

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad Empresas Publicas de Armenia

Vigencia Segundo Cuatrimestre de 2016

Fecha publicación 31 de Agosto de 2016

Subcomp	Act	Act Cumplidas	Responsable	% Avance	Observaciones
	Realizar un estudio de Mercado en el caso de Obra, Compra y/o Suministro, teniendo en cuenta lo productos especializados establecer el valor del Presupuesto Oficial	Si	Lideres de los Procesos y Directores Técnicos de los Laboratorios	66%	Se evidencia seguimiento a través del estudio de mercado de filtros y llantas Se evidencia seguimiento de los contratos a través del acta parcial de combustible Se evidencia Cornograma de Auditorias de Gestión Estudio de mercado de 3 motobombas Informe de lecturas y entregas Barrido: Seguimiento diario al servicio de barrido, GA-R-004. Corte de Césped: Seguimiento Mensual de la actividad de corte de césped, GA-R-005. Recolección y Transporte: Seguimiento diario actividad de Recolección y Transporte GA-R-013 y Control diario desarrollo de ruta GA-R-011. Poda de Arbol: Se realiza seguimiento diario de la actividad. GA-R-045.
	Revisión permanente de las carpetas, teniendo en cuenta el diligenciamiento del formato por parte del interventor y/o supervisor.				
	Supervisión permanente de las acciones planificadas en operación				
	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar controles para el recibo y envío de respuestas a entes solicitantes • Aplicar los procedimientos de control de Documentos y Registros establecidos en el Sistema de Gestión Integrado • Realizar copias de seguridad como se tiene establecido en la Guía para la administración de sistemas de información de EPA ESP. 				
	Verificación de documentos entregados por el proveedor al momento de hacer el registro en el software	Si	Gerencia General	66%	Se realiza verificación de los documentos continuamente
	• Generar registro para la publicación de documentos.	Si	Comunicaciones	66%	Se evidencia seguimiento a través del radicado archivo y correspondencia Monitoreo a través del acta del 2 de Agosto de 2016
	• Aplicación de controles para la verificación de documentos. • Seguimiento a la evaluación y reevaluación de proveedores.	No		0%	No se pudo evidenciar ya que no corresponde al proceso de comunicaciones y es un riesgo de gestión
	• Generar registro para la publicación de documentos. • Operacionalización del Comité Editorial de EPA ESP	No		0%	Se evidencia seguimiento a través del radicado archivo y correspondencia Monitoreo a través del acta del 2 de Agosto de 2016. Adicionalmente el líder del proceso manifiesta que este riesgo no fue identificado
	Realizar la verificación de la información enviada por los procesos y la información socializada en la Rendición de cuentas	Si	Planeación Corporativa	66%	Se evidencia correo de subgerencia de aguas monitoreo a través del seguimiento Plan de Acción
	Realizar supervisión permanente de las actividades que realiza el personal de los Procesos	Si	Análisis y Mejora	66%	Se evidencia Revisión por la dirección donde se consolida los resultados de la auditoría externa y el monitoreo a las acciones planeadas
	Brindar acompañamiento en todas las etapas de la Auditoría al personal del ente certificador o Acreditador contratado.			66%	

