

**Empresas Públicas Municipales**

Belén de Umbría S.A.S. E.S.P.  
**EPMO**  
CUIDAMOS TU VIDA Y TU ENTORNO



**INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL AL  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**EMPRESAS PÚBLICAS MUNICIPALES  
DE BELÉN DE UMBRÍA S.A.S E.S.P**

**RISARALDA**

**OCTUBRE 2021**

**“Transparentes Como el Agua”**

Carrera 11 No. 6 - 41 Linea de Atención: (+57-6) 352 8680 Celular: (57) 312 257 3106  
secretaria@epmbelen.com - [www.epmbelen.com](http://www.epmbelen.com) - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia

## INTRODUCCIÓN

Las Empresas Públicas Municipales de Belén de Umbría S.A.S. E.S.P, es consciente de que el fenómeno de la corrupción ha permeado diferentes entidades de tipo privado y público, y que ninguna entidad o empresa es ajena a esto; se compromete con la comunidad, en el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, a ofrecer mecanismos 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.

En desarrollo del ordenamiento legal establecido por el Gobierno Nacional y dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, las Empresas Públicas Municipales de Belén de Umbría S.A.S. E.S.P. adopta un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que tiene como objetivo fijar estrategias institucionales encaminadas a la lucha contra la corrupción y el acceso a la información pública y transparente, que permitan prevenir, evitar y mitigar el riesgo de corrupción.

Es por ello que la administración ha definido acciones que buscan mejorar la gestión transparente e íntegra al servicio de los usuarios y partes interesadas por medio de un control social participativo, para generar confianza en la ciudadanía siendo una entidad incluyente, eficaz y eficiente con la administración de sus recursos. así, en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la Gestión Directiva en coordinación con la oficina de Control Interno de la EPM y las estrategias para la construcción del PAAC versión 2, actualizó la metodología para la elaboración del Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción vigente.

Las Empresas Públicas Municipales de Belén de Umbría S.A.S E.S.P da cumplimiento a lo dispuesto y para el mes de octubre 2021 se realiza su respectivo seguimiento y control, como medida para prevenir los riesgos de corrupción y fortalecer los canales de Atención al Ciudadano. comprendiendo la inspección y análisis de cada uno de sus componentes:

**“Transparentes Como el Agua”**

Carrera 11 No. 6 - 41 Línea de Atención: (+57-6) 352 8680 Celular: (57) 312 257 3106  
secretaria@epmbelen.com - [www.epmbelen.com](http://www.epmbelen.com) - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia



	<b>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>Fecha de Elaboración:</b>
		20/Octubre/2021
	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	<b>Periodo Reportado:</b>
		Enero - Octubre 2021
		<b>Proceso:</b>
		Control Interno

## COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Resultado del Seguimiento
<b>Subcomponente 1</b>  Política de Administración de Riesgos	1. Política de Administración de Riesgos.	La E.P.M evidenció a través del informe parametrizado del sistema de control interno 2020 u otras actividades de control y seguimiento, la ausencia de la Política, de modo que para la vigencia 2021 se propone a establecer e identificar dicha política, basada en la Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos ajustada a las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales, la cual se pretende dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009 y el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, unificar criterios y mecanismos para realizar la gestión de riesgos de la entidad, de manera integral y sistemática en los diferentes niveles de gestión, contribuyendo al logro de los objetivos planteados en el direccionamiento estratégico.	Gestión Directiva  Talento Humano  MIPG Modelo Integrado de Planeación y Gestión	En el primer semestre 2021	Durante el mes de junio de 2021, se inició con el diseño de la política de administración de riesgos para las Empresas Públicas Municipales, basada en la guía metodológica para la gestión integral de riesgos, considerando que este es uno de los compromisos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) vigencia 2021, y uno de los hallazgos identificados tanto en el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG) - Medición de Desempeño Institucional vigencia 2020, como en los informes parametrizados del sistema de control interno. En atención a lo anterior, la oficina de control interno decide iniciar su formulación para facilitar y agilizar a las partes su establecimiento (la Alta dirección, Representante Legal, y el comité institucional de coordinación de control interno); Sin embargo, este proceso tiene una elaboración gradual, ya que la empresa se encuentra en una etapa de transformación de identidad, ampliación de portafolio de servicios y modernización institucional, generando cambios drásticos en los procesos, la clasificación de funciones en los puestos de trabajo, y por ende la administración de sus respectivos riesgos, todo esto con el ánimo de atender amenazas y debilidades identificadas en el informe final de control interno 2020, y garantizar el fortalecimiento e innovación organizacional.
	2. Revisión de la Política de Administración de Riesgos, analizando la alineación con la planificación estratégica, la identificación de acciones frente a los riesgos de corrupción; para que, a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.	Política de Administración de Riesgos revisada, de ser necesario ajustada, divulgada y formalizada en la E.P.M.	Control Interno	En el segundo semestre 2021	

