



**SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
PAAC**

ENTIDAD: EMPRESAS PÚBLICAS DE ZAPAQUIRÁ EPZ ESP
 VIGENCIA: 2025
 FECHA DE PUBLICACIÓN: 31/1/2025

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

SEGUIMIENTO 1 OACI




30/04/2025

COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/ PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	AREA RESPONSABLE	AREA QUE APOYA	FECHA PROGRAMADA	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	OBSERVACIONES
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos	1.1. Actualizar las resolución 355 de 2014 "Por la cual se establece la política general de administración del riesgo de la entidad"	Actualizar la política general de administración del riesgo de la entidad	Oficina Asesora Control Interno Jefe de Planeación y Desarrollo Corporativo		30/06/2025	1	0,2	33%	De acuerdo a la actividad programa se dara inicio al acompañamiento a Planeacion para la actualización de la política "administración del riesgo". 
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos	1.2. Incorporar en la política de administración del riesgo los lineamientos en materia de riesgos de corrupción y de seguridad digital	Incorporar los lineamientos de los riesgos de corrupción y de seguridad digital en la política general de administración del riesgo.	Oficina Asesora Control Interno Jefe de Planeación y Desarrollo Corporativo		30/06/2025	0	0	0%	Su ejecución se tiene contemplada para los siguientes periodos
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos	1.3. Realizar una socialización por cada área de la entidad de la política de administración del riesgo	Socializar la política general de administración del riesgo a las áreas involucradas explicando los lineamientos establecidos para su implementación y control.	Oficina Asesora Control Interno Jefe de Planeación y Desarrollo Corporativo		31/12/2025	1	0,35	33%	De acuerdo a la programación Anual de Auditorías Internas CI 2025, se ha dado cumplimiento a las auditorías programadas para el primer cuatrimestre de vigencia 2025, el cual corresponde al proceimiento Control y Seguimiento de Suspension Reconexon, Corte Instalacion (sugerencia comercial y al procedimiento Mensajería (subgerencia administrativa y Financiera). Sin embargo se evidencia que la empresa desde el año 2014 (Resolución N° 355 DE 2014) no ha realizado la actualización de dicha resolución donde establece la POLÍTICA GENERAL DE LA ADMINISTRACION DEL RIESGO DE LA EMPRESA.
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Realizar 11 mesas de trabajo una por cada área para identificar riesgos de corrupción teniendo en cuenta causas internas y externas según los lineamientos y documentos de apoyo establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública.	Identificar los riesgos de corrupción teniendo en cuenta factores externos e internos que afecten el cumplimiento de la misión y los objetivos de la entidad	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	Oficina Asesora Control Interno	31/03/2025	0	0	33%	Su ejecución se tiene contemplada para los siguientes periodos
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2. Realizar la identificación y/o actualización de los controles asociados a los riesgos de corrupción y determinar si son de naturaleza preventiva, detectiva o correctiva	Identificar controles asociados a los posibles riesgos de corrupción detectados en las mesas de trabajo y determinar su naturaleza	Oficina Asesora Control Interno	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	31/03/2025	1	0,25	33%	Se esta actualizando la matriz "Mapa de riesgos de corrupción" siguiendo la normatividad vigente y las indicaciones de la revisora fiscal emitidas en la auditoría. Pendiente complementar con las mesas de trabajo. 
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.3. Actualizar la matriz de riesgos de corrupción de la entidad	Elaboración del Mapa de riesgos de corrupción de Empresas Públicas de Zapaquirá	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo		31/03/2025	1	0,35	33%	Se esta actualizando la matriz "Mapa de riesgos de corrupción" siguiendo la normatividad vigente y las indicaciones de la revisora fiscal emitidas en la auditoría. Pendiente complementar con las mesas de trabajo. 
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 3: Consulta y Divulgación	3.1. Publicar la matriz de riesgos de corrupción en la página web de EPZ	Publicación del mapa de riesgos de corrupción debera en la página web de EPZ	Jefe de Sistemas de Información	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo Jefatura Oficina Asesora Control Interno	31/03/2025	1	0	0%	El área de sistemas de EPZ-ESP ha publicado la matriz de riesgos de corrupción, siguiendo los lineamientos del área de control interno. Se anexa link, https://epz.gov.co/wp/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano/ . 

