

**PLAN ANTICORRUPCIÓN POR COMPONENTES  
VIGENCIA 2019**

Componente	Subcomponente	Actividad	Meta	Dependencia Líder	Dependencia de Apoyo	Dependencia Ejecutora	Fecha Inicio (día-mes-año)	Fecha Fin (día-mes-año)	Observación	1 er. Seguimiento % de Avance	Observación	2 do. Seguimiento % de Avance	Observación	3 do. Seguimiento % de Avance
Gestión del Riesgo de Corrupción	Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Socialización de la política de administración del riesgo de Corrupción a todos los funcionarios.	Listado de asistencia de la socialización	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación	01/02/2019	31/12/2019	Se realizó socialización en la inducción general en el mes de Marzo, también se encuentra publicada en la página web.	100%		100%	Se realiza la Publicación y socialización en plan Anticorrupción y de atención al ciudadano en cual se encuentra publicado en la Pagina de transparencia de la entidad y en la Internet  <a href="http://www.epc.com.co/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/">http://www.epc.com.co/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/</a>	100%
		1.2 Revisar, actualizar y socializar la metodología y formatos de riesgos institucionales	Metodología de riesgos institucionales actualizada	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación Dirección de Gestión Humana y Administrativa	01/02/2019	29/03/2019	Se actualizó la guía, adoptando la del DAFP y se socializó por correo electrónico institucional.	100%	se reralizaron las adaptacoiones de los formatos para el proceso de identificación y evaluación y control de los riesgos como se puede evidenciar en la Pagina de la entidad en la version de los formatos correspondientes	100%	se reralizaron las adaptacoiones de los formatos para el proceso de identificación y evaluación y control de los riesgos como se puede evidenciar en la Pagina de la entidad en la version de los formatos correspondientes	100%
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Reunion con los responsables de los procesos involucrados para la identificación y valoración de riesgos institucionales.	Cronograma para la construcción del mapa de riesgos institucional	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación	Todas las dependencias	02/01/2019	08/01/2019	Se realizó reunión con el equipo operativo para la socialización de la guía de riesgos y del cronograma.	100%	Se realizo reunion con los directivos y procesos de apoyo para la identificación de los riesgos institucionales de sus respectivas direcciones	100%	Se realizo reunion con los directivos y procesos de apoyo para la identificación de los riesgos institucionales de sus respectivas direcciones	100%
		2.2 Identificación de los riesgos institucionales	Mapa de riesgos institucionales	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación	Todas las dependencias	15/01/2019	24/01/2019	Se realizaron mesas de trabajo con los responsables de los procesos para la identificación, valoración y tratamiento de los riesgos.	100%	Se realizo reunion con los directivos y procesos de apoyo para la identificación de los riesgos institucionales de sus respectivas direcciones, se realizaron actualizaciones a los riesgos teniendo en cuenta resultados de las juntas directivas la ultima actualización fue con fecha de 26 de agosto	100%	Se realizo reunion con los directivos y procesos de apoyo para la identificación de los riesgos institucionales de sus respectivas direcciones, se realizaron actualizaciones a los riesgos teniendo en cuenta resultados de las juntas directivas la ultima actualización fue con fecha de 26 de agosto	100%
		2.3 Analizar y valorar los riesgos con cada una de las áreas para la vigencia del plan anticorrupción 2018	Valoración Final de los riesgos por los procesos involucrados.	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación	Todas las dependencias	15/01/2019	24/01/2019	En primer comité institucional de coordinación de Control Interno se socializo el mapa de riesgos institucional para la vigencia 2019	100%	Se realizo reunion con los directivos y procesos de apoyo para la identificación de los riesgos institucionales de sus respectivas direcciones	100%	Se realizo reunion con los directivos y procesos de apoyo para la identificación de los riesgos institucionales de sus respectivas direcciones, se realizaron actualizaciones a los riesgos teniendo en cuenta resultados de las juntas directivas la ultima actualización fue con fecha de 26 de agosto	100%
