Subgerencia comercial	Bueno	
Muebles, enseres y equipo de oficina	1003 subgerencia Comercial / Milton Ariel Martínez Ordóñez.	Placa No. 1627	24/06/2015	\$493.750	Archivado or metálico vertical de 3 gavetas.	Subgerencia comercial		
Bienes muebles en bodega	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.
Redes, líneas y cables	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.
Plantas, ductos y túneles	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.
Otros conceptos	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.

9.2 INVENTARIO DE BIENES INMUEBLES

Identificación	Nombre	Estado	No. Matrícula Inmobiliaria	Cédula Catastral	Dirección
NA.	NA.	NA.	NA.	NA.	NA.

10. CONTRIBUCIÓN A LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

NOMBRE DE POLÍTICA	LÍNEA DE LA POLÍTICA	APORTE REALIZADO
Política Institucional de servicio al ciudadano en EPZ.	Institucional	Resolución 265 de 2021 (12/07/2021) "Por medio de la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en Empresas públicas de Zipaquirá de la cual se creó la CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

11. CONTRIBUCIÓN A CUMPLIMIENTO OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE - ODS

N° ODS	META DEL ODS	APORTE REALIZADO
NA.	NA.	NA.

12. MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y CONTROL - MIPG

POLÍTICAS MIPG	ACCIONES ADELANTADAS
Planeación Institucional	
Gestión Presupuestal y Eficiencia del Gasto Público	
Compras y Contratación Pública	
Talento Humano	
Integridad	

Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción	
Fortalecimiento Institucional y Simplificación de Procesos	
Servicio al Ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> - Resolución N° 370 del 15/9/2020 - "Por medio de la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Zipaquirá EAAAZ ESP " - Desde el mes de junio año 2020, se están realizando encuestas de encuestas para obtener la Percepción del cliente o usuario (Ley 872 del 2003) - Se realiza un informe mensual de la información que arroja el digiturno, en cuanto a la calificación del servicio del área de Atención al usuario que atiende de forma presencial. Se realiza cada mes, el seguimiento, Acta e informe, de las sugerencias realizadas por los usuarios en el Buzón de Sugerencias. Se recolectan la respuesta que arrojan las encuestas que se encuentran en la Intranet, con el fin de tabular y realizar el análisis de la percepción que tiene el usuario frente a los servicios, que presta la EAAAZ E.S.P. (Ley 872 del 2003). - El Área de Atención al Usuario, recibe, radica, gestiona y responde las PQRs que ingresan por los distintos medios de ingreso, de acuerdo con la Ley 142 de 1994, (Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) (Ley 1474 de 2011). - El Área de Atención al usuario conoce y orienta, de forma general a los usuarios con respecto a las solicitudes y dudas que tienen con respecto a los servicios prestados. Cuando es un caso demasiado puntual o especializado, se busca apoyo, con el área de la competencia. (Ley 1474 de 2011). - La política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano es transversal a los planes estratégicos de la entidad. (Decreto 124 de 2016). - -Sí, existe un responsable de la administración del sistema. - La página donde se radica la PQR, ya permite adjuntar archivos y /o documentos. - Ahora sí, la opción para que el usuario pueda elegir porque medio quiere recibir su respuesta. (correo electrónico-correo certificado) (De conformidad al decreto 491 art 4, durante la Emergencia COVID 19, se debe notificar vía Electrónica) Se creó la planilla "Lista de visitantes" con forme a la Ley 1581 de 2012, con el fin de tener acceso al tratamiento de datos. (Ley 1437 de 2011; Ley 1712 de 2014).

	<ul style="list-style-type: none"> - La entidad, mediante la página Web, informa las líneas de atención y los medios por los cuales, puede realizar seguimiento a las PQRs. - La entidad cuenta, con las encuestas, y calificación en el sistema digiturno, que permite medir el desempeño, de sus servidores públicos en torno al servicio al usuario. (Acuerdo 565 de 2016 y Decreto 2539 de 2005). - A partir del 26 de marzo 2020 se habilitaron dos líneas adicionales, a la línea que ya se tenía autorizada, para atender PQRs en el área de Atención al Cliente de la EAAAZ, quedando así disponibles los N°:3214537735, 3142949849, 3114498338, a si mismo cada línea celular cuenta con servicio de WhatsApp (Ley 1437 de 2011).
Participación Ciudadana en la Gestión Pública	
Racionalización de Trámites	<p>El área de atención y servicio al usuario cuenta con dos trámites para racionalizar en la plataforma SUIT que son:</p> <p><u>DUPLICADO DE RECIBOS DE PAGO:</u> Obtener la fiel copia del recibo de pago en caso de pérdida o deterioro.</p> <p><u>Y CAMBIOS EN LA FACTURA DE SERVICIOS PÚBLICOS:</u> Modificar la información registrada en la base de datos del servicio público concerniente al nombre del propietario, dirección y/o al estrato del predio.</p> <p>Los cuales se les hizo la última actualización en dicha página el 07/09/2023.</p>
Gestión Documental	<p>El Archivo de PQRs generado en la subgerencia comercial durante el año 2021 se entregó al archivo central el día 03 de mayo de 2023, el de los años 2022 y 2023 se encuentra en gestión a cargo de la funcionaria Luz Mirian Ríos.</p>
Gobierno Digital (antes gobierno en línea)	
Seguridad Digital	
Defensa Jurídica	
Gestión del Conocimiento y la Innovación	
Gestión de la Información Estadística	

Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional	
Mejora Normativa	
Control Interno	

13. PARTICIPACIÓN EN COMITES, CONSEJOS, JUNTAS, OTROS SIMILARES

NOMBRE DEL COMITÉ / CONSEJO / JUNTA	PERIODICIDAD DE REUNIONES	¿ES SU RESPONSABILIDAD?	¿ES DELEGADO?	SI ES SU RESPONSABILIDAD ADJUNTE DOC SOPORTE
Comité convivencia laboral.	Bimensual.	No.	MIEMBRO PRINCIPAL.	NA.

14. ASUNTOS EN PROCESO Y PENDIENTES POR DESARROLLAR

- Terminar de elaborar e implementar la política institucional de Servicio al Ciudadano.
- Integrar los nuevos servicios que presta Empresas Públicas de Zipaquirá, alumbrado Público y Catastro al sistema digital de turnos.

15. RECOMENDACIONES

- Implementar la ventanilla única en Empresas Públicas de Zipaquirá ESP, como lo dispone el decreto 1875 de 2017 *“Por el cual se adiciona un Capítulo al Título 2 de la Parte 2 del Libro 2, se crea la Ventanilla Única Empresarial -VUE: y se adiciona un párrafo al Artículo 2.2.2.38.6.4 del Decreto 1074 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Comercio, Industria y Turismo”*
- Implementar servicio de mensajería electrónica para envío de recordatorios de pago de facturas, envío de facturas por correo electrónico y mensajes publicitarios de carácter institucional a los usuarios.
- Incorporar al área de Atención y Servicio al Usuario un funcionario o funcionaria para que atienda el chat, correo comercial de la empresa y reemplace vacaciones en línea de frente.
- Uniformar a las funcionarias de línea de frente.
- Implementar el servicio de atención a los usuarios por los canales virtuales 24 horas al día y siete días a la semana (sábados, domingos y días festivos).



NIT 800.005.900-9



GOBIERNO MUNICIPAL
ZIPAQUIRÁ
CALIDAD DE VIDA

FIRMA:

MILTON ARIEL MARTÍNEZ ORDÓÑEZ

FUNCIONARIO, RESPONSABLE

Empresas Públicas de Zipaquirá
Teléfono (60+) 851 9696 - 311 449 83 38
Oficina EPZ Cra 15 # 1 Sur - 11 Zipaquirá, Cundinamarca
correspondencia@epz.gov.co

Versión 6 14-03-2022