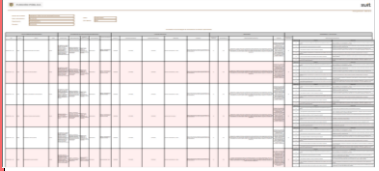

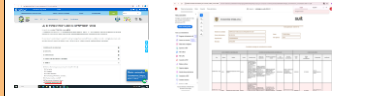

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/ PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	AREA RESPONSABLE	AREA QUE APOYA	FECHA PROGRAMADA
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 4: Monitoreo y revisión	4.1. En los procesos de auditoría interna analizar causas de los riesgos de corrupción, los riesgos de corrupción como tal y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción	Incluir en las auditorías internas la identificación y análisis de causas de riesgos de corrupción y efectividad de los controles asociados	Oficina Asesora Control Interno		31/12/2025
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Subcomponente 5: Seguimiento	5.1. Realizar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción de manera cuatrimestral	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Oficina Asesora Control Interno		31/12/2025
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Subcomponente 1: Identificación de Trámites SUIIT	1.1. Revisar y/o actualizar los trámites inscritos en la plataforma del SUIIT	Mantener actualizados los trámites inscritos en la plataforma del SUIIT, incluyendo formularios.	Jefatura de Comercialización y Ventas Jefatura de Atención al Usuario Jefatura de Facturación y Cartera	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	31/12/2025
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Subcomponente 2: Priorización de Trámites	2.1. Realizar trimestralmente el cargue de los datos de operación en la plataforma del SUIIT	Cargue trimestral de los datos de operación en la plataforma del SUIIT por todos y cada uno de los trámites inscritos.	Jefatura de Comercialización y Ventas Jefatura de Atención al Usuario Jefatura de Facturación y Cartera	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	31/12/2025
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Subcomponente 2: Priorización de Trámites	2.2. Realizar el proceso de racionalización de trámites de la entidad	Identificar los trámites que necesitan ser racionalizados y elaborar sus respectivas estrategias de racionalización	Jefatura de Comercialización y Ventas Jefatura de Atención al Usuario Jefatura de Facturación y Cartera	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo Jefe Oficina Asesora Control Interno	31/12/2025
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Subcomponente 3: Racionalización de Trámites SUIIT	3.1. Realizar el cargue de las estrategias de racionalización formuladas por la entidad en la plataforma del SUIIT	Realizar cargue del proceso de racionalización de trámites de la entidad en la plataforma del SUIIT	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo		31/12/2025
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Subcomponente 3: Racionalización de Trámites SUIIT	3.2. Efectuar el monitoreo a la racionalización de los trámites en los tiempos establecidos	3.2. Monitoreo de las estrategias de racionalización y reporte del mismo en la plataforma del SUIIT	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo		31/12/2025

30/04/2025

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	OBSERVACIONES
1	0,4	33%	Se da Cumplimiento al Programa Anual de Auditorías donde se realiza el seguimiento a los riesgos asociados al área y/o procedimiento que se este auditando. 
1	1	33%	Dando cumplimiento, se procede a realizar la actualización de los trámites que estan a cargo de las jefaturas de comercialización y ventas, atención al usuario, facturación y cartera. Se envía evidencia al correo. 
1	0,4	33%	Dando cumplimiento, se procede a realizar la actualización de los procesos en el SUIIT de las jefaturas de comercialización y ventas, atención al usuario, facturación y cartera. Se envía evidencia al correo.
1	1	25%	Dando cumplimiento, se procede a realizar el cargue de la información solicitada del primer trimestre en el SUIIT de los procesos de las jefaturas de comercialización y ventas, atención al usuario, facturación y cartera. Se envía evidencia al correo.
1	1	33%	Se efectuó la racionalización de 7 de los trámites inscritos en el SUIIT, correspondientes a la subgerencia comercial. Adjunto PDF con los trámites racionalizados.
1	1	33%	Recientemente no se han formulado estrategias nuevas de racionalización por parte de los dueños y/o líderes de procesos; para así efectuar su cargue en la plataforma del SUIIT y cabe mencionar que la plataforma del SUIIT no permite realizar el cargue de estrategias de racionalización para los trámites que ya fueron racionalizados en la misma vigencia. Para la presente vigencia 2025 se ejecutaron 7 estrategias de racionalización inscritas en la plataforma del SUIIT de los trámites: Instalación temporal del servicio público, Conexión a los servicios públicos, Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos, Cambios en la factura de servicio público, Facilidad de servicios públicos, Independización del servicio público, en el mes de enero Se adjunta PFD con el listado de los trámites racionalizados para este 2025 con las estrategias de racionalización implementadas
1	1	33%	La jefatura de planeación y desarrollo corporativo realizo monitoreo a las estrategias de racionalización cargadas en la plataforma del SUIIT evidenciando cumplimiento al proceso de racionalización e implementación de las estrategias. Se cargo en la plataforma del SUIIT el monitoreo efectuado por la jefatura de planeación. 