**“Transparentes Como el Agua”**

Carrera 11 No. 6 - 41 Línea de Atención: (+57-6) 352 8680 Celular: (57) 312 257 3106  
 secretaria@epmbelen.com - www.epmbelen.com - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia

# Empresas Públicas Municipales

Belén de Umbría S.A.S. E.S.P.



Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	1	Formular y divulgar el cronograma de actualización del perfil de riesgos de corrupción de la E.P.M por etapas, en busca de adecuar el mapa y validar los riesgos identificados.	Cronograma de actualización del perfil de riesgos de gestión y corrupción formulado y divulgado a las partes interesadas.	Talento Humano Gestión Directiva Control Interno	En el primer trimestre e 2021	La E.P.M anualmente presenta su respectivo mapa de riesgos, basado en cada uno de sus procesos, aunque éste exige vigorizarse una vez la empresa se encuentre en etapa de inicio y marcha de las reestructuraciones ejercidas sobre las áreas funcionales, considerando los cambios planteados según las exigencias del entorno y la normatividad aplicable de los nuevos escenarios y servicios, la implementación del MIPG, la actualización de manual de funciones 2022, donde se han programado reuniones con las partes interesadas, las cuales suministrarán el insumo, a través de entrevistas para la alimentación y consolidación del contenido del mapa de riesgos para las futuras vigencias.
	2	Ejecutar el cronograma de actualización del perfil de riesgos en las etapas definidas.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado y apropiado a la E.P.M para el mes de diciembre 2021.		Periodo comprendido abril – diciembre 2021	
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	1	En cada una de las etapas de actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción, se desarrollarán procesos participativos que involucren actores internos y externos.	-Presentación del mapa ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la EPM. -Campaña de socialización de los controles asociados a mitigar los riesgos de corrupción. -Divulgación por medio de diferentes canales de comunicación, y publicación en la página Web de la Empresa.	Talento Humano Gestión Directiva Control Interno Asistencia Técnica e Informática	En el segundo semestre 2021	
Subcomponente 4 Monitorio y revisión	1	Los líderes de procesos realizarán revisiones y ajustes atendiendo comentarios de las mesas de trabajo o socializaciones, y recomendaciones de los seguimientos por la oficina de control interno.	-Dos revisiones realizadas para la verificación de la implementación de controles. -Plan de mejora (Acciones definidas para ajustes).	Líderes de procesos Control Interno Comité Institucional de Coordinación de Control Interno	Revisión y control 1. junio 2021. 2. noviembre 2021.	En cuanto al monitorio, revisión y seguimiento, ciertamente se está ejerciendo en cada uno de los procesos, con el establecimiento de planes de mejora, las auditorías internas, y el comportamiento de los indicadores, por otra parte, mediante el levantamiento de información y el establecimiento de acciones correctivas, preventivas y de mejora en los proyectos de estudio de modernización institucional hacen de este un control holístico y transversal para la E.P.M.
Subcomponente 5 Seguimiento	1	Presentar reportes de seguimiento y control a la administración de riesgos de los procesos de la E.P.M.	-Auditoria a la Administración de Riesgos. -Informe de seguimiento.	Control Interno	Septiembre 2021	