		2.4 Actualización del mapa de riesgos institucional	Mapa de riesgos institucionales actualizado	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación Todas las dependencias	Todas las dependencias	01/02/2019	31/12/2019	Actualmente se está realizando actualización del Mapa de Riesgos con cada una de las áreas, de acuerdo a la nueva guía del DAFP.	50%	Se realizo reunion con los directivos y procesos de apoyo para la identificación de los riesgos institucionales de sus respectivas direcciones el mapa de riesgos institucional se actualizo en su totalidad el 26 de Agostos	100%	Se realizo reunion con los directivos y procesos de apoyo para la identificación de los riesgos institucionales de sus respectivas direcciones, se realizaron actualizaciones a los riesgos teniendo en cuenta resultados de las juntas directivas la ultima actualización fue con fecha de 26 de agosto	100%
		3.1 Consultar la guía que brinda los lineamientos sobre los riesgos de corrupción.	Guía aplicada para la construcción de riesgos de corrupción de EPC	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación	Todas las dependencias	15/01/2019	04/03/2019	Se encuentra publicada en la página web de la empresa <a href="http://www.epc.com.co/docs/Mapa%20de%20Riesgos%20Institucional%202019.pdf">http://www.epc.com.co/docs/Mapa%20de%20Riesgos%20Institucional%202019.pdf</a>	100%	Se encuentra publicada en la página web de la empresa <a href="http://www.epc.com.co/intranet2012/meci2015/index.php/2015-08-27-12-25-06/guias">http://www.epc.com.co/intranet2012/meci2015/index.php/2015-08-27-12-25-06/guias</a>	100%	Se encuentra publicada en la página web de la empresa <a href="http://www.epc.com.co/intranet2012/meci2015/index.php/2015-08-27-12-25-06/guias">http://www.epc.com.co/intranet2012/meci2015/index.php/2015-08-27-12-25-06/guias</a>	100%
		3.2 Socialización de los riesgos de corrupción a los funcionarios y contratistas de EPC	Presentacion para el conocimientos de todos de los riesgos de corrupción que se encuentran latentes a presentarsen en la entidad	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación	Todas las dependencias	01/03/2019	31/12/2019	Se socializo al cuerpo directivo en el segundo comité de coordinación de control interno	100%	Se socializo la actualización de los riesgos al cuerpo directivo en el <b>tercer</b> comité de coordinación de control interno y se realizaron los cambios necesarios según resultados de la junta directiva, realizando la publicacion en la pagina de transparencia de la ultima version. <a href="https://www.epc.com.co/docs/Mapa%20de%20Riesgos%20Institucional%202019.pdf">https://www.epc.com.co/docs/Mapa%20de%20Riesgos%20Institucional%202019.pdf</a>	80%	Se realizo la actualización de los riesgos al cuerpo directivo en el <b>tercer</b> comité de coordinación de control interno y se realizaron los cambios necesarios según resultados de la junta directiva, realizando la publicacion en la pagina de transparencia de la ultima version. <a href="https://www.epc.com.co/docs/Mapa%20de%20Riesgos%20Institucional%202019.pdf">https://www.epc.com.co/docs/Mapa%20de%20Riesgos%20Institucional%202019.pdf</a>	100%
		3.3 Publicación en la página WEB de EPC con el fin de que toda la comunidad tenga conocimiento de la identificación y valoración de los riesgos de corrupción.	Publicación en el link de transparencia	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	25/01/2019	31/12/2019	Se encuentran publicados en la página web de la empresa: en el link de cada proceso <a href="http://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20a%20cliente/documentos/PDE-F300%20Matriz%20Mapa%20de%20Riesgos%20Institucional%202019.pdf">http://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20a%20cliente/documentos/PDE-F300%20Matriz%20Mapa%20de%20Riesgos%20Institucional%202019.pdf</a>	100%	Se encuentran publicados en la página web de la empresa: en el link de cada proceso <a href="http://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20a%20cliente/documentos/PDE-F300%20Matriz%20Mapa%20de%20Riesgos%20Institucional%202019.pdf">http://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20a%20cliente/documentos/PDE-F300%20Matriz%20Mapa%20de%20Riesgos%20Institucional%202019.pdf</a>	80%	Se realizo la publicacion de la ultima actualización realizada al mapa de riesgos institucional con fecha del 26 de agosto <a href="https://www.epc.com.co/docs/Mapa%20de%20Riesgos%20Institucional%202019.pdf">https://www.epc.com.co/docs/Mapa%20de%20Riesgos%20Institucional%202019.pdf</a>	100%

		Monitoreo o revisión	4.1	Orientar la elaboración de los planes de mejoramiento por procesos ante la materialización del riesgo.	Planes de mejoramiento por procesos elaborados	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación/ Dirección de Control Interno	Todas las dependencias	02/01/2019	31/12/2019	Actualmente no se ha reportado a la Dirección de Planeación la materialización de riesgos.	100%	Actualmente no se ha reportado a la Dirección de Planeación la materialización de riesgos.	100%	Actualmente no se ha reportado a la Dirección de Planeación la materialización de riesgos.	100%