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025						
COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/ PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	AREA RESPONSABLE	AREA QUE APOYA	FECHA PROGRAMADA
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Subcomponente 3: Racionalización de Trámites SUIIT	3.3. Efectuar el seguimiento a la racionalización de los trámites en los tiempos establecidos.	3.3. Seguimiento de las estrategias de racionalización y reporte del mismo en la plataforma del SUIIT	Jefe Oficina Asesora Control Interno		31/12/2025
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Subcomponente 4: Implementación	4.1. Compartir a la ciudadanía las estrategias de racionalización bien sea por medios digitales o cualquier otro medio de difusión la implementación de estas estrategias mostrando los beneficios de cara al usuario	Diseñar y difundir las estrategias de racionalización implementadas con el fin de informar de los beneficios que proporcionan a los usuarios empleando los diferentes medios de comunicación	Jefe de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Jefatura de Comercialización y Ventas Jefatura de Atención al Usuario Jefatura de Facturación y Cartera	31/12/2025
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Subcomponente 4: Implementación	4.2. Publicar la racionalización de los trámites en la sección de Transparencia y acceso a la información de la página web de EPZ	Publicar en la página web las estrategias de racionalización implementadas de cara a los entes de control	Jefe de Sistemas de Información	Jefe de Planeación y Desarrollo Corporativo Jefe Oficina Asesora Control Interno	31/12/2025
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Realizar publicaciones por medio de los distintos canales de difusión de información referente a la gestión adelantada por Empresas Públicas de Zipaquirá en pro de la ciudadanía y de su compromiso como empresa prestadora de servicios públicos.	Usar los canales de difusión con los que cuenta EPZ (Redes sociales, Fan page, etc.) para mostrar a la ciudadanía la gestión adelantada en cumplimiento de nuestro compromiso con la comunidad y como entidad prestadora de servicios públicos.	Jefe de Comunicaciones y Participación Ciudadana		31/12/2025
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.2. Consolidar los informes de gestión de Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ ESP para su reporte a entes de control y publicación en la página web de la entidad	Informes de gestión consolidados, publicados y reportados a los respectivos organismos de control	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	Jefe de Comunicaciones y Participación Ciudadana	31/12/2025

30/04/2025			
Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	OBSERVACIONES
1	0	0%	Se efectuó la racionalización de 7 de los trámites inscritos en el SUIIT, correspondientes a la subgerencia comercial. Adjunto PDF con los trámites racionalizados. 
1	0,5	33%	Durante el periodo se diseñaron y difundieron estrategias de racionalización orientadas a optimizar los recursos, mejorar la eficiencia de los procesos internos y facilitar la interacción con los usuarios. Estas estrategias incluyeron la digitalización de trámites, la simplificación de procedimientos y el fortalecimiento de canales virtuales de atención. Para garantizar una adecuada socialización, se utilizaron diversos medios de comunicación institucional, como la página web, redes sociales, boletines informativos, carteleros físicos y correos electrónicos masivos. A través de estos canales se dio a conocer a los usuarios los beneficios de dichas estrategias, tales como la reducción de tiempos de espera, mayor facilidad para realizar trámites desde casa y acceso a información de forma clara y oportuna. Pago de factura y descargar la factura de manera más fácil. Actualización de datos. Con estas acciones se fortaleció la transparencia, la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados. https://www.facebook.com/1.00064022232685/video/1046195700868674 
1	0,45	33%	Se ha publicado la racionalización de los trámites en la sección de Transparencia y Acceso a la Información de la página web de EPZ. A continuación, se adjunta el enlace y la imagen que demuestran la publicación: Enlace: https://epz.gov.co/wp/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefndmkaj/https://epz.gov.co/wp/wp-content/uploads/2024/08/estrategia_racionalizacion_consolidado-2024-2-1.pdf 
1	0,5	33%	En cumplimiento de nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas, EPZ ha utilizado de manera activa los diferentes canales de comunicación con los que cuenta, tales como redes sociales, fan page oficial, página web y medios locales, para informar a la ciudadanía sobre los avances, actividades y trabajos realizados en las diferentes áreas de gestión. A través de estos medios se ha difundido contenido relacionado con obras de mantenimiento, jornadas de limpieza, campañas de cultura ciudadana, mejoras en los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado público, entre otros, con el objetivo de mantener informada a la comunidad y fortalecer la confianza en nuestra labor como entidad prestadora de servicios públicos 
1	0	0%	Se programa su ejecución en el segundo semestre 2025