Aseos y Controles de corrupción

<p>Realizar seguimiento y análisis estadística del consumos de combustibles de los vehículos <u>Km/galón para la aproximación a la estandarización</u></p> <p>Realizar revisión permanente del:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventario de Vehículos, Maquinaria y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. • Inventario de repuestos para <p>Realizar revisión permanente del inventario de aceites y refrigerantes</p> <p>Realizar revisión permanente del:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventario llantas • Seguimiento y análisis estadística <p>Realizar visitas aleatorias a los aforos en ejecución.</p>	<p style="text-align: center;">si</p>	<p style="text-align: center;">Gestión Aseo</p>	<p>66%</p>	<p>evaluación estadística de manera mensual del consumo de combustible de los vehículos adscritos al Servicio de Aseo(Km/galón)</p>
<p>Realizar revisión permanente del:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventario de Vehículos, Maquinaria y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. • Inventario de repuestos para 			<p>66%</p>	<p>La Gestión Recursos a través de funcionario del área ha venido realizando de manera mensual revision de los inventarios conforme a solicitud realizada por la Gestion de Aseo dejando acta de cada visita</p>
<p>Realizar revisión permanente del inventario de aceites y refrigerantes</p>			<p>66%</p>	<p>Fue realizada revisión del inventario de aceites y refrigerantes de manera mensual dejando acta de cada verificación.</p>
<p>Realizar revisión permanente del:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventario llantas • Seguimiento y análisis estadística 			<p>66%</p>	<p>Fue realizada revisión del inventario llantas de manera mensual dejando acta de cada verificación.</p>
<p>Realizar visitas aleatorias a los aforos en ejecución.</p>			<p>66%</p>	<p>Fueron realizadas 4 visitas de manera aleatoria a los aforos que se encontraban en proceso durante los meses de Mayo, Junio Julio y Agosto dejando acta de cada visita</p>
<p>Implementar el sistema de GPS y cámaras de monitoreo en los</p>			<p>66%</p>	<p><u>Sistema de GPS:</u>Actualmente se está realizando el proceso para la implementación de los GPS en los vehículos de Aseo <u>Escombrera:</u> Se enviaron los oficio SUA-PI144 y SUA-PI264, no se ha recibido respuesta por parte de la subgerencia administrativa</p>
<p>vehículos y maquinaria del servicios de Aseo.</p>			<p>66%</p>	<p>Se cuenta con indicador que mide el cumplimiento de los cronogramas de trabajo. El supervisor de corte de césped realiza visitas a los frentes de trabajo, lo cual se evidencia con fotografías. Se realiza el consolidado de los m2 que realiza la cuadrilla de trabajo en un periodo de tiempo (mensual)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar seguimiento al cumplimiento del cronograma. • Visitas esporádicas del personal encargado del Corte y Poda de Césped. • Realizar seguimiento y análisis estadística de la cantidad de m2 realizados por cuadrilla en un periodo 			<p>66%</p>	<p>En la página se encuentra publicado el documento GA-B-002 (Requisitos para certificado de servicio de Aseo - Eventos) <u>Servicios especiales por eventos o espectáculos públicos:</u> A continuación se relacionan el número de éstos servicios que fueron solicitados en la Subgerencia de Aseo en lo corrido del año 2016, es importante considerar que como medida de control y de estandarización en la liquidación de los servicios especiales, se diseñó una hoja de cálculo con las variables que intervienen en la realización de la actividad de servicio especial de aseo, dicha metodología de cálculo fue enviada a la dirección jurídica y a costos, con el fin de incluir éste cobro por resolución. Enero: 3, Febrero: 4, Marzo: 5, Abril: 6, Mayo: 6, Junio: 3, Julio: 6, Agosto: 3</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Publicar los requisitos necesarios en la pagina WEB para la informar a los Organizadores de eventos • Revisión y aprobación del valor liquidado. • Seguimiento a la ejecución del evento. 			<p>66%</p>	
<p>2 veces al mes verificar las horas extras y recargos liquidados de todo el personal</p>			<p>66%</p>	<p>Se evidencia monitoreo a través del acta del 29 de Agosto de 2016 Seguimiento a través de las planilla de horas extras</p>

Mapa de Riqueza

<p>Garantizar que todos los Contratos cuenten con actas finales y de liquidación Calificación del Proveedor</p>	Si	Gestión Captación y Tratamiento	66%	<p>Se evidencia monitoreo a través del acta del 29 de Agosto de 2016 Se evidencia seguimiento a través del formato Control y seguimiento de contratos</p>
<p>Verificar que se cumplan las especificaciones establecidas en el contrato</p>			66%	<p>Se evidencia monitoreo a través del acta del 29 de Agosto de 2016 Se evidencia seguimiento a través del registro cambio de tambor de Cloro Certificado de calidad del pólicloruro de aluminio</p>
<p>Realizar revisión periódica del inventario de Maquinaria, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP</p>			66%	<p>Se evidencia monitoreo a través del acta del 29 de Agosto de 2016 Se evidencia seguimiento a través del formato control de insumos</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. • Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería • Seguimiento al consumo de materiales utilizados en las reparaciones de Tuberías de diámetros mayores a 2" 	Si	Gestión distribución	66%	<p>Se evidencia seguimiento a través del acta del 29 de Octubre de 2016 Entrega parcial tubería 24" HD Control entrega cemento Revisión salidas almacen Monitoreo a través del acta del 30 de Agosto de 2016</p>