“Transparentes Como el Agua”

Carrera 11 No. 6 - 41 Línea de Atención: (+57-6) 352 8680 Celular: (57) 312 257 3106  
secretaria@epmbelen.com - www.epmbelen.com - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia

# Empresas Públicas Municipales

Belén de Umbría S.A.S. E.S.P.



## Nota: COMPONENTE 2 - RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

Acerca de este componente, es pertinente destacar que la organización ha estado realizando el diseño e implementación del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, y por ende el fortalecimiento de la dimensión de control interno y sus diferentes procesos, siendo esto un proyecto transversal a la organización, la E.P.M se encuentra estudiando cada una de las dependencias, con el fin de identificar y caracterizar las actividades que lo conforman y las posibles acciones de racionalización con esquemas no presenciales, en aras de priorizar las mismas hacia la estrategia antitrámites.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS.					
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Resultado del Seguimiento
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1 Disponer Informe Final vigencia 2020.	Documentos publicados en portal web de la EPM.	Gestión Directiva  Control Interno  Asistencia Técnica e Informática	Primer trimestre 2021	Los planes definidos por la E.P.M para garantizar la adecuada preparación, gestión y control de programas y actividades, se encuentran publicados en la página web (epmbelen.com). sin embargo, se identifican debilidades en la alimentación de la sección del banco de proyectos.
	2 Publicar Plan de Acción Institucional vigencia 2021				
	3 Publicar Plan Anual de Adquisiciones vigencia 2021.				
	4 Publicar Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2021 y su respectivo seguimiento.				
	5 Publicar cada proyecto de inversión, ordenado según la fecha de inscripción en el banco de programas y proyectos de inversión municipal.				
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	1 Participar en los eventos de rendición de cuentas que desarrolle la Administración Municipal.	Presentación de informe por parte de la EPM en la rendición de cuentas de la Administración Municipal.	Gestión Directiva  Líderes de procesos	Durante el año 2021	La Implementación de la Ley de Transparencia, se ha garantizado con la divulgación de la información respectiva a la prestación de los servicios; a través de diferentes medios de comunicación, así como: pautas diarias en el programa buenos días Risaralda de la emisora comunitaria (CP 09-2021), Página web, correos electrónicos corporativos (CP 18-2021), divulgación de información y fortalecimiento de las redes sociales, contenido fotográfico y audiovisual (CP 19-2021). Por otro lado, los diferentes informes de gestión que se brindan en el transcurso del año ante el Honorable Concejo Municipal (Transmisión en vivo Facebook-Canal Municipal). Además, la empresa anualmente proporciona un informe general sobre la gestión realizada a la Administración Municipal como medida de rendición de cuentas, quien se encarga de difundir y publicar la información sobre las entidades descentralizadas de manera integral ante la comunidad. Cabe destacar que la Empresa define y publica a
	2 Participación de informes de gestión en el transcurso del año, ante el Honorable Concejo Municipal y comunidad (Transmisión en vivo Facebook-Canal Municipal).	Reuniones realizadas.			
	3 Realizar espacios de diálogo con el Comité y/o grupo de control social y veedurías ciudadanas.	Publicaciones realizadas, ya sean sobre: gestiones administrativas, gerenciales y operativas, ejecución de obras, informes, boletines informativos, relación e información como horarios de atención al ciudadano, puntos de pago, diferentes planes, políticas., imprevistos por daños y comunicaciones en general de la empresa.			
	4 La E.P.M en aras de afianzar el derecho a la información y comunicación, mantendrá y fortalecerá diferentes procedimientos y mecanismos para garantizar la Transparencia y Acceso a la Información Pública, cómo: la Página web (epm.belen.com), Facebook (Epm Belén de Umbría), WhatsApp (312 257 31 06), emisora comunitaria, perifoneo y comunicaciones mediante el respaldo de las facturas de pago.				