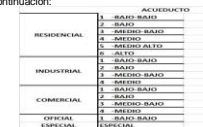



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025						
COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/ PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	AREA RESPONSABLE	AREA QUE APOYA	FECHA PROGRAMADA
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.3. Consolidar y publicar el informe de control social de Empresas Públicas de Zipaquirá	Informe de control social consolidado y publicado según los lineamientos de la CRA.	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	Jefe de Comunicaciones y Participación Ciudadana	31/03/2025
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.3. Consolidar y/o reportar informe de rendición de cuentas de Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ ESP según los lineamientos establecidos por los organismos de control y entes territoriales	Consolidar y reportar la información necesaria para la elaboración del informe de rendición de cuentas	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	Jefe de Comunicaciones y Participación Ciudadana	31/12/2025
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1. Diseñar y promover espacios de participación ciudadana ya sean campañas educativas, acercamientos a la comunidad por medio de gestores ambientales, mesas de trabajo comunitarias, etc.	Promover espacios de participación ciudadana en pro de fortalecer el vínculo con la comunidad	Jefe de Comunicaciones y Participación Ciudadana		31/12/2025
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2. Promover y divulgar a los ciudadanos y grupos de interés los espacios de rendición de cuentas a través de los diferentes canales, medios de comunicación y publicarlo en la página web de la entidad en el menú participa en la sección correspondiente.	Promover los espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana	Jefe de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	31/12/2025
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.3. Participar en los espacios de rendición de cuentas con los ciudadanos y diferentes grupos de interés	Participar en los espacios de rendición de cuentas de forma que se permita un diálogo directo con la ciudadanía	Gerencia General	Todas las áreas de EPZ	31/12/2025
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.4. Identificar compromisos con la ciudadanía e incorporar mejoras en la gestión de la entidad producto de espacios de participación ciudadana y/o rendición de cuentas	Usar los espacios de participación ciudadana y/o rendición de cuentas para mejorar como entidad y dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con la comunidad	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	Jefe de Comunicaciones y Participación Ciudadana	31/12/2025

30/04/2025			
Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	OBSERVACIONES
1	1	100%	Se consolidó el informe de control social de la vigencia 2024, el cual con apoyo de la jefatura de comunicaciones y participación ciudadana fue publicado en la página web de EPZ. https://epz.gov.co/wp/control-social/ . También fue difundido por un medio local Extrategia Medios, a través de su periódico con más de 25.000 ejemplares. 
1	0	0%	Se contempla su ejecución para el segundo semestre 2025 una vez se den los lineamientos para la ejecución del proceso de rendición de cuentas
1	0,45	33%	Si, desde la Empresa hemos diseñado y promovido activamente espacios de participación ciudadana a través de diversas estrategias. Hemos desarrollado campañas educativas y acciones comunitarias que han permitido fomentar el diálogo directo con la ciudadanía, fortaleciendo la conciencia ambiental y la corresponsabilidad en el cuidado de los recursos naturales. A través de nuestros gestores ambientales, hemos realizado acercamientos constantes en más de 30 sectores del municipio, promoviendo prácticas como el uso y ahorro eficiente del agua, así como la adecuada separación en la fuente. Estas actividades han incluido talleres, visitas puerta a puerta, jornadas pedagógicas, puntos informativos y mesas de trabajo comunitarias, en las que la participación de los ciudadanos ha sido clave para avanzar hacia una cultura ambiental más sólida y comprometida. https://www.facebook.com/100064022232685/videos/966534835084899 https://www.facebook.com/100064022232685/videos/568636569533296 
1	0,5	33%	Si, se han promovido espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana, aunque en el primer trimestre del año 2025 aún no se ha realizado el evento formal de rendición de cuentas. Sin embargo, durante este periodo sí se han generado espacios de encuentro con distintos sectores del municipio, en los que se ha socializado la gestión realizada por la entidad, permitiendo a la comunidad conocer de primera mano los avances, proyectos y acciones ejecutadas. En estos espacios también se ha escuchado activamente a los ciudadanos, atendiendo sus solicitudes e inquietudes, lo que ha fortalecido la transparencia, el diálogo y la confianza entre la empresa y la comunidad. https://www.facebook.com/100064022232685/videos/966534835084899 https://www.facebook.com/AlcaldiaDeZipaquiravideos/1970468935476371 
1	1	33%	https://www.facebook.com/AlcaldiaDeZipaquiravideos/3904369679893650 
1	0,5	33%	Actividad ligada al proceso de rendición de cuentas