			4.2	Seguimiento a la identificación y ejecución de los respectivos planes de mejoramiento producto de la valoración del riesgo de corrupción.	Realización de actividades de seguimiento producto de los planes de mejoramiento	Dirección de Control Interno	Todas las dependencias	Dirección de Control Interno	31/03/2019	31/12/2019	Con corte a 30 de abril se realizó el seguimiento correspondiente al primer trimestre	100%	Con corte a septiembre se realizó el seguimiento correspondiente al primer trimestre	100%	Con corte a diciembre se realizó el seguimiento correspondiente al primer trimestre	100%
		Seguimiento	5.1	Analizar la efectividad de controles de los riesgos identificados	Informe de resultados documentado	Dirección de Control Interno	Dirección de Control Interno	Dirección de Control Interno	01/03/2019	31/12/2019	Se realizó el seguimiento del primer trimestre, con evidencias, y los resultados del seguimiento se publica.	100%	Se realizó el seguimiento del tercer trimestre, con evidencias, y los resultados del seguimiento se publica.	100%	Se realizó el seguimiento del último trimestre, con evidencias, y los resultados del seguimiento se publica.	100%
			5.2	Ejecutar auditoría basada en riesgos	Auditoría ejecutada	Dirección de Control Interno	Dirección de Control Interno	Dirección de Control Interno	01/04/2019	31/12/2019	Las auditorías que se han ejecutado durante el periodo se han realizado con base en riesgos.	100%	Las auditorías que se han ejecutado durante el periodo se han realizado con base en riesgos.	100%	Las auditorías que se han ejecutado durante el periodo se han realizado con base en riesgos.	100%
	Racionalización de trámites	Trámites	1.1	Identificar los trámites y clasificar según importancia	Inventario de trámites	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación	Todas las dependencias	18/02/2019	29/03/2019	Se realizó contacto con DAFP buscando asesoría. El DAFP realizó capacitación sobre la política de racionalización. El DAFP suministro ficha técnica para realizar los inventarios de los trámites.	20%	Se identificó una empresa PAR la cual es Empresa de servicios públicos de Santander como gestora del PDA cuenta con dos trámites establecidos <a href="https://www.esant.com.co/tramites/">https://www.esant.com.co/tramites/</a>	40%	Se realizó el autodiagnóstico de la política de trámites dejando actividades para la vigencia del 2020 con el apoyo del departamento administrativo de la función pública	40%
			1.2	Realizar mejoras en costos, tiempos, pasos, procesos, procedimientos. Incluir uso de medios tecnológicos para su realización.	Tramites mejorados	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación	Todas las dependencias	01/03/2019	31/05/2019	No hay avance	0%	No hay avance	0%	No hay avance	0%
			1.3	Capacitar a todos los funcionarios y contratistas en los trámites solicitados por el usuario.	Capacitaciones ejecutadas	Dirección de Planeación/ Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Dirección de Planeación	Todas las dependencias	01/06/2019	31/12/2019	No hay avance	0%	No hay avance	0%	No hay avance por que no se ha establecido los trámites, en los procesos misionales.	0%
			1.4	Publicar en el link de la pagina web de la empresa los tramites identificados	Link creado en la pagina web	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación/ Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	01/03/2019	30/06/2019	No hay avance	0%	No hay avance	0%	El sistema de gestión de PQR se encuentra publicado a través de enlace en la página web empresarial, de igual forma se realizó un primer ejercicio de identificación y a partir del mismo se inicio el proceso de solicitud de asesoría del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-, de manera que se realice la identificación de trámites conforme a la normatividad vigente.	10%
	Información de calidad y en lenguaje comprensible		1.1	Consolidar y publicar los informes de gestión en el portal web de la entidad	Informe consolidado publicado	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación / Secretaria de Asuntos Corporativos	Secretaria de Asuntos Corporativos	31/01/2019	31/12/2019	Se encuentran consolidados y publicados en: <a href="http://www.epc.com.co/docs/gestion-empresarial/INFORME%20DE%20GESTION%20EPC%20-%202018.pdf">http://www.epc.com.co/docs/gestion-empresarial/INFORME%20DE%20GESTION%20EPC%20-%202018.pdf</a>	100%	Se encuentran consolidados y publicados en: <a href="http://www.epc.com.co/docs/gestion-empresarial/INFORME%20DE%20GESTION%20EPC%20-%202018.pdf">http://www.epc.com.co/docs/gestion-empresarial/INFORME%20DE%20GESTION%20EPC%20-%202018.pdf</a>	100%	Se encuentran consolidados y publicados en la pagina de transparencia en la parte de informes: <a href="http://www.epc.com.co/docs/gestion-empresarial/INFORME%20DE%20GESTION%20EPC%20-%202018.pdf">http://www.epc.com.co/docs/gestion-empresarial/INFORME%20DE%20GESTION%20EPC%20-%202018.pdf</a> <a href="https://www.epc.com.co/transparencia/">https://www.epc.com.co/transparencia/</a>	100%