“Transparentes Como el Agua”

Carrera 11 No. 6 - 41 Línea de Atención: (+57-6) 352 8680 Celular: (57) 312 257 3106  
secretaria@epmbelen.com - www.epmbelen.com - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia

# Empresas Públicas Municipales

Belén de Umbría S.A.S. E.S.P.

**EPMA**  
GUIDAMOS TU VIDA Y TU ENTORNO



				Durante el año 2021	<p>enero 2022, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y realiza su respectivo seguimiento.</p> <p>Por otra parte, es oportuno mencionar que en la Junta Directiva de la E.P.M se cuenta con el cargo de vocal de control que es el espacio que ejerce veeduría en relación a los servicios públicos domiciliarios, quien es convocado y elegido por la Administración Municipal mediante el comité y/o grupo de control social.</p>
<p><b>Subcomponente 3</b></p> <p>Responsabilidad - Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>Con el fin de consolidar la credibilidad y confianza por parte de la ciudadanía y grupos de interés frente a la gestión, se desarrollarán capacitaciones institucionales para atender los compromisos y acciones de mejora identificados en los espacios de rendición de cuentas.</p>	<p>Capacitaciones realizadas: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Transparencia y acceso a la información, servicio al ciudadano, código de Integridad, socialización del mapa de riesgos de corrupción y campañas de motivación a la participación en los espacios de rendición de cuentas.</p>	<p>Talento Humano</p> <p>Gestión Directiva</p>		<p>La empresa en virtud de incentivar el control social, extiende convocatoria a veeduría ciudadana de cada uno de los contratos que celebra, a través de la página web institucional.</p> <p>por otro lado, la presente administración reconoce la importancia de fortalecer los planes de capacitación, el desarrollo de los espacios de rendición de cuentas con sus respectivas encuestas de percepción y establecimiento de acciones de mejora, la identificación y seguimiento al mapa de riesgos, una vez se encuentre ajustado y apropiado a las transformaciones ejercidas sobre la organización.</p>
<p><b>Subcomponente 4</b></p> <p>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>Formular plan de mejora o acciones que den respuesta a las observaciones y comentarios de la ciudadanía de acuerdo con la Rendición de Cuentas.</p>	<p>-Resultados encuestas de percepción del proceso de rendición de cuentas.</p> <p>-Acciones de mejora con base en los resultados de las encuestas de satisfacción.</p>	<p>Talento Humano</p> <p>Gestión Directiva</p> <p>Control Interno</p>	<p>Presentación de documentos dos meses después del desarrollo de la rendición de cuentas</p>	

**“Transparentes Como el Agua”**

Carrera 11 No. 6 - 41 Línea de Atención: (+57-6) 352 8680 Celular: (57) 312 257 3106  
secretaria@epmbelen.com - www.epmbelen.com - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia

# Empresas Públicas Municipales

Belén de Umbría S.A.S. E.S.P.