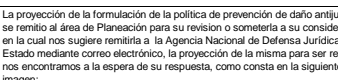

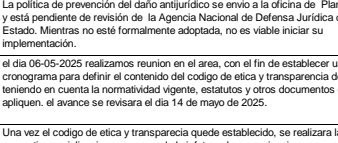
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025						
COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/ PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	AREA RESPONSABLE	AREA QUE APOYA	FECHA PROGRAMADA
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1. Divulgar los planes de mejora y acciones adelantadas en cumplimiento a los compromisos adquiridos con la ciudadanía y grupos de interés en los espacios de rendición de cuentas y/o participación ciudadana	Usar los espacios de participación ciudadana y/o rendición de cuentas para mejorar como entidad y dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con la comunidad	Jefe de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Jefe de Planeación y Desarrollo Corporativo Jefe Oficina Asesora Control Interno	31/12/2025
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.2. Seguimiento al cumplimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de participación ciudadana y/o rendición de cuentas	Garantizar que se de cumplimiento a los compromisos adquiridos con la comunidad en los espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas	Líderes de cada área	Jefatura de planeación y desarrollo corporativo	31/12/2025
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1. Promover el portafolio de servicios de Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ ESP usando los diferentes canales de comunicación incluida la página web de la entidad	Dar a conocer el portafolio de servicios de Empresas Públicas de Zipaquirá	Jefe de Comunicaciones y Participación Ciudadana	Jefe de Comercialización y Ventas	31/12/2025
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	2.1. Diligenciar mensualmente el indicador Nivel de Satisfacción del usuario según la ficha metodológica del indicador https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xvL-CR4Q9P0x1MBS3v-Xzb6mgW_ksdhA5EoX0S5XPuM/edit?gid=1752985099&pg=aj752985099	Mantener el indicador nivel de satisfacción del usuario en la atención brindada en la línea de frente actualizado	Jefe de Atención al Usuario		31/12/2025
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 3: Talento humano	3.1. Incluir dentro del plan institucional de capacitaciones PIC capacitaciones en competencias relacionadas a la atención del servicio al usuario	Garantizar que el personal cuente con las debidas competencias y habilidades en atención al usuario	Jefe de Recursos Humanos	Jefe de Atención al Usuario	31/12/2025
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 4: Normativo y procedimental	4.1. Rendir informe semestral a la alta dirección del seguimiento a la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQRSO	Presentar el informe de PQRSO según lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de julio de 2011	Jefe Oficina Asesora Control Interno	Jefe de Atención al Usuario	31/12/2025
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 5: Relacionamiento con el Ciudadano	5.1. Aplicar encuesta de percepción a la ciudadanía de cara a la prestación del servicio	Identificar la percepción de los usuarios de cara a la prestación del servicio	Jefe de Atención al Usuario		31/12/2025

30/04/2025			
Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	OBSERVACIONES
1	1	33%	Empresas Públicas de Zipaquirá ha venido trabajando de manera articulada con la Alcaldía Municipal y con los líderes comunales para fortalecer la relación con la ciudadanía. En este sentido, se ha priorizado la divulgación oportuna y transparente de los planes de mejora y de las acciones adelantadas en cumplimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana. Esta labor se ha desarrollado mediante encuentros comunitarios, socializaciones en territorio, piezas informativas, el uso de canales digitales oficiales y la consolidación de grupos de WhatsApp con líderes y representantes de diferentes sectores, lo que ha permitido mantener una comunicación directa, cercana y efectiva con los grupos de interés. 
1	0	0%	Para el segundo cuatrimestre el respectivo seguimiento.
1	0,4	33%	El portafolio de servicios de Empresas Públicas de Zipaquirá se da a conocer mediante diversos canales institucionales. Desde el sitio web oficial se promueve de forma clara y estructurada, permitiendo a los usuarios acceder fácilmente a la información. Así mismo, se realiza una difusión constante a través de redes sociales con contenidos pedagógicos, gráficos e informativos. Para facilitar aún más el acceso, se ha implementado el uso de un código QR que dirige directamente a la sección correspondiente en la página web, lo que permite a los ciudadanos consultar los servicios de manera ágil y desde cualquier dispositivo móvil. Estas acciones se complementan con actividades presenciales de socialización en el territorio y atención directa al usuario 
1	1	33%	Para dar cumplimiento a este punto, se ha diligenciado mensualmente el indicador de nivel de satisfacción del usuario, conforme a la ficha metodológica correspondiente. Esto ha sido posible gracias al sistema de medición implementado con Viturno, el cual permite generar informes en los que se califica la atención al usuario con las siguientes categorías: Excelente, Bueno, No calificado y Pésimo. Esta herramienta facilita la medición del servicio, permitiendo identificar posibles falencias y tomar acciones correctivas cuando sea necesario. Adjunto el link del indicador 43. Nivel satisfacción del usuario en la atención brindada en línea de frente. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1xvL-CR4Q9P0x1MBS3v-Xzb6mgW_ksdhA5EoX0S5XPuM/edit?gid=1752985099&pg=aj752985099
1	0,5	33%	Mediante la circular numero 081 de 2024 se convocó al personal de atención al cliente a la capacitación virtual ofrecida por el SENA, y en el año 2025 mediante el curso electrónico con fecha 14-02-2025 se reiteró la inscripción y el paso a paso para realizar el curso. 
0	0	33%	En el desarrollo del cuatrimestre se realizó el seguimiento a PQRSO según lo establecido en la Ley 1471 del 12 de julio de 2011, se adjunta evidencia del seguimiento realizado por Control Interno.
1	1	33%	Adjunto se envía la encuesta de percepción de los usuarios que se realiza desde atención al usuario, dando así, cumplimiento a este punto. https://drive.google.com/filed/11Cv577qCjzR6FqzKQZn5mY6aJpXrnhw/view?usp=sharing