			1.2	Mantener la estrategia de lenguaje incluyente. (sordomudos, indígenas, etc)	Estrategia mantenida	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	01/02/2019	31/12/2019	No hay avance	0%	No hay avance, sin embargo, tanto en el autodiagnóstico realizado para la política de servicio al ciudadano, en el proceso de implementación de MIPG, como en los informes de empalme de gobierno, se documentó la necesidad de realizar una revisión legal, técnica y de recursos financieros para la posible implementación de sistemas de lenguaje dirigido a dicha población discapacitada.	0%	No se presenta avance en esta actividad.	5%
			1.3	Consolidar datos y publicar informe de percepción ciudadana sobre la gestión institucional.	Informe consolidado y publicado	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	31/03/2019	31/12/2019	No hay avance	0%	En el sistema de gestión de calidad de la empresa se encuentran el informe correspondiente a los años 2018-2019, sobre el nivel de satisfacción de los clientes, en cuanto a nuestra gestión empresarial.  <a href="https://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20al%20cliente/documentos/Indicador%20de%20Satisfaccion%20de%20clientes%202019.pdf">https://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20al%20cliente/documentos/Indicador%20de%20Satisfaccion%20de%20clientes%202019.pdf</a>	100%	En el sistema de gestión de calidad de la empresa se encuentran el informe correspondiente a los años 2018-2019, sobre el nivel de satisfacción de los clientes, en cuanto a nuestra gestión empresarial.  <a href="https://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20al%20cliente/documentos/Indicador%20de%20Satisfaccion%20de%20clientes%202019.pdf">https://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20al%20cliente/documentos/Indicador%20de%20Satisfaccion%20de%20clientes%202019.pdf</a>	100%

Rendición de cuentas		1.4	Difundir información sobre la gestión institucional	Información difundida	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	Todas las dependencias	02/01/2019	31/12/2019	Se viene realizando publicaciones informativas sobre la gestión de la Empresa por medio de redes sociales, pagina web, prensa escrita, correos masivos, entre otros.	100%	Se viene realizando publicaciones informativas sobre la gestión de la Empresa por medio de redes sociales, pagina web, prensa escrita, correos masivos, entre otros.	100%	Se viene realizando publicaciones informativas sobre la gestión de la Empresa por medio de redes sociales, pagina web, prensa escrita, correos masivos, entre otros.	100%
	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar comisiones para los centros de pensamiento	Comisiones ejecutadas	Dirección de Planeación	Dirección de Planeación / Dirección de Aseguramiento del Servicio/ Subgerencia Tecnica	Dirección de Planeación	1/02/2019	30/11/2019	Esta en proceso de verificación por parte de la Dirección para ver si durante el año se reevalua la actividad, ya que para la presente vigencia no se realizaron comisiones para el centro de pensamiento.	0%	se tienen en cuenta la visitas y el acompañamiento por parte de los trabajadores sociales a los diferentes proyectos que realiza la entidad atravez del plan de gestion social en obras	100%	https://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20a%20cliente/documentos/Indicador%20de%20Satisfaccion%20de%20clientes%202019.pdf	100%
		2.2	Efectuar reuniones con los Equipos de Apuestas Transversales con la Gobernación y demas entidades descentralizadas	Reuniones realizadas	Dirección de Planeación		Todas las dependencias	1/02/2019	30/11/2019	Se participa de todas y cada una de las reuniones citadas en los que la EPC está articulada en apuestas transversales.	100%	Se participa de todas y cada una de las reuniones citadas en los que la EPC está articulada en apuestas transversales y las reuniones organizadas por la entidad para la apuesta transversal propia.	100%	Se participa de todas y cada una de las reuniones citadas en los que la EPC está articulada en apuestas transversales y las reuniones organizadas por la entidad para la apuesta transversal propia.	100%