Anexo 1 Compone

Se realizan visitas de control al sitio intervenido para verificar lo referente a la actividad realizada	Si	Recolección y Transporte	66%	Se evidencia monitoreo y seguimiento a través de actas y registro del formato de control y seguimiento de contratos
Visitas de verificación en campo para constatar la ejecución de las actividades programadas	Si		66%	
Garantizar que todos los Contratos cuenten con toda la documentación requerida	Si		66%	
Lista de chequeo para documentación suministrada	Si	Gestión Tratamiento de Aguas Residuales	66%	Se evidencia seguimiento y monitoreo a través de l acta del 29 de Agosto de 2016
Seguimiento y control a los informes y conceptos emitidos	Si	Planeación Técnica	66%	Se evidencia Indicador de Disponibilidades con el seguimiento y monitoreo al riesgo
<ul style="list-style-type: none"> Ajustes en los criterios de análisis. Mayor número de visitas de verificación de lectura e Intradomiciliarias. Optimizar el proceso de control a la facturación. 	Si	Comercial	66%	Se evidencia monitoreo a través del acta del 1 de Agosto de 2016 Se evidencia seguimiento a través de informe de novedades de lectura
<ul style="list-style-type: none"> Capacitación a los funcionarios responsables en actualización de la normativa, regulatoria y riesgos derivados de ella. Revisión permanente de los descuentos que generan los funcionarios del área de atención al usuario. Realizar análisis estadístico de los descuentos y sus causas 	Si		66%	Se evidencia monitoreo a través del acta del 1 de Agosto de 2016 Se evidencia seguimiento a través de informe de notas credito del 5 al 12 de 2016
<ul style="list-style-type: none"> Realizar revisión periódica del inventario de Herramienta, insumos y Equipos de propiedad de Empresas Publicas de Armenia ESP. Seguimiento al cobro de Materiales reportados por el personal que ejecuta acciones de fontanería Seguimiento al consumo de materiales utilizados en las reparaciones de Tuberías de diámetros mayores a 2" 	Si	Control Perdidas	66%	Se evidencia acta de socialización plan anticorrupción y atención al ciudadano y fijar periodicidad de seguimiento 22 de Agosto de 2016 Acta de informe propiedad de los medidores retirados por EPA 24 de Mayo de 2016 Acta Entrega herramientas del 9 de MARzo de 2016 Acta de arqueo medidores TRaslado de GEofono
<ul style="list-style-type: none"> Proyectar un documento que informe el procedimiento a realizar por el operario en campo. Los pagos que van a ser causados por los trabajos realizados. Reporte de accesorios utilizados en los trabajos. Llamadas de verificación 	Si		66%	
Realizar seguimiento al cumplimiento de los compromisos éticos, de integridad del personal y a los requisitos documentados.	Si	Laboratorio de Medidores	66%	Se evidencia monitoreo y seguimiento a través del acta del 8 de Agosto de 2016 Revisión por la dirección
<ul style="list-style-type: none"> Realizar seguimiento permanente a la elaboración de informes de ensayos y aplicación del plan de aseguramiento de la calidad. Reportar a la Unidad de Talento Humano los reportes detectados de modificación de informes 	Si	LECA	66%	Se evidencia seguimiento y monitoreo a través del oficio LECA-PI080
Asignación de Funciones a los cajeros.	Si	Financiamiento	66%	Se evidencia seguimiento y monitoreo a través de las siguientes evidencias: Acta del 29 de Julio Verificación de los protocolos de seguridad en el manejo de los recursos financieros, titulos valores, chequeras, token a cargo de tesorera general Acta 26 de Agosto Erificar acciones de control para prevenir que
12 arqueos de caja			66%	
12 visitas para verificación de la aplicación de los protocolos y la ética en las funciones			66%	