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025						
COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/ PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	AREA RESPONSABLE	AREA QUE APOYA	FECHA PROGRAMADA
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Subcomponente 5: Relacionamiento con el Ciudadano	5.2. Elaborar informe de caracterización de usuarios	Elaboración informe de caracterización de los usuarios a los que se les presta servicio	Jefe de Atención al Usuario		31/12/2025
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa	1.1. Publicar y/o mantener actualizado el directorio de información de servidores públicos en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la entidad.	Publicar y mantener actualizado el directorio de información de servidores públicos en la página web de la entidad	Jefe de Sistemas de Información Jefe de Recursos Humanos		31/12/2025
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa	1.2. Formular el documento plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos de la entidad según los lineamientos del DAFP	Ferulación del plan de apertura, mejora y uso de datos abiertos de la entidad en cumplimiento a lo establecido en la política de gobierno digital	Jefe de Sistemas de Información		31/12/2025
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1. Llevar un registro del número de solicitudes realizadas por los usuarios y mantenerlo actualizado	Elaboración de un registro del número de solicitudes realizadas por los usuarios	Jefe de Atención al Usuario		31/12/2025
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 3: Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1. Publicar y/o mantener actualizado el registro de activos de información en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la entidad.	Publicar y mantener actualizado el directorio de información de servidores públicos en la página web de la entidad en cumplimiento al decreto 103 de 2015	Jefe de Sistemas de Información		31/12/2025
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 3: Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.2. Publicar y/o mantener actualizado el índice de información clasificada y reservada en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la entidad.	Publicar y mantener actualizado el índice de información clasificada y reservada en la página web de la entidad en cumplimiento al decreto 103 de 2015	Jefe de Sistemas de Información		31/12/2025
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 3: Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.3. Publicar y/o mantener actualizado el esquema de publicación de información en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la entidad.	Publicar y mantener actualizado el esquema de publicación de información en la página web de la entidad en cumplimiento al decreto 103 de 2015	Jefe de Sistemas de Información		31/12/2025