**EPM**  
CUIDAMOS TU VIDA Y TU ENTORNO



COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.					
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Resultado del Seguimiento
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1 Fortalecer cada uno de los procesos en la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, ya sea de forma presencial, virtual o vía telefónica.	Reducción de las PQRS por atención inadecuada al ciudadano. Charlas de capacitación realizadas.	Talento Humano Gestión Directiva	Durante el año 2021	Como se identificó en periodos anteriores la coordinación de las P, Q, R, S, viene sufriendo falencias en cuanto a la disponibilidad del personal técnico y operativo para la realización de las visitas de revisión técnica por cuanto la entidad no cuenta con suficiente personal operativo, lo que representa un riesgo para el trámite administrativo dentro de los términos legales vigentes.
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	1 Caracterizar el procedimiento de servicio al ciudadano (recepción y tiempos de respuesta de PQRS, protocolos del servicio al ciudadano y protocolos de administración de cada uno de los canales de atención dispuestos por la EPM).	-Procedimiento documentado, socializado y publicado. -Capacitaciones realizadas sobre protocolos del servicio al ciudadano y protocolos de administración de canales de atención dispuestos por la entidad.	Gestión Directiva Coordinación PQRS Secretaría General	Permanente	la persona del área de P, Q, R debe realizar varias actividades a la vez, en algunas ocasiones cuando se presentan reportes de informes solicitados por los entes de control y vigilancia que requiere de una atención especial, sin que se cuente con un apoyo para el desarrollo de las funciones propias del cargo, constituyéndose en un riesgo más para la atención de los Derechos de Petición y reclamaciones dentro de los términos legales. En virtud de subsanar esto la alta dirección realizará modernización de su planta de personal y así garantizar el correcto desarrollo de la naturaleza del cargo.  Cabe destacar que el proceso atendió de manera oportuna las P, Q, R presentadas, logró fortalecer los canales de atención; a pesar de todo esto, hay vacíos que se enfrentarán una vez el proceso cuente con su atención y liderazgo unificado.
	2 La E.P.M en aras de afianzar el derecho a la información, comunicación y atención al ciudadano, mantendrá y fortalecerá diferentes mecanismos para garantizar la efectividad de los canales de atención cómo: la Página web (epm.belen.com), Facebook (Epm Belén de Umbría), WhatsApp (312 257 31 06), y la accesibilidad de comunicarse mediante la página web - Servicio al ciudadano - Petición, Quejas y Reclamos, en el cual se habilita formato para iniciar trámite de las inquietudes presentadas, igualmente se tiene la oficina de P, Q, R, S acompañada de su respectivo Buzón para la recepción de información y asesoría personalizada.	-Redes sociales dinamizadas. -Página Web reestructurada, actualizada y alimentada que propenda al cumplimiento de los requisitos vigentes. -Administración efectiva de comunicados y requerimientos recepcionados por la aplicación WhatsApp o Facebook. -Implementación de acciones derivadas del monitoreo al funcionamiento del sistema de registro, seguimiento y atención de PQRS.			

**“Transparentes Como el Agua”**

Carrera 11 No. 6 - 41 Línea de Atención: (+57-6) 352 8680 Celular: (57) 312 257 3106  
secretaria@epmbelen.com - www.epmbelen.com - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia

# Empresas Públicas Municipales

Belén de Umbría S.A.S. E.S.P.

**EPMB**  
CUIDAMOS TU VIDA Y TU ENTORNO



<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	1	Ejecutar el PIC (Plan Institucional de Capacitación) para todos los colaboradores, fomentando el desarrollo personal y profesional, la integridad y las buenas prácticas administrativas y organizacionales, y de servicio al cliente.	Fortalecimiento de competencias, de la cultura del servicio al cliente, y la atención oportuna de necesidades, entre otras, a través de capacitaciones de redes de sinergia y videos de gestión del conocimiento.	Gestión Directiva Talento Humano	Durante el año 2021	En el transcurso del año se proporcionaron diferentes temáticas de capacitación para los colaboradores de la organización, fortaleciendo las competencias de los mismos, aunque estas han sido desarrolladas sobre la marcha, no están fundamentadas sobre un plan institucional de capacitación establecido.
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	1	Elaborar y publicar en la página web informes de P,Q,R,S,D.	Dos informes publicados.	Coordinación P,Q,R,S Asistencia Técnica e Informática	Semestral	Como se mencionó en el subcomponente 2, la coordinación de las P, Q, R,S se encuentra en un proceso de modernización de procesos, debido a esto se encuentra en construcción la estandarización del mismo.
	2	Documentación del proceso de coordinación de las P,Q,R,S,D y planes de mejoramiento.	Proceso y procedimientos para la atención de P, Q, R, S, D estandarizados y actualizados. Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento	Coordinación P,Q,R,S Control Interno	Segundo semestre 2021	
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	1	Definir un formato adecuado para la realización de encuestas de satisfacción del usuario.  Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Encuesta adecuada que permita evaluar periódicamente el grado de satisfacción del usuario, y recopilar información de la mano del usuario, para así encaminar acciones correctivas, de mejora y preventivas; siendo esto el insumo para el seguimiento y el control de la calidad en la atención al usuario, garantizando el buen servicio y la superación de expectativas de la comunidad.	Funcionarios del área administrativa	Durante el año 2021	

## COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Resultado del Seguimiento
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1	Realizar seguimiento al nivel de implementación de la ley 1712 de 2014 en la página web de la entidad.	Control Interno	Noviembre 2021	La Empresa a través del plan de mejora del índice de transparencia activa I.T.A, formuló las actividades pendientes en lo concerniente a la Ley 1712 de 2014, por cada una de las categorías del sistema de información que estandariza la Procuraduría General de la Nación para ejercer su aplicación mediante la página web, dando un cumplimiento parcial del mismo hasta la fecha, ya que la empresa se encuentra en un proceso de modernización institucional. Con respecto a la planeación institucional desde la oficina de control interno se realizó seguimiento y control tanto al
	2	Generar y publicar informes o reportes de seguimiento y control de la planeación institucional.		Diciembre 2021	
	3	Hacer seguimiento a la publicación de la contratación en el SIA Observa (sistema integral de auditoría).	Creación, escaneo y cargue de los diferentes documentos de los contratos al día.	Semestral	
	4	Publicar los diferentes contratos en la página web, ya sean contratos de prestación de servicios, suministros, seguros, obras, entre otros y su respectiva convocatoria a veedurías ciudadanas.	Contratos publicados en la página web con su respectiva convocatoria a veedurías ciudadanas.	Asistencia Técnica e Informática Secretaría General Gestión Directiva	

**"Transparentes Como el Agua"**

Carrera 11 No. 6 - 41 Línea de Atención: (+57-6) 352 8680 Celular: (57) 312 257 3106  
secretaria@epmbelen.com - www.epmbelen.com - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia

# Empresas Públicas Municipales

Belén de Umbría S.A.S. E.S.P.



					direccionamiento estratégico como al plan de acción institucional vigencia 2021, y se establecen respectivas acciones frente a las debilidades encontradas. en cuanto al programa del SIA Observa mediante contrato de prestación de servicios se viene cargando toda la documentación, de igual modo se realiza el cargue de los diferentes contratos celebrados con su convocatoria a veeduría ciudadana en la página web.	
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	1	Monitoreo al esquema y coordinación de atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias- P,Q,R,S,D.	Informe proceso de reclamaciones. Formulación de planes de mejora.	Coordinación PQRS Control Interno	Octubre 2021 Diciembre 2021	Se Solicita informe del proceso de reclamaciones con sus respectivas oportunidades de mejora, y se establece plan de mejora para la vigencia 2022. La E.P.M ha demostrado ética empresarial y un profundo compromiso con la privacidad y tratamiento de datos personales de sus clientes, proveedores y colaboradores (todas las partes interesadas); para ello ha establecido la autorización de tratamiento de datos personales como requisito para cualquier contrato que celebre; además garantiza la difusión y publicación de la política, a través de la página web y la cartelera institucional, por otra parte eventualmente se realiza alusión de dicha política por medio de charlas de capacitación al personal de la organización.
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	1	Seguimiento a la implementación de la Política de Privacidad y Tratamiento de Datos.	Política de Privacidad y Tratamiento de Datos revisada, de ser necesario ajustada y divulgada nuevamente.	Gestión Directiva Asesoría Jurídica	Junio 2021	Consulta política en link: <a href="http://www.epmbelen.com/politicas,-lineamientos,-manuales.html">http://www.epmbelen.com/politicas,-lineamientos,-manuales.html</a> , con respecto al criterio diferencial la Empresa se encuentra buscando los medios para dar cumplimiento a la web interactiva y para permitir el ingreso de población en situación de discapacidad a las instalaciones de las oficinas se cuenta con rampla de acceso a unos 10 m aproximadamente, se debe mejorar el acceso de la puerta principal.
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	1	Creación e implementación de la información en formatos comprensibles que permita su visualización o consulta para grupos de interés.	-Web interactiva o contenido creativo. -Acceso adecuado para personas con movilidad reducida o con problemas de movilidad permanente o temporal.	Gestión Directiva Asistencia Técnica e Informática	En el segundo semestre 2021	El monitoreo del acceso a la información se realiza a través del plan de mejora del índice de transparencia activa y el plan anticorrupción y atención al ciudadano.
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	1	Generar y publicar en la página web de la E.P.M, informes de solicitudes de acceso a la información, en la sección Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Informes publicados de solicitudes de acceso a la información.	Asistencia Técnica e Informática  Control Interno  Talento Humano	Noviembre 2021	El monitoreo del acceso a la información se realiza a través del plan de mejora del índice de transparencia activa y el plan anticorrupción y atención al ciudadano.
	2	Monitorear y socializar el cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública bien estructurada y alimentada, acorde a las exigencias y requisitos.	Gestión Directiva		

**“Transparentes Como el Agua”**

Carrera 11 No. 6 - 41 Línea de Atención: (+57-6) 352 8680 Celular: (57) 312 257 3106  
secretaria@epmbelen.com - www.epmbelen.com - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia

# Empresas Públicas Municipales

Belén de Umbría S.A.S. E.S.P.

**EPM**  
CUIDAMOS TU VIDA Y TU ENTORNO



COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES					
Subcomponente	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada	Resultado del Seguimiento
Iniciativas Adicionales Marco ético	1	Sensibilizar a la Alta Dirección y funcionarios sobre la gestión y estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.	Talento Humano Gestión Directiva	Durante el año 2021	La empresa se encuentra en procesos de fortalecimiento de capacitación y formación.
	2	Capacitaciones sobre el código de integridad.			

ELABORÓ		REVISÓ Y APROBÓ	
<b>Nombre:</b>	FRANCY ROMERO OQUENDO	<b>Nombre:</b>	OSCAR EDUARDO JARAMILLO TABORDA
<b>Cargo:</b>	CONTROL INTERNO	<b>Cargo:</b>	GERENTE GENERAL
<b>Firma:</b>		<b>Firma:</b>	

**Contactos:**

Gestión Directiva  
Talento Humano  
Control Interno  
Coordinación PQRS  
Tesorería Pagadora  
Secretaría General  
Contabilidad  
Asistencia Jurídica

[gerencia@epmbelen.com](mailto:gerencia@epmbelen.com)  
[talentohumano@epmbelen.com](mailto:talentohumano@epmbelen.com)  
[controlinterno@epmbelen.com](mailto:controlinterno@epmbelen.com)  
[pqr@epmbelen.com](mailto:pqr@epmbelen.com)  
[tesoreria@epmbelen.com](mailto:tesoreria@epmbelen.com)  
[secretaria@epmbelen.com](mailto:secretaria@epmbelen.com)  
[contabilidad@epmbelen.com](mailto:contabilidad@epmbelen.com)  
[juridica@epmbelen.com](mailto:juridica@epmbelen.com)

**“Transparentes Como el Agua”**

Carrera 11 No. 6 - 41 Línea de Atención: (+57-6) 352 8680 Celular: (57) 312 257 3106  
secretaria@epmbelen.com - [www.epmbelen.com](http://www.epmbelen.com) - Belén de Umbría, Risaralda, Colombia