<ul style="list-style-type: none"> Realizar constatación con entes certificadores Lista de chequeo y/o relación de documentos ingresados para archivo en historias Laborales en medio digital 	Si	Talento Humano	66%	Lista de chequeo preselección y vinculación de personal modificación del espacio de Historias Laborales para mayor seguridad se evidencia monitoreo del acta 20 de Junio de 2016 22 julio de 2016 No se pudo evidencia por que no es competencia del proceso.
<ul style="list-style-type: none"> Lista de chequeo y constatación con entes certificadores. Digitalización de Historias Laborales Generar directrices para el Acceso al área donde se almacenas las Historias Laborales 	Si		50%	
<ul style="list-style-type: none"> Realizar mantenimiento permanente (Aplicativo en el programa Compuhelmac). Establecer mecanismos de seguimiento a las reclamaciones por fallas presentadas en la Nomina 	No		0%	
Exigir acreditación de experiencia profesional de acuerdo con las funciones asignadas. Aplicar los criterios de evaluación y reevaluación a los contratistas que ejecutan las funciones	Si	Juridica	66%	Se evidencia acreditación a través del contrato 146 "Edwin Anmara Rojas Gonzalez" Diploma de Abogado Acta final donde se emite calificación del proveedor Se evidencia monitoreo a través del acta del 19 de Agosto de 2016
Establecer agendas por Profesional y reparto y hacer seguimientos Diarios	Si		66%	Se evidencia Seguimiento a través del control de repartos Se evidencia monitoreo a través del acta del 19 de Agosto de 2016
Crear mecanismos y responsabilidades para la revisión de requisitos establecidos para evaluación de propuestas	Si		66%	Se evidencia Lista de chequeo del contenido de las propuestas Se evidencia monitoreo a través del acta del 19 de Agosto de 2016
Realizar seguimientos y verificar controles	Si	Gestión Recursos	66%	En el indicador se registra verificación en correspondencia, al nivel de cumplimiento de la correspondencia despachada.
<ul style="list-style-type: none"> Aplicación de procedimientos para el control de prestamos. Publicación de listados de documentos prestados a funcionarios y que esta pendiente su devolución.. 	Si		66%	Se evidencia seguimiento a través de los registros de prestamos y la publicación en intranet. El monitoreo se evidencia a través del informe actividades segundo trimestre GR-PI266
Seguimiento al diligenciamiento de las actas de inspección a satisfacción	Si		66%	Se evidencia seguimiento a través del registro acta de recibo a satisfacción y el monitoreo a través de acta...
Realizar análisis de datos de la información obtenida	Si		66%	Se evidencia Monitoreo a través del informe Empresas Publicas de Armenia Escombrera y seguimiento a través de la planilla de control escombrera municipal
Cumplimiento de los procedimientos y formatos establecidos "Evaluación y seguimiento a la Gestión Institucional"	Si	Control Gestión	66%	Se evidencia Monitoreo por medio de actas del riesgo "Influencia auditorias"
Los líderes de procesos deben notificar a la Dirección de TICs la creación, modificación y eliminación de los usuarios con sus respectivos perfiles.	Si	TICS	66%	Se evidencia circular informativa TIC PI012 Asunto Inventario de los usuarios de cada dependencia creados en las aplicaciones con las cuales trabaja la empresa. Se evidencia seguimiento y monitoreo enviado a Control de Gestión

Anexo 2 Componente Política de racionalización de los Trámites

Componente	Actividades	Actividades Cumplidas	Responsable	% Avance	Observaciones
Anexo 2 Componente Política de racionalización de los Trámites	<ul style="list-style-type: none"> Establecer mecanismos para publicar los requisitos en la Pagina WEB Realizar la actualización de la "Hoja de Vida de Trámites y Servicios" PC R 020. Enviarla al Área de Tic para la actualización en el Portal del Estado. 	Si	TICS	33%	Se evidencia mediante oficio el envío de la Hoja de Vida Trámite y Servicios: Talento Humano Comparendo Ambiental Aseo Gestión Tratamiento de Aguas Residuales. Recolección y Transporte y Disposición Final Gestión Aseo Planeación Técnica Comercial

Componente	Actividades	Actividades Cumplidas	Responsable	% Avance	Observaciones
Anexo 4 Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	<p>Enviar a cada uno de los procesos el procedimiento para que sea evaluado y se soliciten los ajustes requeridos</p> <p>Realizar la actualización del procedimiento Tratamiento de Peticiones, Quejas, reclamos. Denuncias, Solicitudes de información y/o Sugerencias</p>	Si	TICS	66%	Se realiza seguimiento a través del contrato SEVEN
	<ul style="list-style-type: none"> • 2. Realizar capacitaciones para mejorar la atención al cliente • Verificar la eficacia de las capacitaciones. • Evaluar la atención a los clientes 	Si	Comercial	66%	<p>Se han realizado capacitaciones por parte del líder, tanto en Atención al cliente, como en el nuevo esquema tarifario</p> <p>Mesa de trabajo funcionarios Dirección Comercial y contratistas de lectura y entrega 30 de Marzo de 2016</p> <p>Revisión del procedimiento matriculas nuevas y lecturas 7 de Abril de 2016</p> <p>Aclaración temas PQRDS 2 de Agosto de 2016</p> <p>Listado asistencia 18 de Agosto de 2016</p> <p>Se realiza monitoreo permanente al tablero de control del aplicativo PQRDS</p>
	Realizar seguimiento permanente a los términos de los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento Legales	Si	Todos los procesos	66%	Se realiza monitoreo permanente al tablero de control del aplicativo PQRDS
	Dar las respuestas oportunas a los PQRDS enviados a los distintos procesos para evitar los silencios administrativos que se generan por incumplimiento Legales y generar el cierre de las acciones en el aplicativo ventanilla Única	Si	Todos los procesos		
	Dar las respuestas oportunas a los PQRDS direccionados en medio digital a los líderes de los Procesos encargándose del control de las actividades propuestas y dando cumplimiento a los términos legales.	Si	Todos los procesos		
	Los usuarios que cuenten con la aplicación pueden utilizar esta herramienta para enviar una PQRDS Se realizara una mayor divulgación de los Mecanismos establecidos	Si	Todos los procesos	66%	EL apps PQRDS esta en funcionamiento.
	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario	Si	Financiamiento	66%	Se identifica en la pagina web espacios para la promoción de canales
	Realizar mayor divulgación de los Mecanismos establecidos para mejorar la atención al Usuario en lo concerniente a los Pagos de la Factura	Si	Todos los procesos	66%	
	Generación de espacios para la Mejora continua en la Atención de los Usuarios	Si	Todos los procesos	66%	Ventanilla atención al ciudadano

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Componente	Actividades	Actividades Cumplidas	Responsable	% Avance	Observaciones
	Horarios de Recolección y Transporte de Residuos Sólidos domiciliarios	Si	Subgerente de Aseo	66%	Se identifica en la página web epa.gov.co la información de horarios de los servicios de aseo y el plan de contingencia de aseo
	Horarios de Barrido y Limpieza de vías y Áreas Públicas	Si	Subgerente de Aseo	66%	
	Plan de Contingencia de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo	Si	Subgerente de Aseo	66%	
	Comunicar a la comunidad Las novedades presentadas en los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo (Ejecución de Obras, daños, suspensiones, modificación de horarios de prestación de los servicios, Racionamientos, etc.)	Si	Subgerente de Aguas	66%	se identifica comunicación constante y periódica de los servicios especiales y/u obras realizadas por la EPA ESP
	Trámites y Servicios Ejecución de trámites y Procedimiento Administrativo concernientes a la prestación de los Servicios de Acueducto Alcantarillado, Aseo y Áreas administrativas.	Si	Todos los procesos	66%	Ver informe racionalización de los Trámites
	Requisitos para: La prestación de servicios de: • Inspección de redes con equipo de video, • Actividades de limpieza con vehículo a presión,	Si			
	Requisitos para: La Expedición de Certificados de Contactos	Si			
	Requisitos para: La expedición de Certificados de Tiempo de	Si			
	Requisitos para: • Expedición del certificado de asistencia a capacitación por Comparendo Ambiental • La recolección de residuos especiales: - Escombros - Enseres Inservibles (Muebles, colchones y similares)	Si			
	Requisitos de: • Otorgamiento de Disponibilidades de servicios. • Solicitud de Matrícula para nuevos usuarios • Solicitud de aprobación y liquidación de planos en proyectos de construcción	Si			
	Requisitos de: • Documentos necesarios para realizar Financiación de Deudas. • La expedición del Certificado de Paz y Salvo de la factura de los Servicios de	Si			
	Base de datos de usuarios	Si			
	Publicación de Ejecución presupuestal, estados financieros, tarifas	Si			
	Temas relacionados con Las actividades de la Dirección Comercial	Si			
	Portafolio de Servicios	Si	Gerencia General Comunicaciones	66%	Se identifica publicado el portafolio de servicios
Estructura Orgánica • La descripción de la estructura orgánica • Las funciones y deberes • La ubicación de sus sedes y áreas • La descripción de divisiones o departamentos • El horario de atención al público	Si	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	66%	Se identifica en la página web de la entidad Estructura Orgánica • La descripción de la estructura orgánica • La ubicación de sus sedes y áreas • El horario de atención al público	
Presupuesto • El presupuesto general asignado • La ejecución presupuestal histórica anual • Los planes de gasto público para cada año fiscal • Estrategias • Proyectos • Distribución presupuestada de proyectos de inversión • Informe de gestión año anterior • Presupuesto desagregado con modificaciones	Si	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	66%	Se identifica en la página web de la entidad • El presupuesto general asignado • La ejecución presupuestal histórica anual • Proyectos • Distribución presupuestada de proyectos de inversión • Informe de gestión año anterior	
Planeación • Los indicadores de desempeño • Mecanismo o procedimiento para la participación Ciudadana • Las normas generales y reglamentarias del sujeto obligado • Las políticas, lineamientos o manuales	Si	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	66%	Se identifica en la página web de la entidad Planeación • Los indicadores de desempeño	

Anexo 5 N

Contratación <ul style="list-style-type: none"> El plan anual de Adquisiciones El plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública. 	Si	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	66%	Se identifica en la pagina web de la entidad Contratación <ul style="list-style-type: none"> El plan anual de Adquisiciones El plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Los datos de adjudicación y ejecución de contratos, incluidos concursos, licitaciones y demás modalidades de contratación pública.
Trámites y servicios <ul style="list-style-type: none"> Los detalles de los servicios brindados directamente al público Los formularios y protocolos de atención al público Los formatos o formularios requeridos para los trámites El contenido de las decisiones y/o políticas adoptadas que afecten al público. 	Si	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	66%	Se identifica en la pagina web de la entidad Trámites y servicios <ul style="list-style-type: none"> Los detalles de los servicios brindados directamente al público Los formularios y protocolos de atención al público Los formatos o formularios requeridos para los trámites
Control <ul style="list-style-type: none"> Los resultados de las auditorias al ejercicio presupuestal Los informes de gestión, evaluación y auditoria El mecanismo interno y externo de supervisión, notificación y vigilancia 	Si	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	66%	Se identifica en la pagina web de la entidad Control <ul style="list-style-type: none"> Los resultados de las auditorias al ejercicio presupuestal Los informes de gestión
PQRDS El informe de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, solicitudes de Información, Sugerencias y en los tiempos de respuesta del sujeto obligado	Si	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	66%	Se identifica en la pagina web de la entidad PQRDS El informe de todas las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias, solicitudes de Información, Sugerencias y en los tiempos de respuesta del sujeto obligado
Comunicación Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales de la empresa	Si	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	66%	Se identifica en la pagina web de la entidad Comunicación Boletines, publicaciones en la pagina web y en las redes sociales de la empresa
Criterio Diferencial de Accesibilidad <ul style="list-style-type: none"> Los formatos alternativos para los grupos que particularmente 	No	Alta Dirección Dirección de Comunicaciones	0%	Criterio Diferencial de Accesibilidad <ul style="list-style-type: none"> Los formatos alternativos para los grupos que particularmente

Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control