30/04/2025			
Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	OBSERVACIONES
1	0,2	29%	Se está trabajando en la elaboración del informe de caracterización de usuarios en base a la guía del DAFP. Se está llevando la caracterización por uso y estrato, teniendo así los datos del mes de enero y febrero, los cuales los pueden ver a continuación: 
1	0,4	33%	En conjunto con la jefatura de comunicaciones se envió directorio telefonico de la EPZ al jefatura de sistemas por medio de correo electrónico del 27-02-2025 para que este mismo fuera cargado en la página WEB 
1	0,2	20%	1. Dentro del primer cuatrimestre no se evidencia la proyección del plan de uso de datos abiertos, está proyectada para el segundo cuatrimestre del año 2025, se encuentra en etapa de elaboración. 2. Se actualiza cada documento dispuesto a el plan de datos abiertos de 2024, correspondiente al periodo de gestión.
1	1	33%	Para tener el control de cada solicitud que realizan los usuarios a Empresas Públicas de Zipaquirá, se lleva un drive, con la información detallada de la solicitud que realiza cada usuario, mes a mes. Adjunto en link donde podran ver la información a la fecha. https://docs.google.com/spreadsheets/d/1FmflL1WwD77_vNlG07PLGxXZ5a-1Mq3i0bTws/edit?usp=sharing
1	0,5	33%	La actividad de publicar y/o mantener actualizado el registro de activos de información en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la entidad ha sido cumplida, asegurando la transparencia y disponibilidad de la información para los interesados. https://epz.gov.co/wp/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ https://epz.gov.co/wp/wp-content/uploads/2024/07/Directorio-de-Funcionarios-2024.xlsx.pdf 
1	0,6	33%	Durante el primer cuatrimestre el área de Sistemas a actualizado el índice de información clasificada y reservada en la página web de la entidad, en cumplimiento al Decreto 103 de 2015, ha sido realizada de manera efectiva, garantizando la disponibilidad y transparencia de la información conforme a las disposiciones legales. https://epz.gov.co/wp/ley-de-transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/ https://epz.gov.co/wp/wp-content/uploads/2024/07/18bb847b-cba8-4d10-8f-c8-909189c70d5.pdf 
1	0,4	33%	Durante el primer cuatrimestre, el área de sistemas ha publicado y mantenido actualizado el esquema de publicación de información en la página web de la entidad, en cumplimiento con lo establecido en el Decreto 103 de 2015, según condiciones y estructura de ITA (INDICE DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN).

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025						
COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/ PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	AREA RESPONSABLE	AREA QUE APOYA	FECHA PROGRAMADA
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 4: Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1. Habilitar una herramienta en línea que permita hacer el seguimiento de PQRSD por medio del número del trámite	Habilitación de una herramienta en línea que permita el seguimiento de PQRSD a los usuarios.	Jefe de Sistemas de Información	Subgerencia Comercial	31/12/2025
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1. Elaborar trimestralmente el informe de solicitudes de acceso a la información, quejas y reclamos	Elaboración del informe de solicitudes de acceso a la información, quejas y reclamos en cumplimiento al artículo 52 del decreto 103 de 2015.	Jefe de Atención al Usuario		31/12/2025
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES	Subcomponente 1: Defensa Judicial	1.1. Adoptar la política de prevención del daño antijurídico según los lineamientos y la normatividad vigente	Adopción de la política de prevención del daño antijurídico	Jefe Oficina Asesora Jurídica		30/06/2025
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES	Subcomponente 1: Defensa Judicial	1.2. Implementar y hacer seguimiento a la política de de prevención del daño antijurídico según los lineamientos establecidos por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.	Implementación y seguimiento política prevención del daño antijurídico	Jefe Oficina Asesora Jurídica	Oficina de Planeación	31/12/2025
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES	Subcomponente 2: Codigo de Integridad	2.1. Actualizar el código de ética al programa de transparencia y ética pública en cumplimiento a los lineamientos y normatividad vigente	Actualización del código de transparencia y ética pública en cumplimiento a la normatividad vigente y en articulación con el plan estratégico de la entidad.	Jefe de Recursos Humanos		31/03/2025
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES	Subcomponente 2: Codigo de Integridad	2.2. Realizar mínimo una socialización trimestral del programa de transparencia y ética pública en la entidad y garantizar su implementación	Socialización del programa de transparencia y ética pública a funcionarios y contratistas de la entidad	Jefe de Recursos Humanos		31/12/2025
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES	Subcomponente 3: Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control	3.1. Diseño e implementación de un documento para la identificación y tratamiento de los conflictos de interés según los lineamientos y normatividad vigente	Identificación y tratamiento de los conflictos de interés según los lineamientos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública en cumplimiento al decreto 1499 de 2017	Jefe Oficina Asesora Jurídica Jefe de Recursos Humanos	PLANEACIÓN CALIDAD	31/12/2025
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES	Subcomponente 3: Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control	3.2. Realizar la actualización de los planes institucionales y dar cumplimiento a la ejecución de los mismos según los lineamientos y la normatividad vigente	Actualización y ejecución de los planes institucionales en cumplimiento al decreto 612 de 2018.	Dueños y líderes de proceso	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	31/12/2025
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES	Subcomponente 3: Manual de políticas del Sistema Integrado de Gestión y Control	3.3. Realizar seguimiento trimestral al cumplimiento de los planes institucionales	Seguimiento a la ejecución de los planes institucionales en cumplimiento al decreto 612 de 2018.	Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo	Jefe Oficina Asesora Control Interno	31/12/2025

