



# PLAN

## Anticorrupción y de atención al ciudadano



epz  
empresas  
públicas de  
zipaquirá

## Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. SOPORTE JURIDICO .....	6
Figura 2. Soporte jurídico .....	6
3. OBJETIVO .....	7
3.1. Objetivo General .....	7
3.2. Objetivos Específicos.....	7
4. ALCANCE .....	8
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES .....	8
6. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.....	12
6.1. ¿Quiénes somos?.....	12
6.2. ¿Qué hacemos?.....	13
6.3. Misión.....	13
6.4. Visión .....	13
6.5. Valores Institucionales .....	14
6.6. Objetivos Estratégicos.....	15
6.7. DOFA institucional .....	16
6.8. Servicios de EPZ E.P.S .....	18
6.9. Política de Calidad .....	19
7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
7.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.....	19
7.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites.....	24
7.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas .....	26
7.4. CUARTO COMPONENTE: Atención al ciudadano.....	28

7.5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso La Información .....	30
7.6. SEXTO COMPONENTE: Iniciativas adicionales .....	31

### Tabla de Figuras

Figura 1. Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano .....	5
Figura 2. Soporte jurídico .....	6
Figura 3. Valores Institucionales .....	14
Figura 4. servicios de la EPZ E.S.P .....	18
Figura 5. Objetivos de Calidad .....	19
Figura 6. Subcomponentes .....	20
Figura 7. Primer componente: gestión de riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.....	21
Figura 8. Ruta de procesos EPZ E.S.P.....	22
Figura 9. Valoración del riesgo.....	23
Figura 10. Matriz de riesgos de corrupción.....	23
Figura 11. Proceso de Racionalización de trámites .....	24
Figura 12. Segundo componente: racionalización de trámites .....	25
Figura 13. SUIT.....	25
Figura 14. como se define la estrategia de rendición de cuentas .....	27
Figura 15. elementos de la rendición de cuentas .....	27
Figura 16. Tercer componente: Rendición de cuentas .....	27
Figura 17. Cuarto componente: Atención al Ciudadano.....	28
Figura 18. Subcomponentes Atención al Ciudadano.....	29
Figura 19. Subcomponentes Transparencia y Acceso a la Información .....	30
Figura 20. Quinto componente: Transparencia y Acceso a la Información.....	31
Figura 21. Sexto Componente: Iniciativas adicionales .....	32

## 1. INTRODUCCIÓN

Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ E.S.P, se encuentra comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de los Zipaquireños y el respeto al medio ambiente a través de la prestación del servicio con calidad, eficiencia, respeto y transparencia.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y por medio del Decreto 124 del 26 de Enero de 2016, la Secretaría de Transparencia, en coordinación con las direcciones de Control Interno y Racionalización de Trámites y del Empleo Público de Función Pública y el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano del DNP, actualizó la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que contempla el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2” que deberá ser implementada durante el 2024 en la EPZ E.S.P.

Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ E.S.P formuló para la vigencia 2024 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, que por medio de estrategias busca reducir los 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 de lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, que establece que “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano” reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de 2014 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 “Guía para definir las estrategias anticorrupción V2” Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

El plan anticorrupción y de atención al ciudadano está compuesto por seis (6) Componentes como se muestra en la figura 1 de acuerdo a los lineamientos incorporados en la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”; siendo estos una herramienta eficaz que permite tener control sobre las actividades que van en contra de los intereses del estado y es un instrumento jurídico necesario para que se desarrollen las acciones necesarias en la lucha contra la corrupción; gracias a esto las entidades lograron generar altos niveles de efectividad aumentando la credibilidad de la comunidad hacia las instituciones del estado.

Se ha promovido en la EPZ E.S.P. los principios y acciones plasmados en las mencionadas normas para garantizar a los ciudadanos el derecho a contar con información de calidad, clara, transparente y de fácil acceso, sobre la gestión, con estrategias y conductas conducentes a mitigar actos de corrupción que puedan presentarse en desarrollo de la gestión. En este documento se presenta a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024, teniendo en cuenta los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, con las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales se constituyen en referente para el ejercicio de la función pública de los servidores, orientados a acercar al ciudadano y a las partes interesadas a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación sistemáticas y metódicas que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión.



*Figura 1. Componentes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano*

## 2. SOPORTE JURIDICO

ANTICORRUPCIÓN	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Por la cual se dictan las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
	Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único
	Ley 599 de 2000 Código Penal	Por la cual se expide el Código Penal
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, Procedimientos y tramites innecesarios existentes en la Administración Pública
	Ley 962 del 2005 Ley Antitrámites	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
RENDICIÓN DE CUENTAS	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Ley 1712 del 2014 Derecho de Acceso a la Información Pública	Por medio de la cual se crea la ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones
	Decreto 1081 de 2015	Disposiciones generales en materia de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional
SERVICIO AL CIUDADANO	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
	CONPES 3785 de 2015 Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano	

*Figura 2. Soporte jurídico*

### 3. OBJETIVO

#### 3.1. Objetivo General

Definir actividades encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Zipaquirá que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los posibles riesgos de corrupción; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la empresa en pro del mejoramiento de la atención y servicio al ciudadano; realizar la rendición de cuentas de una manera más efectiva involucrando a la comunidad. Lo anterior, en procura de contar con una entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia y eficiencia administrativa.

#### 3.2. Objetivos Específicos

- Establecer estrategias que faciliten el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios ofrecidos por medio de la racionalización de los trámites.
- Realizar acciones que permitan conocer los resultados de la gestión mediante una estrategia de rendición de cuentas efectiva y permanente.
- Promover la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones de la Entidad
- Formular actividades para prevenir y controlar los riesgos de corrupción

#### 4. ALCANCE

El Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana vigencia 2024 de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Zipaquirá define las estrategias de lucha contra la corrupción tomando como base seis (6) componentes principales como la gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información e iniciativas adicionales. El presente plan es de conocimiento de todos los servidores públicos, grupos de interés y grupos de valor y su estricto cumplimiento es responsabilidad de todos los servidores públicos, así como para contratistas y subcontratistas, y los procesos vigentes.

#### 5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A continuación, se establecen los conceptos fundamentales para el desarrollo del documento

- **Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación valoración, evaluación y manejo de estos
- **Corrupción:** Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo.
- **DAFP:** Departamento Administrativo de la Función Pública.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional.
- **Mapa de riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.
- **Mapa de riesgos de corrupción:** herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

- **PAAC:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- **Participación ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial. Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.
- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Plan anticorrupción:** Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la cual contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva Entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Anti trámites, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
- **Políticas de manejo del riesgo:** son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación
- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias.
- **Principio:** Idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta
- **Probidad:** Es la cualidad que define a una persona íntegra y recta; a alguien que cumple sus deberes sin fraudes, engaños ni trampas. Ser probo es ser transparente, auténtico y actuar de buena fe. En este sentido, la probidad expresa respeto por uno mismo y por los demás, y guarda estrecha relación con la honestidad, la veracidad y la franqueza. (Ideario Ético Distrital).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar,

optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Rendición de cuentas:** es 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.
- **Riesgo:** Probabilidad de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad y en consecuencia del estado.
- **Riesgo estratégico:** Asociados con la forma en que se administra la entidad. El manejo de este riesgo se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
- **Riesgo de ambientales y de salud ocupacional:** Son aquellos generados por la exposición a factores internos y externos que afectan el medio ambiente de la entidad (la contaminación, ambientes poco saludables, malos hábitos) inherentes a las actividades que desarrolla en cada proceso.
- **Riesgo de conocimiento:** Son aquellos que se relacionan con el daño generado por la pérdida de conocimiento e información vital para el desarrollo de las actividades de la entidad. En esta clasificación se encuentran los riesgos en los activos y la seguridad de la información.
- **Riesgo de corrupción:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular. (Estrategia Plan Anticorrupción, Decreto 2641-2012).

- **Riesgos de cumplimiento:** Son todos los relacionados con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos, acá están inmersos los requisitos regulativos, legales, contractuales, políticas internas, solicitudes de información, ética, calidad, entre otros.
- **Riesgos financieros:** Son los relacionados con la Gestión Financiera de la entidad, los cuales pueden estar relacionados con transferencias, ejecución presupuestal, pagos, tesorería, ineficiencias en el manejo de bienes, pérdidas económicas.
- **Riesgo de imagen:** Asociado con la percepción y la confianza por parte de la ciudadanía hacia la entidad.
- **Riesgos operativos:** Son aquellos relacionados con la parte operativa y técnica de la entidad que provienen de la operación cotidiana y específica de cada proceso. Dentro de ellos se pueden encontrar deficiencias en los flujos de información y comunicación, cifras, así como desarticulación entre procesos, debilidades en infraestructura, dotación y talento humano, lo cual conduce a ineficiencias, corrupción e incumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Riesgo tecnológico:** Son los relacionados con la capacidad de la entidad, para que la tecnología disponible y proyectada satisfaga las necesidades actuales, futuras y de soporte de la entidad. Esto tiene que ver con Software (compatibilidad, configuración), Hardware (capacidades, desempeños, obsolescencia), Sistemas (Diseños, especificidades, complejidad)
- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Tramite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

- **Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada
- **Valor:** Cualidades positivas que posee una persona u organización para desarrollar una determinada actividad.

## 6. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

### 6.1. ¿Quiénes somos?

Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ ESP, consciente de su responsabilidad legal y social en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado, Aseo y sus servicios complementarios en el Municipio de Zipaquirá. Además de prestar el servicio de acueducto en los municipios de Cogua y Nemocón. La EPZ ha implementado el Sistema de Gestión de Calidad SGC, basada en las normas técnicas de calidad ISO 9001 y el Sistema de Control Interno basado en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y el Decreto 1443 de 2014 y el Decreto 1072 de 2015 por los cuales se reglamenta el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST, los cuales ofrecen instrumentos gerenciales eficaces y garantes de la evolución y mejora continua en cada uno de sus procesos conjuntamente con el Plan de Desarrollo Municipal, controlando así la gestión del día a día, aportando en el cumplimiento de los planes, programas y proyectos de la Empresa y la administración municipal. Siempre en busca de la satisfacción de las necesidades de los usuarios en el

pág. 12

cumplimiento de su misión con los más altos estándares de calidad, efectividad y competitividad.

## 6.2. ¿Qué hacemos?

Satisfacer las necesidades de agua potable y saneamiento básico, proporcionando soluciones integrales a la comunidad en la prestación de los servicios de acueducto alcantarillado, aseo, alumbrado y operación catastral con los más altos estándares de calidad, efectividad y competitividad.

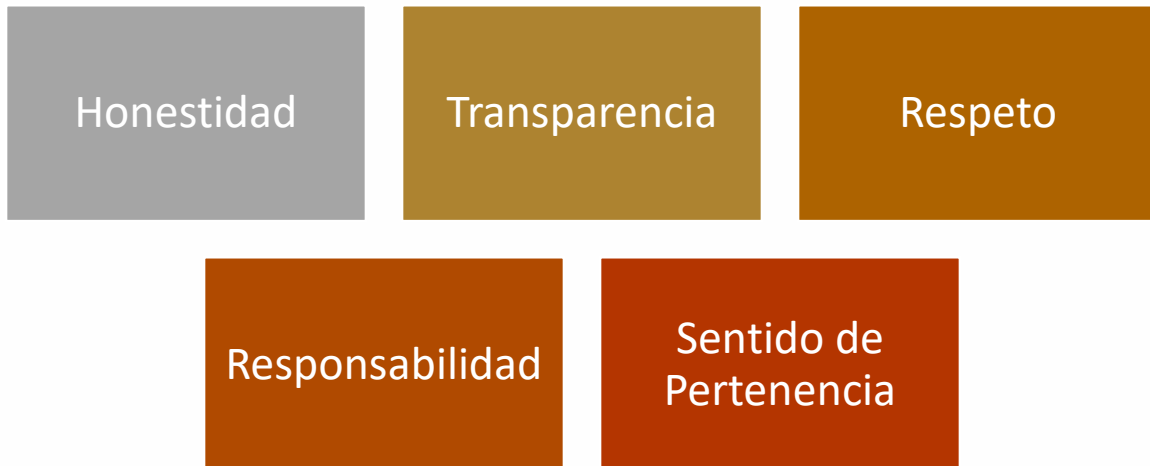
## 6.3. Misión

“En la EPZ mejoramos la calidad de vida de las personas, prestando los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, alumbrado público, catastro y complementarios en condiciones óptimas, con continuidad y cobertura, mediante el trabajo en equipo, contribuyendo a la satisfacción de las partes y desarrollo de la ciudad”

## 6.4. Visión

“Consolidarse como la Empresa líder a nivel regional por la prestación de servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, complementarios, alumbrado público y catastro a través del logro de sus objetivos, sostenibilidad financiera, adaptación al cambio y aportando a la conservación de los recursos naturales”

## 6.5. Valores Institucionales



*Figura 3. Valores Institucionales*

- **Honestidad:** Ser coherente entre los que se piensa, se dice y se hace sin contradicciones ni discrepancias, con moralidad e imparcialidad, en la búsqueda del bien común, obrando correctamente con respeto y buena fe por sí mismo y por los demás. La honestidad contribuye a construir confianza de la opinión pública acerca de las acciones que realizan los funcionarios y colaboradores de la EPZ E.S.P.
- **Transparencia:** Ser abiertos en la divulgación de información, normas, planes, procesos y acciones. Como regla general los funcionarios en todos los niveles de la Empresa tienen la obligación de actuar de manera visible, predecible y comprensible en la promoción de la participación y la rendición de cuentas.
- **Respeto:** Reconocimiento, consideración, valoración del otro en sus derechos, deberes y diferencias. Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.

Tolerancia y sensibilidad para situarnos en el lugar del otro, interesarnos por sus emociones, sus necesidades haciendo de la confianza la base fundamental de nuestras relaciones entre compañeros de trabajo y con los usuarios.

- **Responsabilidad:** Es dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar las actividades cotidianas. Significa cuidar de si mismo y de los demás, en respuesta a la confianza que las personas depositan entre nosotros. Cuando somos responsables estamos expresando el sentido de comunidad y de compromiso que asumimos con los demás. La responsabilidad es un valor y una practica ética, ya que impacta en la vida familiar, académica, laboral y ciudadana. Una persona responsable cumple con sus deberes de manera oportuna y eficiente.
- **Sentido de Pertenencia:** Contar con personas que se esfuerzan por cumplir con sus responsabilidades para conseguir resultados óptimos. Sostenemos la virtud que nace en el corazón y se muestra en forma de entusiasmo, siendo serviciales y proactivos; laborando con alegría y pasión; demostrando amor por lo que se hace inspirando a otros a ser como nosotros.


## 6.6. Objetivos Estratégicos

1. Incrementar el recaudo de la empresa para garantizar la sostenibilidad económica y posibilidades de inversión.
2. Mejorar la calidad de vida con acceso al servicio de agua potable, alcantarillado, aseo y alumbrado público.
3. Garantizar que nuestro talento humano se capacite constantemente asegurando fortalecimiento en sus competencias.
4. Mejorar continuamente los procesos en pro del fortalecimiento del sistema de gestión de la EPZ.


## 6.7. DOFA institucional

	<b>DOFA</b> Debilidades, Oportunidades, Fortalezas Y Amenazas	Versión: 02
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Fecha de Emisión 19/04/2022
DOCUMENTO CONTROLADO		


<p><b>ANÁLISIS DOFA</b></p> <p>Contexto de la Organización vigencia 2022 fecha del análisis y de consolidación 6/04/2022</p> <p><b>Participantes:</b></p> <p style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 5px; text-align: center;"> <b>GERENTE</b>  <b>SUBGERENTES</b>  <b>ASESORES JURIDICO Y C.I.</b>  <b>JEFES PLANEACION Y S.G.C.</b> </p>	ANÁLISIS INTERNO	
	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento y experiencia en materia de servicios públicos domiciliarios</li> <li>Compromiso y liderazgo de los miembros de la Junta Directiva</li> <li>Formulación de planes estratégicos los cuales fomentan el desarrollo de la Empresa en el corto, mediano y largo plazo</li> <li>Se cuenta con tres Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) para el abastecimiento de agua de los municipios de Zipaquirá, Cogua y Nemocón, alineados al plan de desarrollo municipal</li> <li>Ampliación de cobertura de acuerdo a desarrollo y crecimiento urbanístico del municipio.</li> <li>Formulación Plan de Adquisiciones de acuerdo a necesidades organizacionales y de inversión</li> <li>La única empresa de la región que realiza el proceso completo de tratamiento de agua potable a nivel regional desde la captación, potabilización y distribución.</li> <li>Controla contaminación de fuentes hídricas, practica la reforestación y cuidado de las bocatomas.</li> <li>Iniciativa por mejorar continuamente la prestación de los servicios</li> <li>Ampliación y proyección de nuevos servicios al portafolio de la EPZ ESP</li> <li>Disposición para atender las necesidades de la comunidad y compromiso frente a las actividades desarrolladas en la atención de servicios</li> <li>Infraestructura y equipos necesarios para el análisis y calidad del agua</li> <li>Contar con personal calificado y con experiencia</li> <li>Sistema de Gestión de Calidad robusto el cual fomenta la mejora continua de los procesos</li> <li>Herramienta tecnológica Intranet la cual facilita el análisis de datos de los líderes y dueños de procesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de socialización a los líderes y dueños de procesos sobre los avances en los planes, programas y proyectos que se están ejecutando en la EPZ ESP y conocimiento del Plan de Desarrollo</li> <li>Falta de infraestructura y recursos para una óptima operación en la prestación de servicios que ofrece la EPZ ESP las cuales podrían automatizar y facilitar labores y así mismo ofrecer mejoras a la comunidad (Equipos, Tecnologías, Vehículos, Personal)</li> <li>Redes de acueducto y alcantarillado en materiales obsoletos</li> <li>Falta de control a las operaciones en los servicios prestados</li> <li>Falta de comunicación y trabajo en equipo entre procesos y áreas de la Empresa</li> <li>Falta conocimiento y entendimiento de gestión por procesos para aplicabilidad en el sistema por el personal actual</li> <li>No hay posicionamiento de marca teniendo en cuenta que la Empresa cambio de razón social y ha incluido nuevos servicios para Zipaquirá y municipios de la región.</li> <li>Falta de recursos presupuestales para innovación en los procesos</li> <li>Limitaciones en las instalaciones y personal del archivo de la EPZ lo cual afecta la custodia de la información institucional.</li> <li>Falta de cultura del autocontrol para identificar, analizar y plantear planes de acción para tratar adecuadamente no conformidades, mejoras y riesgos por seguimiento propio a los procesos</li> <li>Falta mayor sentido de pertenencia y compromiso por parte del personal administrativo y operativo de la EPZ ESP</li> <li>La rotación de personal en cada administración afecta la continuidad de los procesos impidiendo tener trazabilidad detallada de actividades críticas de vital funcionamiento en los procesos.</li> <li>Contratación de personal sin conocimiento y experiencia para asumir responsabilidades propias del cargo.</li> <li>Falta de capacitaciones específicas en las actividades desarrolladas de algunos procesos y en pro del Sistema de Gestión de Calidad.</li> </ul>

	<b>DOFA</b> Debilidades, Oportunidades, Fortalezas Y Amenazas	Versión: 02
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA	Fecha de Emisión 19/04/2022
DOCUMENTO CONTROLADO		

<p><b>ANÁLISIS EXTERNO</b></p>	OPORTUNIDADES	OBJETIVO ESTRATÉGICO Alineados al PDM	ESTRATEGIA (CÓMO)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementación de sistemas de información los cuales contribuyen a la gestión del conocimiento</li> <li>Implementación de nuevas herramientas tecnológicas que permitan evolucionar los procesos que se están prestando en la EPZ ESP</li> <li>Prestación de nuevos servicios públicos al municipio de Zipaquirá</li> <li>Alianzas estratégicas, las cuales brinden apoyo al gestionar recursos para la materialización de proyectos que aporten desarrollo a la comunidad de suscriptores de la EPZ ESP y Plan de desarrollo municipal</li> <li>Acompañamiento de los entes de gobierno nacional como el DAFP y otros para construir red e pro de la mejora</li> <li>Desarrollo y oportunidades de inversión de la Empresa por medio de los nuevos ingresos de acuerdo con los servicios públicos que empiezan a funcionar en la EPZ ESP</li> <li>Las tendencias a cambio de mejoramiento de economía y reactivación, hacen que la expansión y mantenimiento de redes sea más efectiva y se puedan activar contratos de estructuras civiles</li> <li>Cambio de razón social el cual puede abrir más oportunidades para inclusión de más servicios públicos en Zipaquirá</li> </ul>	<p>Incrementar el recaudo de la empresa para garantizar la sostenibilidad económica y posibilidades de inversión.</p> <p style="text-align: center;"><u>PERSPECTIVA FINANCIERA</u></p>
		<p>Mejorar la Calidad de vida con acceso a servicio de agua potable, alcantarillado, aseo y alumbrado público</p> <p style="text-align: center;"><u>PERSPECTIVA CLIENTE</u></p>	<p>La EPZ desarrollará acciones o estrategias direccionadas desde la alcaldía según lo definido por el Plan de Desarrollo JM 2020-2023 según los proyectos y programas para el cumplimiento de este objetivo Proyectos</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Proyecto Plan Maestro de Acueducto,</li> <li>Proyecto Plan Maestro de Alcantarillado</li> <li>Terminación y puesta en marcha de la PTAR</li> <li>Eliminación de vertimientos PGMV</li> <li>Actividades que aporten al PGRIS</li> <li>Actividades que aporten al PUEAA</li> </ol> <p>Adicionalmente las estrategias e inversiones se enfocarán integradamente en el desarrollo de programas como</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Servicios públicos semilla para la vida</li> </ul> <p>Estos programas se les hace seguimiento y medición a través de los indicadores de bienestar y de producto</p> <p>Nota: La planificación acción y seguimiento de esto descrito se hace en la matriz de Planificación y Gestión de los Objetivos Estratégicos y/o de Calidad</p>
		<p>Garantizar que nuestro talento humano se capacite constantemente asegurando fortalecimiento en sus competencias.</p> <p style="text-align: center;"><u>PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO CONTINUO (PERSONAS)</u></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Establecer un programa de capacitación, hacer seguimiento y control</li> <li>Realizar capacitaciones de acuerdo a las necesidades del talento humano y de la organización – Gestión del conocimiento</li> <li>Fortalecer el proceso de talento humano en temas de Inducción y gestión del conocimiento</li> </ol>

	<b>DOFA</b>	Versión: 02
	Debilidades, Oportunidades, Fortalezas Y Amenazas	Fecha de Emisión 19/04/2022
PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
DOCUMENTO CONTROLADO		

<p style="text-align: center;"><b>AMENAZAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cambio de gobierno cada cuatro años, ya que es muy poco tiempo para poder realizar proyectos y ejecutarios, de acuerdo a cada plan de desarrollo. No se asegura continuidad del negocio</li> <li>Cambio de los dirigentes del país o región</li> <li>Falta de conocimiento ante el constante cambio de los decretos, leyes, normas y reformas las cuales se afectará el desarrollo de las actividades diarias en los procesos de la EPZ ESP</li> <li>Empresas mejor organizadas y con prestación de servicios con óptimo nivel, que podría controlar el mercado.</li> <li>El incremento del dólar afecta la adquisición de elementos e insumos (tuberías, accesorios, herramientas, equipos, combustible y entre otros) para el normal funcionamiento de la EPZ ESP debido al aumento de los costos de Importación lo cual impacta directamente al presupuesto de la Empresa.</li> <li>El atraso y no cumplimiento del pago de los usuarios, afecta de manera directa el presupuesto de la empresa – Aumento de cartera</li> <li>Se sigan incrementando las tarifas de los impuestos, y se sigan aumentando los cobros por las correspondientes comisiones y contribuciones a las que hay lugar por nuestra actividad económica</li> <li>Consecuencias de conflictos entre países que pudieran incrementar el aumento de precios de algunos elementos, equipos o servicios afectando la operación y normal funcionamiento de la EPZ ESP</li> <li>Débiles canales de comunicación con nuestros clientes y débil impulso de marca e imagen de la EPZ</li> <li>La tendencia de la devaluación de la moneda colombiana, hace que los suministros para mantenimiento y reparación de equipos de operación sean más costosos y no funcionales</li> <li>Incremento en proyectos de vivienda que no cumplan con los requisitos de norma (tanques, bombas de impulsión, ronda de quebrada entre otras)</li> <li>Nos veamos sometidos a irregularidades por temas legales como sanciones, multas, demandas, procesos judiciales</li> </ul>	<p>Mejorar continuamente los procesos en pro del fortalecimiento del Sistema de Gestión de la EPZ</p> <p style="text-align: center;"><u><b>PERSPECTIVA DE PROCESOS INTERNOS</b></u></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Asegurar toma de acciones correctivas y de mejora PAC y PAM de seguimientos y evaluaciones según metodología definida,</li> <li>Identificar y gestionar riesgos según metodología definida asegurando riesgos al contexto estratégico, a los procesos de la empresa y a los servicios que se prestan actualmente</li> <li>Realizar acompañamiento y seguimiento de manera permanente a los líderes y dueños de procesos de la EPZ</li> </ol>
--	---	---

	<b>DOFA</b>	Versión: 02
	Debilidades, Oportunidades, Fortalezas Y Amenazas	Fecha de Emisión 19/04/2022
PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA		
DOCUMENTO CONTROLADO		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de conocimiento de las normas administrativas y operativas en la prestación de los servicios públicos aplicables a la Empresa</li> <li>Aplicación y uso del SECOP II</li> </ul>		

**CONCLUSIÓN DEL ANÁLISIS:** Este análisis dentro del concejo gerencial se determinó lo siguiente:

La actualización del presente documento viene basado en seguimientos de la matriz DOFA de los años 2020 y 2021, por ello con la actualización y participación de la alta gerencia, es decir los integrantes del proceso de Planeación Estratégica realizaron sus aportes teniendo en cuenta las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas a las cuales la EPZ presenta para la vigencia 2022 considerando el cambio que se viene presentando en donde se incluyen nuevos servicios a prestar no solo a Zipaquirá sino a la región de la sabana centro. Aspectos importantes a tener en cuenta:

- Aunque la parte más complicada de la pandemia ya ha pasado la empresa puede afectarse en su desempeño si el covid 19 siguiera presente por mucho más tiempo, por lo cual se deben actualizar los protocolos al contexto actual y seguir con las normas de bioseguridad mínimas hasta nuevas disposiciones gubernamentales.
- Se tenía identificado como alumbrado público el único servicio nuevo que prestaría la Empresa sin embargo se adelantó el estudio de viabilidad para la prestación del servicio de la gestión de catastro en la Empresa en donde resultó favorable para brindar este servicio en las Instalaciones de la EPZ ESP, así las cosas es una nueva oportunidad de generar más ingresos y de generar más empleo para nuestro municipio y región.
- Se le debe dar continuidad y seguimiento a la comunicación interna y trabajo en equipo ya que la Empresa ha tenido cambios en su estructura organizacional y rotación de personal en sólo 2 años, por este motivo se deben formular capacitaciones que mejoren el desempeño, el autocontrol y aumento del conocimiento en las actividades propios a sus proceso y operación de los mismos conforme al sistema de gestión.
- Es muy importante tener en cuenta el aumento del precio del dólar para poder llegar a buen fin los contratos de la Empresa en donde se pueden ver afectados por este tema ya que los valores en el desarrollo de los mismos pueden cambiar significativamente, y de la misma manera los conflictos entre países también pueden generar cambios en los precios y escasez de ciertos elementos por lo tanto la empresa debe estar preparada para afrontar dichos eventos.
- Es necesario fortalecer el Plan Estratégico de la Empresa y que los involucrados en la alta dirección generen aportes necesarios para brindar un desarrollo de la Empresa en el corto, mediano y largo plazo el cual debe ser medible para cada vigencia.

**CONCLUSIÓN GENERAL:**

Este análisis nos permitió tener una visión general de la EPZ ESP y generar las estrategias para cumplir las perspectivas; financiera, cliente, aprendizaje y crecimiento continuo y procesos internos, que serán la hoja de ruta al cumplimiento en el corto y mediano plazo diciembre 2023 alineado al plan de desarrollo del municipio según Línea 3: Zipaquirá verde y sostenible, Programa 38. Servicios Públicos, semillas para la vida sectores 1) vivienda y 2) Minas y Energía.

## 6.8. Servicios de EPZ E.P.S



*Figura 4. servicios de la EPZ E.S.P*

## 6.9. Política de Calidad

Nos comprometemos a prestar servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, alumbrado público y catastro con calidad, continuidad y cobertura buscando una experiencia satisfactoria de las partes por medio de personal competente, sostenibilidad financiera y aportando directamente a la mejora continua de su sistema de gestión.



Figura 5. *Objetivos de Calidad*

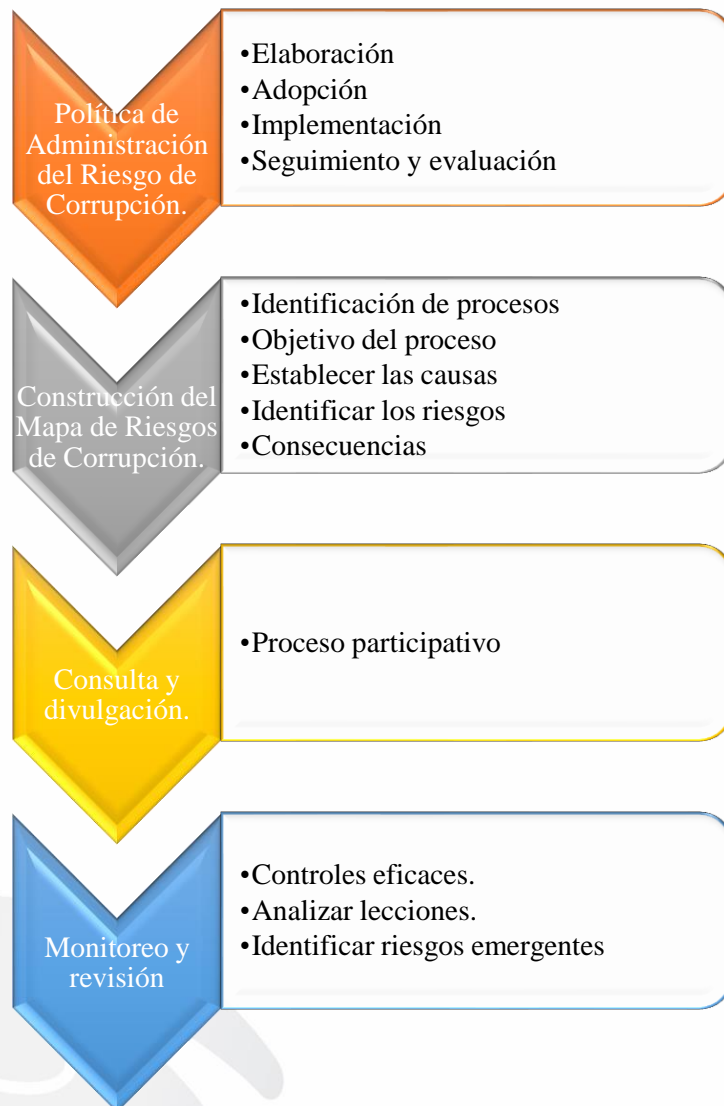
## 7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 7.1. PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción


Esta herramienta le permite a la EPZ E.S.P implementar una metodología de administración del Riesgo, documentada, evaluada y controlada por medio del SGI dentro de los procesos misionales de la entidad, es así que cada dueño de proceso identifica, analiza, valora y controla los riesgos de corrupción tanto internas como externas asociadas a la ejecución de los mismos. Es preciso mencionar que la valoración de los riesgos de corrupción cuenta con la formulación de acciones

para evitar su materialización, los cuales son objeto de seguimiento por parte de la oficina de control interno.

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

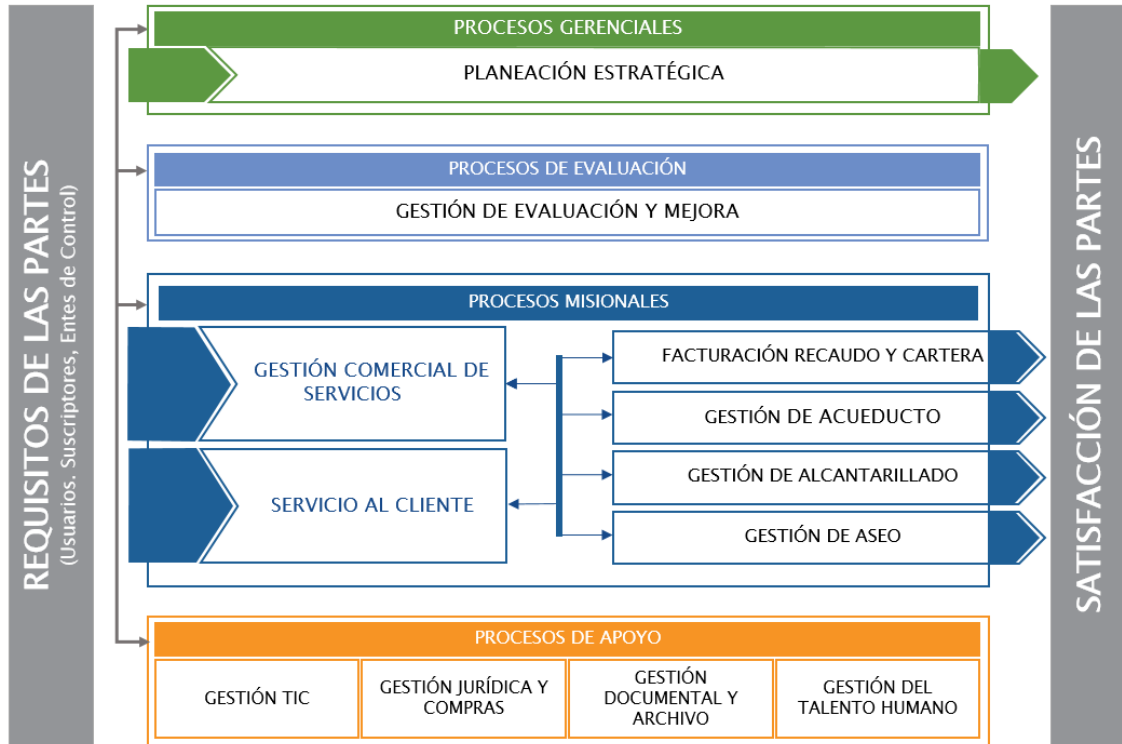


*Figura 6. Subcomponentes*

 <b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>							
ENTIDAD: EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIQAQUIRÁ EPZ ESP VIGENCIA: PRIMER CUATRIMESTRE 2024 FECHA DE PUBLICACIÓN: 31/01/2024							
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/ PROCESO	ENTREGABLE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos	Riesgos de Corrupción identificados por los líderes y/o dueños de procesos en EPZ ESP	1.1. Talleres para la identificación de riesgos de corrupción y aplicación de directrices de administración de riesgos de corrupción.	Realizar una jornada por cuatrimestre de sensibilización para la identificación de aspectos de corrupción internos y externos que afectan a la entidad.	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	Oficina Asesora de Control Interno	31/12/2024
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos	Guía para la administración de Riesgos de Corrupción en Empresas Públicas de Zipaquirá	1.2. Consolidar un documento interno con las directrices de administración de riesgos de corrupción en la EPZ ESP.	Documento de Administración de Riesgos de Corrupción en la EPZ	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	Oficina Asesora de Control Interno	31/12/2024
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos	Riesgos de Corrupción identificados por los líderes y/o dueños de procesos en EPZ ESP	1.3. Talleres para la aplicación de directrices de administración de riesgos de corrupción.	Realizar una jornada por cuatrimestre de sensibilización para la identificación de aspectos de corrupción internos y externos que afectan a la entidad.	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	Oficina Asesora de Control Interno	31/12/2024
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizada	2.1. Realizar mesas de trabajo con cada uno de los líderes y dueños de procesos para la actualización de la matriz de riesgos de corrupción de Empresas	Actualizar y consolidar el mapa de riesgos de corrupción	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	Líderes y Dueños de Procesos	31/12/2024

**Figura 7. Primer componente: gestión de riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción**

El proceso de identificación de riesgos de corrupción se estableció a través de cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Zipaquirá, fundamentada en la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública y la norma ISO 31000, teniendo como base la ruta de procesos de la empresa.



*Figura 8. Ruta de procesos EPZ E.S.P.*

Para calificar la probabilidad y el impacto, se tomarán en cuenta únicamente las indicaciones establecidas en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” expedida por la Presidencia de la República.

**Criterios para definir el impacto (puede tener tanto afectación económica como de reputación pero se deja el mas alto)**

Afectación Económica	
Leve 20%	Afectación menor a 10 SMLMV
Menor 40%	Entre 10 y 50 SMLMV
Moderado 60%	Entre 50 y 100 SMLMV
Mayor 80%	Entre 100 y 500 SMLMV
Catastrófico 100%	Mayor a 500 SMLMV
Reputación	
Leve 20%	El riesgo afecta la imagen de algún área de la organización.
Menor 40%	El riesgo afecta la imagen de la entidad internamente, desconocimiento general nivel interno, de junta directiva y accionistas y/o de proveedores.
Moderado 60%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con algunos usuarios de relevancia frente al logro de los objetivos
Mayor 80%	El riesgo afecta la imagen de la entidad con efecto publicitario sostenido a nivel de sector administrativo, nivel departamental o municipal
Catastrófico 100%	El riesgo afecta la imagen de la entidad a nivel nacional, con efecto publicitario sostenido a nivel país.

Figura 9. Valoración del riesgo

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN VIGENCIA 2024																									
EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIPAQUIRÁ EPZ ESP																									
Documento elaborado por la Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo, para su seguimiento por parte de la Oficina Asesora Control Interno																									
Los sus componentes para garantizar el desarrollo de la Empresa, sostenibilidad, satisfacción de usuarios por medio de la calidad en la prestación de servicios, comunicando eficazmente a sus partes interesadas, optimizando siempre los r																									
le la EPZ, fortaleciendo la estructura del plan estratégico institucional en donde se establecen unas metas en el corto, mediano y largo plazo, cumplimiento de las metas del Plan de Desarrollo, revisión de la misión, visión, planteamiento a la ; interesadas, generando una comunicación asertiva interna y externa, promoviendo la participación ciudadana, gestión en la información direccionada para los controles políticos, rendiciones de cuentas, reuniones de concejo gerencial, J ecisiones y acciones tomadas frente a resultados.																									
Identificación del riesgo				Valoración del riesgo																					
Clasificación del riesgo	Frecuencia de la actividad	Probabilidad inherente	%	Criterios de impacto (Afectación Económica / Reputación)	Impacto inherente	%	Zona de riesgo inherente	No. control	Descripción del control	Afectación		Atributos					Probabilidad residual final	%	Impacto residual final	%	Zona de riesgo final	Tratamiento	Plan de acción		
										Probabilidad	Impacto	Tipo	Implementación	Calificación	Documentación	Frecuencia								Evidencia	Probabilidad residual (2 controles)
La actividad que																									

Figura 10. Matriz de riesgos de corrupción

## 7.2. SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites

La política de racionalización de trámites facilita el acceso a los servicios que brinda la EPZ E.S.P, además permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios presta la empresa, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. En ese sentido la empresa, viene adelantando con el sistema Único de Información de Tramites SUIT implementado la racionalización de tramites del área de servicio al cliente de la EPZ E.S.P, así mismo se continua con el equipo una Oficina Móvil que permita facilitar a la ciudadanía agilizar sus solicitudes, lo más rápido en términos eficiencia y eficacia sin tener que movilizarse, así evitando costos a la ciudadanía adicionales, este es un ejercicio de priorización en resultado de mejoramiento continuo y resultado de auditorías y seguimiento sobre la gestión de las PQRS al interior de Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ E.S.P.

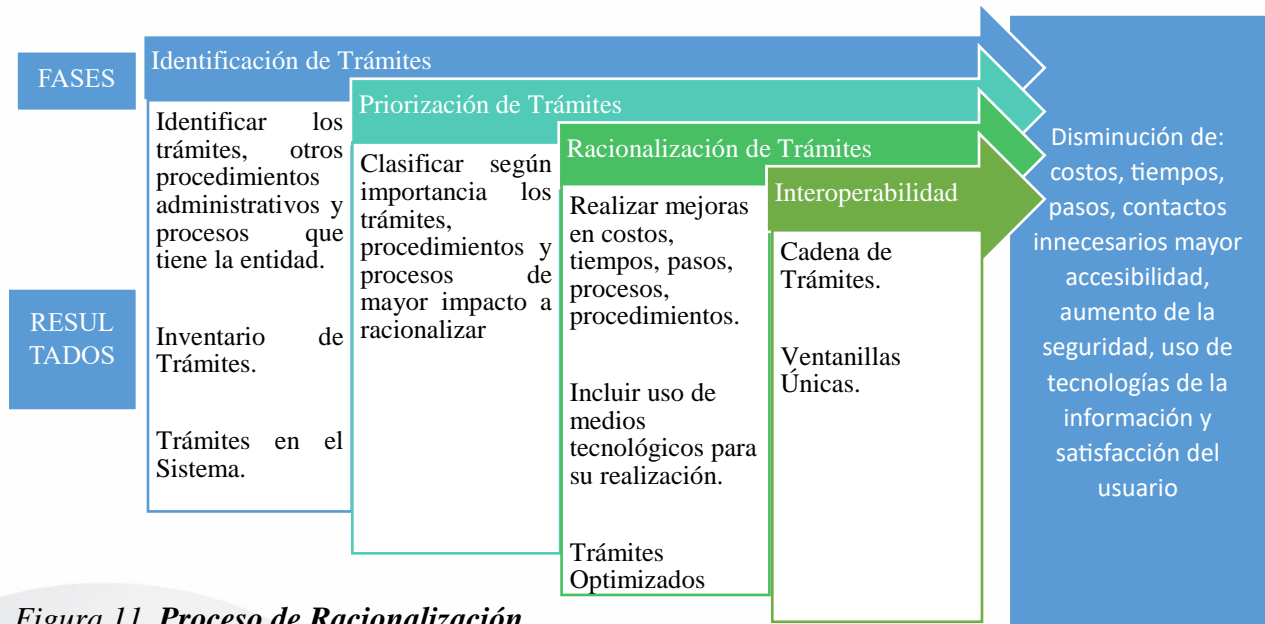
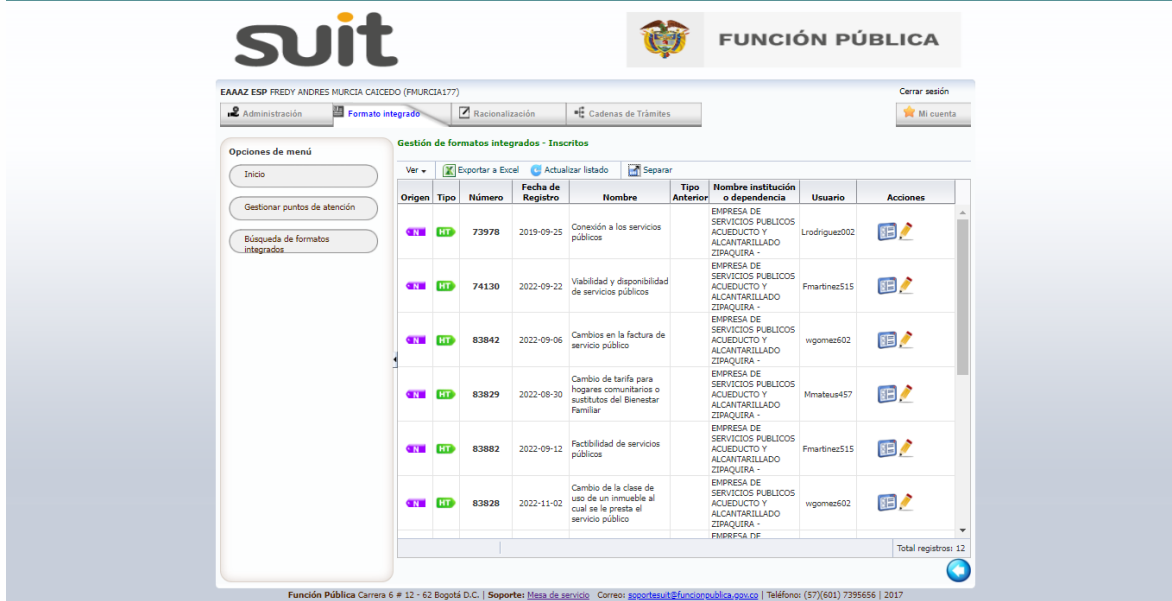


Figura 11. Proceso de Racionalización

EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO							
ENTIDAD: EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIQAQUIRÁ EPZ ESP VIGENCIA: PRIMER CUATRIMESTRE 2024 FECHA DE PUBLICACIÓN: 31/01/2024							
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/ PROCESO	ENTREGABLE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Subcomponente 1: Identificación de Trámites SUIIT	Aplicativo SUIIT con trámites actualizados (información y cargue de datos de operación)	1.1. Actualizar los trámites inscritos en el SUIIT	Realizar la actualización de los trámites inscritos en el SUIIT.	Líderes y Dueños de Procesos	Oficina Asesora de Control Interno	31/12/2024
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Subcomponente 2: Priorización de Trámites	Aplicativo SUIIT con monitoreo actualizado	2.1. Monitoreo de las estrategias de racionalización en la plataforma del SUIIT.	Realizar el monitoreo de las estrategias de racionalización de trámites, en la plataforma del SUIIT (Sistema Único de Información de Trámites), desde el rol de jefe de planeación.	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo		31/12/2024
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Subcomponente 2: Priorización de Trámites	Aplicativo SUIIT con seguimiento y evaluación actualizados	2.2. Seguimiento y evaluación de las estrategias de racionalización en la plataforma del SUIIT.	Realizar el seguimiento y evaluación de las estrategias de racionalización de trámites, en la plataforma del SUIIT (Sistema Único de Información de Trámites), desde el rol de jefe de control interno.	Oficina Asesora de Control Interno		31/12/2024
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Subcomponente 3: Racionalización de Trámites SUIIT	Aplicativo SUIIT con trámites racionalizados	3.1. Planteamiento y ejecución de las estrategias de racionalización de los trámites inscritos en la plataforma del SUIIT.	Racionalización del 100% de los trámites inscritos en el SUIIT de los que se puedan generar estrategias de racionalización	Subgerencia Comercial		31/12/2024

Figura 12. Segundo componente: racionalización de trámites



Origen	Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Tipo Anterior	Nombre institución o dependencia	Usuario	Acciones
HT	HT	73978	2019-09-25	Conexión a los servicios públicos		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZIQAQUIRÁ -	Lrodriguez002	[Iconos]
HT	HT	74130	2022-09-22	Vabilidad y disponibilidad de servicios públicos		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZIQAQUIRÁ -	Fmartinez515	[Iconos]
HT	HT	83842	2022-09-06	Cambios en la factura de servicio público		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZIQAQUIRÁ -	wgomez602	[Iconos]
HT	HT	83829	2022-09-30	Cambio de tarifa para hogares comunarios o sustitutos del Bienestar Familiar		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZIQAQUIRÁ -	Mmateu457	[Iconos]
HT	HT	83882	2022-09-12	Factibilidad de servicios públicos		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZIQAQUIRÁ -	Fmartinez515	[Iconos]
HT	HT	83828	2022-11-02	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público		EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO ZIQAQUIRÁ -	wgomez602	[Iconos]

Figura 13. SUIIT

### 7.3. TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas

Para este tercer componente la EPZ E.S.P cuenta con espacios de participación en pro de la comunicación y participación ciudadana, cuyo objetivo es promover en medios tanto escritos como audiovisuales la participación de las labores instituciones del día a día que ejecuta la empresa, publicar información referente a los servicios, programas, campañas e información general de EPZ E.S.P, así como entablar el dialogo con la ciudadanía, es por esto se tiene previsto para el año 2023 continuar desarrollando espacios de participación ciudadanía y diseñar estrategias de participación acorde a los lineamientos actuales.

La empresa está comprometida con la rendición de cuentas como parte del desarrollo de la gestión teniendo en cuenta los componentes de información deben realizarse con atributos de calidad, actualidad, pertenencia y el lenguaje claro a la comunidad en general; con esto se busca garantizar el dialogo y generar confianza por una buena gestión en la ciudadanía. Responsabilidad es un compromiso presente en las rendiciones de cuentas en el cumplimiento de la misión y políticas de calidad que se encuentran planteadas en el sistema integrado de calidad de EPZ E.S.P.

1. Identifique los líderes de la rendición de cuentas en la entidad

2. Identificación del nivel actual

3. Identificación del reto de la rendición de cuentas

4. Diseño de la estrategia

5. Evaluación del nivel de avance en el proceso de rendición de cuentas

*Figura 14. como se define la estrategia de rendición de cuentas*

Información	Diálogo	
<ul style="list-style-type: none"> <li>•Pagina web</li> <li>•APP móviles</li> <li>•Redes sociales</li> <li>•Boletines de prensa</li> <li>•Articulos de revista o periodicos</li> <li>•Puntos móviles</li> <li>•Cartelera virtuales</li> <li>•Boletines electronicos</li> <li>•Mensajes de texto</li> <li>•Plataformas virtuales</li> <li>•Datos abiertos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Chat</li> <li>•Foros electronicos y presenciales</li> <li>•Mesas de trabajo</li> <li>•Foros ciudadanos participativos por proyectos, temas o servicios</li> <li>•Observatorios ciudadanos, tiendas tematicas o sectoriales</li> <li>•Audiencias públicas participativas</li> <li>•Mesas de diálogo</li> <li>•Reuniones zonales</li> <li>•Asambleas comunitarias</li> <li>•Reuniones por temas</li> <li>•Teleconferencias interactivas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Apartis de las acciones de diálogo se debe llevar a cabo la evaluación de la gestión institucional por parte de la ciudadanía y los grupos de valor.</li> <li>•Encuestas de satisfaccion y/o medicion, analisis y difusión de resultados a los grupos de interés</li> <li>•Informes sobre el avance del cumplimiento de compromisos</li> <li>•Planes de accion / mejoramiento</li> </ul>

*Figura 15. elementos de la rendición de cuentas*

 <b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>							
ENTIDAD: EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIQAQUIRÁ EPZ ESP VIGENCIA: PRIMER CUATRIMESTRE 2024 FECHA DE PUBLICACIÓN: 31/01/2024							
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/ PROCESO	ENTREGABLE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicación permanente de información referente a la gestión adelantada por la EPZ en la vigencia 2024	1.1. Publicar información referente a las acciones de gestión adelantadas por la EPZ ESP de forma permanente	Cónsolidar permanentemente las evidencias de las acciones de gestión realizadas por Empresas Públicas de Zipaquirá	Jefatura de Sistemas de Información	Líderes y Dueños de Procesos	31/12/2024
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicación permanente de información referente a la gestión adelantada por la EPZ en la vigencia 2024	1.2. Publicar información referente a los servicios, programas, campañas e información general de EPZ E.S.P a través de los diferentes medios y redes sociales.	Cónsolidar permanentemente las evidencias de las acciones de gestión realizadas por Empresas Públicas de Zipaquirá		Jefatura de Comunicaciones y Participación Ciudadana	31/12/2024
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informe de Gestión	1.3. Consolidar y Publicar informe de Gestión	Informe de Gestión Publicado en la página web	Jefatura de Sistemas de Información	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo Jefe de Comunicaciones	31/12/2024
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informe de Control Social	1.4. Consolidar el Informe de Control Social y publicarlo	Informe de Control Social Publicado	Jefatura de Planeación y Desarrollo	Jefatura de Comunicaciones y Participación Ciudadana	31/12/2024

*Figura 16. Tercer componente: Rendición de cuentas*

#### 7.4. CUARTO COMPONENTE: Atención al ciudadano

Para mejorar la satisfacción de los suscriptores y/o usuarios de la EAAAZ ESP viene mejorando los puntos de atención fortaleciendo los canales de atención para gestionar los trámites, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y enuncias de la ciudadanía, de igual manera el proceso tiene previsto continuar con el desempeño de sus servidores públicos cumpliendo así con valores institucionales, como es la cordialidad, actitud y disposición de servir a clientes internos y externos para lograr su satisfacción, brindando información y atención oportuna eficiente y eficaz. De igual forma, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

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.


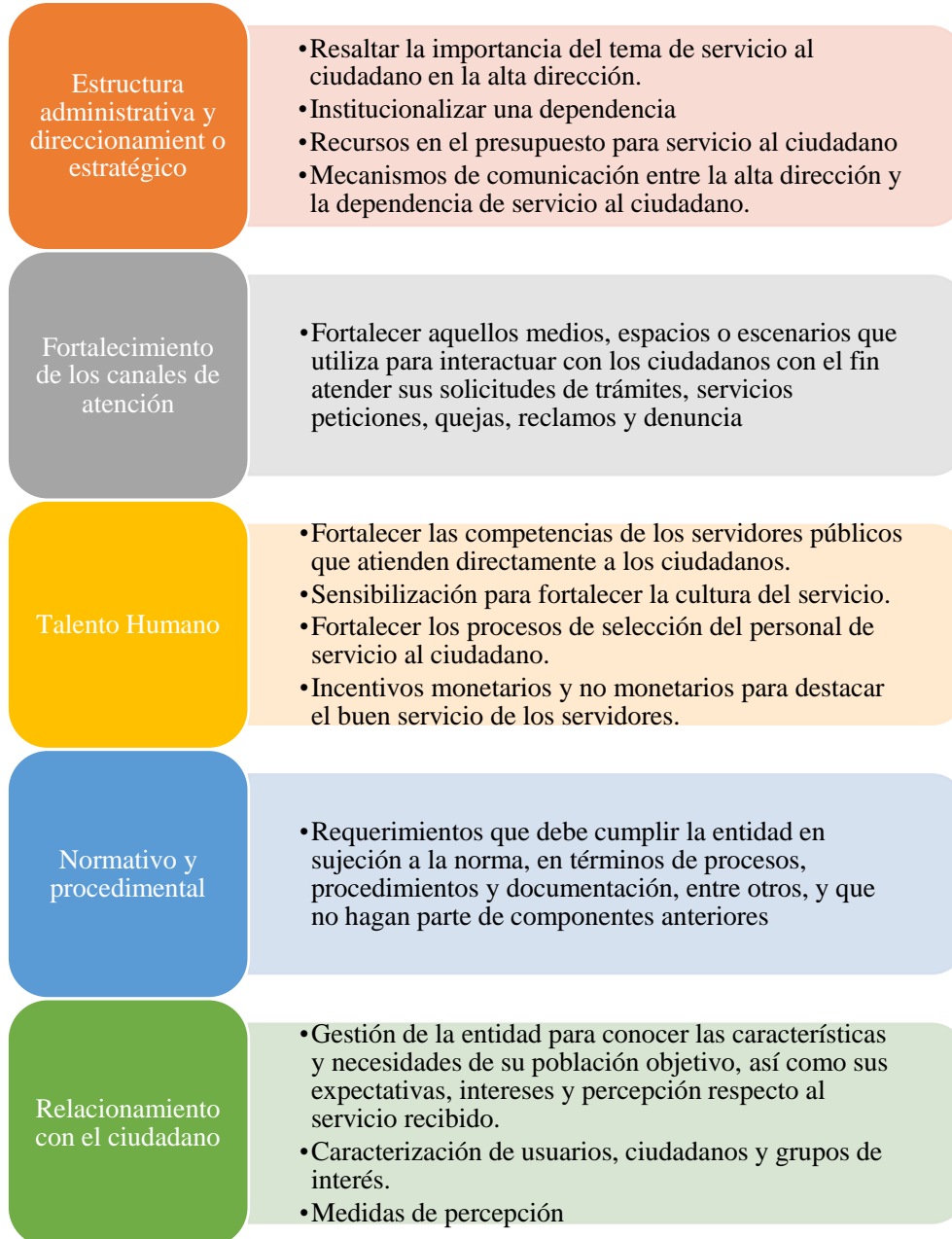
 <b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>							
ENTIDAD: EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIQAQUIRÁ EPZ ESP VIGENCIA: PRIMER CUATRIMESTRE 2024 FECHA DE PUBLICACIÓN: 31/01/2024							
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/ PROCESO	ENTREGABLE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 1: Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Difusión de los servicios ofertados por Empresas Públicas de Zipaquirá	1.1. Difundir el portafolio de servicios de EPZ ESP a la ciudadanía	Dar a conocer a la ciudadanía el portafolio de los servicios que tiene la EPZ ESP	Jefe de comercialización y ventas	Jefatura de Comunicaciones y Participación Ciudadana	31/12/2024
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 2: Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	Capacitaciones al personal de servicio al usuario para la correcta ejecución de trámites y un buen servicio	2.1. Capacitar al personal de servicio al usuario en competencias enfocadas a la atención al usuario	Personal certificado en competencias relacionadas a la atención al usuario	Subgerencia Comercial	Jefatura de Talento Humano	31/12/2024
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 3: Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	Resultado de evaluación de satisfacción de atención al usuario	3.1. Calificación de funcionarios de atención al usuario y reporte de resultados	Tomar acciones frente a los resultados obtenidos en la calificación obtenida en Atención al Usuario	Jefatura de Atención al Cliente	Líderes y Dueños de Procesos	31/12/2024
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 4: Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Informe de Satisfacción	4.1. Medir la satisfacción del ciudadano respecto a la prestación de los servicios de la EPZ ESP	Tomar acciones frente a los resultados obtenidos del nivel de satisfacción del ciudadano respecto a la prestación de servicios de la EPZ ESP	Jefatura de Atención al Cliente	Oficina Asesora de Control Interno	31/12/2024

Figura 17. Cuarto componente: Atención al Ciudadano



*Figura 18. Subcomponentes Atención al Ciudadano*

## 7.5. QUINTO COMPONENTE: Mecanismos Para La Transparencia Y Acceso La Información

En cumplimiento a la atención de los lineamientos de la Política de Acceso a la información pública, EPZ E.S.P seguirá optimizando su gestión con el propósito de mantener los lineamientos transparencia y calidad de la información pública, como lo es la publicación de datos abiertos así como llevar un esquema de la información a publicar en la página web y distintas redes sociales y medios de comunicación de EPZ de temas relacionados de la gestión de los procesos misionales de los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, información normativa general y específica a los usuarios, y demás información relevante, cumpliendo con los criterios de calidad, claridad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

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.

Transparencia activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Divulgación proactiva de información pública</li> <li>•Datos abierto</li> </ul>
Transparencia pasiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Respuesta a solicitudes de información pública (gratuidad, oportunidad, calidad)</li> </ul>
Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Registro de Activos de Información</li> <li>•Índice de Información Clasificada y Reservada</li> <li>•Esquema de Publicación de Información</li> <li>•Programa de Gestión Documental</li> </ul>
Criterio diferencial de accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Información en formatos alternativos</li> <li>• Información en lenguas e idiomas distintos al castellano.</li> <li>•Accesibilidad al medio físico y electrónico</li> </ul>
Monitoreo del acceso a la información pública	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Informe de solicitudes de acceso a la información pública</li> </ul>

Figura 19. Subcomponentes Transparencia y Acceso a la Información


EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO							
ENTIDAD: EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIQAQUIRÁ EPZ ESP VIGENCIA: PRIMER CUATRIMESTRE 2024 FECHA DE PUBLICACIÓN: 31/01/2024							
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/ PROCESO	ENTREGABLE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa	Directorio de información de servidores públicos en el SIGEP	1.1. Directorio de información de servidores públicos en el SIGEP	Actualización y vinculación del 100% de las hojas de vida de servidores públicos y contratistas de prestación de servicios en el SIGEP II	Oficina Asesora Jurídica	Jefatura de Talento Humano	31/12/2024
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa	Plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos de la entidad	1.2. Formular el plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos de la entidad y aprobarlo mediante el comité de gestión y desempeño institucional.	Plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos aprobado mediante el comité de gestión y desempeño	Jefatura de Sistemas de Información	Subgerente Administrativo	31/12/2024
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva	Control y reporte de solicitudes de información	2.1. Generación estadística sobre el número de solicitudes de información realizadas por los usuarios.	Control del cierre y seguimiento de las solicitudes allegadas a EPZ e implementar acciones de mejora de ser necesario	Jefatura de Atención al Cliente	Líderes y Dueños de Procesos	31/12/2024
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva	Manual Práctico de Privacidad y Protección de Datos	2.2. Formular y aplicar el Manual Práctico de Privacidad y Protección de datos.	Aplicar el Manual Práctico de Privacidad y Protección de datos en la entidad.	Jefatura de Sistemas de Información	Subgerente Administrativo	31/12/2024

Figura 20. Quinto componente: Transparencia y Acceso a la Información

### 7.6. SEXTO COMPONENTE: Iniciativas adicionales

Para fortalecer la lucha contra la corrupción, EPZ E.S.P, cuenta con un código de Integridad y buen gobierno, el cual contiene la declaración de los principios y valores de la empresa, las labores de los funcionarios, las normas vigentes, los mecanismos y conductas e instrumentos de apoyo de la alta dirección con el fin de generar confianza en los usuarios internos y externos, este código contiene además los lineamientos de los temas de conflictos de intereses y el protocolo de Atención al Ciudadano, los cuales establece los canales de denuncia de hechos de corrupción y los mecanismos de protección.

Finalmente, se sugiere la inclusión de iniciativas adicionales que fomenten y den lineamientos frente a conflictos de interés, políticas de prevención de daño antijurídico, estrategias para mejorar indicadores de gestión como PGR y sensibilizar a los ciudadanos en temas de uso eficiente de los recursos y de sensibilización ambiental, así como el uso eficiente de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, que contribuyan a combatir y prevenir la corrupción.

 <b>EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>							
ENTIDAD: EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIQAQUIRÁ EPZ ESP VIGENCIA: PRIMER CUATRIMESTRE 2024 FECHA DE PUBLICACIÓN: 31/01/2024							
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/ PROCESO	ENTREGABLE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES	Subcomponente 1: Código de Integridad y Buen Gobierno	Evidencias de capacitación	1.1. Capacitar en las siguientes temáticas: Código de Integridad, Transparencia, Servicio al Ciudadano y Conflicto de Intereses	Promover conocimiento en temas: Código de Integridad, Transparencia, Servicio al Ciudadano y Conflicto de Intereses dentro de la entidad	Jefatura de Talento Humano		31/12/2024
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES	Subcomponente 1: Código de Integridad y Buen Gobierno	Piezas graficas sobre codigo de integridad y valores institucionales	1.2. Socializar y generar piezas gráficas sobre el código de integridad y valores institucionales	Dar a el codigo de integridad y valores institucionales de EPZ	Jefatura de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Jefatura de Talento Humano	31/12/2024
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES	Subcomponente 2: Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control	Guia para la identificación y tramite de conflictos de interes	2.1. Estructurar una guía para la identificación y trámite de conflicto de intereses.	Implementar guía para la identificación y trámite de conflicto de intereses.	Jefatura de Talento Humano	Oficina Asesora Juridica	31/12/2024
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES	Subcomponente 2: Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control	Seguimiento formato de bienes y rentas diligenciado	2.2. Realizar el seguimiento para que los funcionarios y contratistas de la entidad realicen el diligenciamiento del formato de bienes y rentas	Seguimient al diligenciamiento del formato de bienes y rentas por por parte de funcionarios y contratistas	Jefatura de Talento Humano	Oficina Asesora Juridica	31/12/2024

*Figura 21. Sexto Componente: Iniciativas adicionales*