		2.3	Adelantar Rendición de Cuentas.	Rendición de Cuentas ejecutada	Dirección de Servicio al Cliente / Dirección de Planeación		Dirección de Servicio al Cliente	1/03/2019	31/12/2019	Se espera realizar una rendición de cuentas entre junio y julio de lo corrido del año, pero en los diferentes medios se comunicación se presentan avances de la gestión de la EPC.	40%	Se espera realizar una rendición de cuentas entre junio y julio de lo corrido del año, pero en los diferentes medios se comunicación se presentan avances de la gestión de la EPC.	40%	La estrategia de Rendición de cuentas se está ejecutando de acuerdo a lo planificado y se tiene programada audiencia pública para el 17 de diciembre de 2019	100%
		2.4	Realizar chat temáticos con los grupos de valor para informar y recibir observaciones y propuestas a la gestión.	chat realizados	Dirección de Servicio al Cliente		Dirección de Servicio al Cliente	1/03/2019	31/12/2019	Se tiene contemplado contratar un profesional en el mes de junio para el manejo de gobierno en linea el cual se encargara de desarrollar este chat interactivo	0%	Se tiene contemplado contratar un profesional en el mes de junio para el manejo de gobierno en linea el cual se encargara de desarrollar este chat interactivo	0%	Se ha habilitado el chat con ciudadanos como mecanismo de diálogo, a través de la fanpage del Dorado Radio, en el marco de rendición de cuentas de EPC, en la franja de los 12 programas radiales de la Hora del Agua, realizada los miércoles en las mañanas.	100%
	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Implementación de una estrategia de incentivos a los ciudadanos para su participación y ejercicio del control social durante el proceso de rendición de cuentas	Estrategia de incentivos al ciudadano por rendicion de cuentas implementada	Dirección de Servicio al Cliente		Dirección de Servicio al Cliente	1/03/2019	31/12/2019	La empresa participo en el Festival Vive Rio Bogotá Mediante un stand interactivo con la multimedia digital, la maqueta vivencial exponiendo que es EPC. Lo anterior como herramienta para mostrar la gestión que ha realizado EPC en materia de Agua y Saneamiento Básico..	20%	La empresa participo en el Festival Vive Rio Bogotá Mediante un stand interactivo con la multimedia digital, la maqueta vivencial exponiendo que es EPC. Lo anterior como herramienta para mostrar la gestión que ha realizado EPC en materia de Agua y Saneamiento Básico..	20%	Se han realizado actividades de incentivo tales como capacitaciones en temas de participación ciudadana y servicios públicos domiciliarios, por ejemplo a traves del contrato No. Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.-PS-400 de 2018, por medio del cual se han ejecutado acciones de la estrategia permanente de rendición de cuentas.	100%
		3.2	Campaña de comunicación interna sobre responsabilidades de los servidores frente a la rendición de cuentas.	Campañas realizadas	Dirección de Servicio al Cliente		Dirección de Servicio al Cliente	1/03/2019	31/12/2019	No hay avance	0%	Las Direcciones de Servicio al Cliente y la de Planeación, realizarán la rendición de Cuentas el próximo 17 de diciembre, por lo tanto se realizará la primera semana del mes de diciembre una campaña interna por correo interno, en este sentido.	0%	En el proceso de implementación de la audiencia pública de Rendición de cuentas se ha logrado involucrar a multiples direcciones de la empresa, en primera instancia como un apoyo logístico para el proceso de alistamiento, pero además para fortalecer la cultura empresarial de rendición de cuentas.	100%
	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Aplicar una encuesta en la rendición de cuentas que mida el contenido y la forma en que se desarrolló.	Encuesta aplicada	Dirección de Servicio al Cliente		Dirección de Servicio al Cliente / Dirección de Control Interno	1/03/2019	31/12/2019	La rendicion de cuenta se esta realizando permanentemente en las reuniones de Gobernador en casa, sin embargo se realiza una audiencia publica al año donde se desarrolla en su totalidad las directrices de rendicion de cuentas	0%	Para la jornada de rendición de cuentas se está estructurando una encuesta de evaluación de la efectividad del evento.	0%	Se formuló la encuesta de efectividad para verificar la eficiencia del evento en termino de cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes de participación ciudadana y lo planteado a nivel organizacional por la empresa, Los resultados y el analisis se tendrán para el mes de enero de 2020	100%
		4.2	Realizar balance de resultados del proceso rendición de cuentas publicar e informar su avance	Evaluación realizada	Dirección de Control Interno		Dirección de Control Interno	1/03/2019	31/12/2019	La rendicion de cuenta se esta realizando permanentemente en las reuniones de Gobernador en casa, sin embargo se realiza una audiencia publica al año donde se desarrolla en su totalidad las directrices de rendicion de cuentas y se publica en informe anual.	0%	Para la jornada de rendición de cuentas se está estructurando una encuesta de evaluación de la efectividad del evento.	0%	Para la jornada de rendición de cuentas se estructuro una encuesta de evaluación de la efectividad del evento y se paso a los asistentes para su diligenciamiento al final del evento.	100%
	Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Actualizar y socializar la guía Interna y Externa para la atención de clientes y grupos de interés	Guías actualizadas y socializadas	Dirección de Servicio al Cliente		Dirección de Servicio al Cliente / Dirección de Planeación	1/02/2019	30/11/2019	Actualmente no se ha realizado actualización, se encuentra publicada en la página web de la empresa <a href="http://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20a%20cliente/guias/SAC-G002%20Guia%20para%20la%20Atencion%20de%20Clientes%20y%20Partes%20Interacadas.pdf">http://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20a%20cliente/guias/SAC-G002%20Guia%20para%20la%20Atencion%20de%20Clientes%20y%20Partes%20Interacadas.pdf</a>	100%	Actualmente no se ha realizado actualización, se encuentra publicada en la página web de la empresa <a href="http://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20a%20cliente/guias/SAC-G002%20Guia%20para%20la%20Atencion%20de%20Clientes%20y%20Partes%20Interacadas.pdf">http://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20a%20cliente/guias/SAC-G002%20Guia%20para%20la%20Atencion%20de%20Clientes%20y%20Partes%20Interacadas.pdf</a>	100%	En el proceso de inducción a los nuevos colaboradores, y de reinducción a los todo el equipo empresarial se ha realizado la socialización de La guía interna y externa de clientes y grupos de interes.	100%

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1	Incrementar seguidores en las redes sociales	Total seguidores de redes sociales	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	1/02/2019	30/11/2019	En el transcurso del trimestre de 2019 el incremento de seguidores en Facebook es de 687 y en twitter 237	100%	En el transcurso del trimestre de 2019 el incremento de seguidores en Facebook es de 687 y en twitter 237	100%	Se ha logrado incrementar el número de seguidores de facebook, llegando a 4866, y en hemos llegado a twitter 2356	100%
		2.3	Mejoramiento de las instalaciones de la Empresa para fácil acceso y atención al ciudadano	Instalaciones de la Empresa mejoradas	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	2/01/2019	31/12/2019	Se realizó remodelación de las oficinas del piso 11 al 100%, actualmente se esta se inicia remodelación del piso 7	100%	Se realizó remodelación de las oficinas del piso 11 y piso 7 al 100%.	100%	Se realizó remodelación de las oficinas del piso 11 y piso 7 al 100%.	100%
	Talento Humano	3.1	Reunión de Inducción y Reinducción tratar temas asociados a Servicio al Ciudadano.	Reunión de Inducción y Reinducción con enfoque al Servicio al Ciudadano	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	15/02/2019	31/03/2019	Se realizó la reunión de inducción y reinducción en el mes de marzo donde se trataron temas de servicio al ciudadano	100%	se han realizado las respectivas reuniones de inducción al personal nuevo de la entidad en la que se tratan temas relacionados a la atención al ciudadano.	100%	Se han realizado las respectivas reuniones de inducción al personal nuevo de la entidad en la que se tratan temas relacionados a la atención al ciudadano	100%
	Normativo y procedimental	4.1	Socializar el proceso y procedimiento de Servicio al Ciudadano .	Proceso y procedimiento socializado	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente / Dirección de Planeación	Todas las dependencias	1/02/2019	30/11/2019	Se realizo la socialización en la jornada de Induccion y reinduccion en el mes de marzo con asistencia de todo el personal de la empresa	100%	Se realizo la socialización en la jornada de Induccion y reinduccion en el mes de marzo con asistencia de todo el personal de la empresa	100%	La socialización del proceso y los procedimientos se ha realizado a través de multiples instancias, en primer lugar a partir del proceso de inducción y reinducción, de igual forma por medio de las reunión de interventoría se les ha capacitado a los ingenieros supervisores de contratos la importancia de la implementación del Plan de Gestión Social en obras, de cara a la ciudadanía. En cuanto a los PQR como mecanismo de atención al ciudadano se han realizado capacitaciones con los colaboradores para garantizar que conozcan y apropien el mecanismo.	100%
	Relacionamiento con el Ciudadano	5.1	Actualizar la Caracterización de los Grupos de Valor de la EPC	Caracterizaciones de Grupos de Valor	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente / Dirección de Planeación	Dirección de Servicio al Cliente	1/02/2019	30/11/2019	Se actualizo la matriz de partes interesadas. No se ha realizado actualización hasta la fecha	10%	Se actualizo la matriz de partes interesadas. No se ha realizado actualización hasta la fecha	100%	Se adelantó el analisis y la actualización de la matriz de partes interesadas, y se programó a partir del autodiagnostico de Rendición de Cuentas. La actualización de dicha caracterización se llevará en el primer semestre del 2020.	85%
		5.2	Difundir el portafolio de productos y servicios de la EPC.	Portafolio socializado	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	1/02/2019	30/11/2019	Se encuentra en etapa de actualización digital para su publicación	0%	Se elaboró el portafolio de servicios 2019, para lograr abrir los mercados de Empresas Publicas de Cundinamarca S.A. E.S.P.-EPC, es por ello que se realizaron diferentes visitas a posibles empresas las cuales podrian llegar a ser aliados para os diferentes proyectos y areas de EPC como lo fueron: Arturo Calle S.A.S, Ecopetrol, Constructora colpatría, entre otras empresas,	100%	Se realizó la actualización del portafolio de servicios en terminos comunicacionales, para que la Dirección de Nuevos Negocios pueda usar el mismo.	100%
		5.3	Evaluar la percepción de los ciudadanos respecto a los productos ofrecidos y servicios prestados por la EPC	Evaluación aplicada	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	1/02/2019	30/11/2019	No se ha realizado encuesta de percepción en el primer trimestre de 2019	0%	En el sistema de gestión de calidad de la empresa se encuentran los informes correspondientes a los años 2018-2019, sobre el nivel de satisfacción de los clientes y el indicador de efectividad en los canales de comunicación:  https://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20al%20cliente/documentos/Indicador%20de%20Satisfaccion%20de%20clientes%202019.pdf  https://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20al%20cliente/documentos/Indicador%20de%20efectividad%20en%20los%20canales%20de%20co	100%	Este analisis se realizó acorde a lo planificado en el SIGC	100%
	Transparencia Activa	1.1	Actualizar la información institucional registrada en el link "Transparencia" del portal web institucional, frente a la normativa vigente.	Información institucional actualizada	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Dirección de Gestión Humana y Administrativa / Dirección de Planeación	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	2/01/2019	31/12/2019	Se realizó actualización plan anticorrupción 2019 plan de acción 2019, mapa de riesgos 2019, informe de expedición de CDRs.	20%	<a href="http://www.epc.com.co/transparencia/">http://www.epc.com.co/transparencia/</a>  Item 4 Normatividad	80%	se envió toda la información a servicio al cliente para que se actualizará lo referente al directorio de servidores públicos	100%
		1.3	Publicación de informacion establecida en la Política de Gobierno Digital	Publicaciones ejecutadas	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Planeación / y Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	2/01/2019	31/12/2019	En el link de transparencia se viene actualizando y publicando informacion que se alinea con esta Política.	35%	En el link de transparencia se viene actualizando y publicando informacion que se alinea con esta Política.	35%	En el link de transparencia se viene actualizando y publicando informacion que se alinea con esta Política.	35%

Mecanismos para mejorar la transparencia y el acceso a la información		1.4	Boletines con información sobre el avance de la gestión institucional generados y publicados	Boletines externos publicados	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	2/01/2019	31/12/2019	Se publican boletines en promedio tres veces a la semana mediante correos masivos internos y a 12 medios regionales externos	100%	Se publican boletines en promedio tres veces a la semana mediante correos masivos internos y a 12 medios regionales externos	100%	Se publican boletines en promedio tres veces a la semana mediante correos masivos internos y a 12 medios regionales externos.	100%
	Transparencia Pasiva	2.1	Publicación de la decisión empresarial de los costos de reproducción de la información.	Decision empresarial publicada	Secretaría de Asuntos Corporativos	Dirección de Gestión Humana y Administrativa / Dirección de Planeación	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	2/01/2019	31/12/2019	Se está proyectando la actualización de la Decisión Empresarial de Costos de Reproducción.	0%	<a href="http://www.epc.com.co/wp/uploads/2018/01/DECISION-EMPRESARIAL-No-034-2013.pdf">http://www.epc.com.co/wp/uploads/2018/01/DECISION-EMPRESARIAL-No-034-2013.pdf</a>	100%	<a href="http://www.epc.com.co/wp/uploads/2018/01/DECISION-EMPRESARIAL-No-034-2013.pdf">http://www.epc.com.co/wp/uploads/2018/01/DECISION-EMPRESARIAL-No-034-2013.pdf</a>	100%
	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaboración de los instrumentos archivísticos (Tablas de control de acceso, Sistema de Conservación y Banco Terminológico)	Elementos archivísticos elaborados	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	1/04/2019	31/12/2019	Se realizó el estudio de mercado, cotizaciones y demás actividades pertinentes para el desarrollo de esta actividad, actualmente esta a la espera de aprobación	35%	se aprobaron los recursos para la elaboración de estos instrumentos archivísticos y se encuentra en la última fase precontractual para dejar el contrato en firme con una empresa especializada en gestión documental.	45%	A través de la consultoría 395 de 2019 se realizó el instrumento archivístico, se está a la espera de una Decisión Empresarial para adopción de los mismos.	95%
		3.2	Digitalización de información documentada	Información documentada digitalizada	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	1/03/2019	31/12/2019	Se realizó el estudio de mercado, cotizaciones y demás actividades pertinentes para el desarrollo de esta actividad, actualmente esta a la espera de aprobación	35%	En espera de la aprobación de recursos para adelantar esta actividad.	35%	Se digitalizó una parte y para continuar se debe contar con el sistema de conservación aprobado y definir la hoja de ruta. En espera de la aprobación de recursos para adelantar esta actividad.	50%
	Criterio Diferencial de Accesibilidad*	4.1	Actualización, socialización e implementación de la guía externa para la atención de clientes y grupos de interés (con criterio diferencial de acceso a la información según el usuario)	Guía actualizada, socializada e implementada	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente / Dirección de Planeación	1/02/2019	30/11/2019	La guía externa se encuentra actualizada pero no con el criterio diferencial de acceso a la información según el usuario	0%	La guía externa se encuentra actualizada pero no con el criterio diferencial de acceso a la información según el usuario	0%	Se encuentra actualizada la guía pero no diferenciada, sin embargo se trabajará en el 2020 la guía por tipo de usuario.	75%
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Incluir en el informe de PQRSD el reporte de solicitudes de acceso a la información pública recibida en la Entidad	Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) con reporte de solicitudes de acceso a la información pública incluido	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	Dirección de Servicio al Cliente	1/03/2019	31/12/2019	Se va a realizar un diagnóstico sobre la garantía que ofrece el sistema de gestión de correspondencia para cumplir con este ítem.	0%	Se va a realizar un diagnóstico sobre la garantía que ofrece el sistema de gestión de correspondencia para cumplir con este ítem.	0%	La entidad a través de su informe da a conocer la trazabilidad y caracterización de la información pública solicitada por los ciudadanos.	100%
Iniciativas propias	Otras iniciativas	1.1	Adelantar la implementación de la Política de Integridad	Avance de implementación de la Política de Integridad	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	Dirección de Gestión Humana y Administrativa	1/03/2019	31/12/2019	No hay avance	0%	La entidad ya cuenta con el la adopción del código de integridad <a href="http://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Gestion%20Humana/Documentos/Codigo%20de%20Integridad.pdf">http://www.epc.com.co/intranet2012/sig/Gestion%20Humana/Documentos/Codigo%20de%20Integridad.pdf</a>	40%	Se realizó socialización del código de integridad al interior de la entidad.	70%

Total % Avance 1er Seguimiento	51%	Total % Avance 2do Seguimiento	67%	Total % Avance 3er Seguimiento	86%
--------------------------------	-----	--------------------------------	-----	--------------------------------	-----

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 30 ABRIL DE 2019	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 13 DE SEPTIEMBRE	FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 15 DE DICIEMBRE
---	---	--