30/04/2025			
Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	OBSERVACIONES
1	0,6	33%	Durante el primer cuatrimestre la herramienta en línea para realizar el seguimiento de las PQRSD mediante el número del trámite ya está habilitada y funcionando correctamente. Esto facilitará mucho el proceso y mejorará la atención a los usuarios. Al radicar una PQRS EL usuario recibe de regreso un correo con el acceso al seguimiento de su radicado. https://epz.micuriapp.com.co/sigdo/control_consulta_radicado/ 
1	1	33%	Se procede a realizar el informe, de PQRS y solicitudes de las meses de enero, febrero y marzo, en el cual se puede evidenciar, el tipo de solicitud del usuario y lo que solicita. También se evidencia la cantidad de PQR recibidas de cada mes y su total. 
1	0,5	33%	La proyección de la formulación de la política de prevención de daño antijurídico se remitió al área de Planeación para su revisión o someterla a su consideración, en la cual nos sugiere remitirla a la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado mediante correo electrónico, la proyección de la misma para ser revisada nos encontramos a la espera de su respuesta, como consta en la siguiente imagen: 
1	0,2	20%	La política de prevención del daño antijurídico se envió a la oficina de Planeación y está pendiente de revisión de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado. Mientras no esté formalmente adoptada, no es viable iniciar su implementación. 
1	0,2	20%	el día 06-05-2025 realizamos reunión en el área, con el fin de establecer un cronograma para definir el contenido del código de ética y transparencia de EPZ, teniendo en cuenta la normatividad vigente, estatutos y otros documentos que nos apliquen. el avance se revisará el día 14 de mayo de 2025.
1	0,3	8%	Una vez el código de ética y transparencia quede establecido, se realizará la respectiva socialización con apoyo de la jefatura de comunicaciones
1	1	33%	En atención a lo establecido en la Guía para la identificación y declaración del conflicto de intereses en el sector público colombiano, se han definido dos líneas de acción institucional para avanzar en la implementación progresiva del lineamiento, diferenciando el tipo de vinculación de los servidores públicos y contratistas: PRIMERA LÍNEA - APLICACIÓN A FUTURO (nuevos vínculos laborales y contractuales) Esta línea está orientada a la implementación de mecanismos de prevención para los nuevos empleados públicos y contratistas de prestación de servicios, e incluye las siguientes acciones: a. Aplicación del formato de declaración de conflicto de intereses: La Jefatura de Recursos Humanos será la responsable de coordinar la creación de este formato institucional, en conjunto con la oficina asesora jurídica y la Oficina de Calidad, con base en la plantilla orientadora de Función Pública. b. Inclusión de una cláusula obligatoria en los contratos laborales y de prestación de servicios: Esta cláusula aplicará tanto para los contratos de trabajo suscritos con empleados públicos como para los contratos de prestación de servicios. En desarrollo de esta acción, la Jefatura de Recursos Humanos ya remitió a la Oficina Asesora Jurídica una solicitud formal para la elaboración de la cláusula correspondiente para los contratos laborales de empleados públicos. Desde la Oficina Jurídica, ya se tiene conocimiento del requerimiento y se prevé avanzar en su formulación próximamente.
1	1	100%	Se realizó la actualización de los planes institucionales a la vigencia 2025 y se publicaron en la página web de la entidad el 29 de enero de 2025 dando cumplimiento al decreto 612 de 2018. Actualmente se encuentra en formulación el plan estratégico institucional a partir del cual se deberán reformular y actualizar los planes estratégicos en el transcurso del año por parte de cada líder de proceso.
1	1	25%	Dado que actualmente se encuentra en formulación el plan estratégico institucional a partir del cual se deberán reformular y actualizar los planes estratégicos en el transcurso del año por parte de cada líder de proceso, se programa su ejecución para el siguiente periodo y/o cuando se cuente con los planes definitivos

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

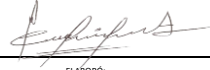
COMPONENTES	SUBCOMPONENTE/ PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	AREA RESPONSABLE	AREA QUE APOYA	FECHA PROGRAMADA
-------------	------------------------	-------------	-----------------	------------------	----------------	------------------

FECHA DE ELABORACIÓN: 29/01/2025

30/04/2025

Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	OBSERVACIONES
-------------------------	-----------------------	-------------	---------------

30%



ELABORÓ:
CAROL YESEÑA HERNÁNDEZ ADAME
 PROFESIONAL OFICINA CONTROL INTERNO



APRUBÓ:
SANDRA PATRICIA RODRÍGUEZ MORA
 JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO