

Componente	Subcomponente/Procesos	Entregable	Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	SEGUIMIENTO IV PERIODO 2021	EVIDENCIAS
1.1. Política de Administración de Riesgos		Revisión, validación y socialización de la política de operación del riesgo teniendo en cuenta los lineamientos de la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 05	Política validada y socializada a todos los servidores	Abril (1/4/2021)	Mayo (31/5/2021)	Dirección de planeación	Se realizó La Revisión, validación y socialización de la política de operación del riesgo teniendo en cuenta los lineamientos de la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas versión 05, enviando propuesta de cambio el 18 de junio a los directivos los cuales no presentaron comentarios en el plazo establecido por lo que se entendió como aprobada. <b>POLÍTICA DE OPERACIÓN DE RIESGOS</b>	<a href="https://epc.com.co/intranet2012/sig/Planeacion/Documentos/Politica%20Del%20Operacion%20Del%20Riesgo.pdf">https://epc.com.co/intranet2012/sig/Planeacion/Documentos/Politica%20Del%20Operacion%20Del%20Riesgo.pdf</a> <a href="https://www.epc.com.co/docs/control-interno/Mapa%20de%20riesgos%20de%20corrupcion%20II%20seguimiento%202021.pdf">https://www.epc.com.co/docs/control-interno/Mapa%20de%20riesgos%20de%20corrupcion%20II%20seguimiento%202021.pdf</a> <a href="https://www.epc.com.co/docs/control-interno/Mapa%20de%20riesgos%20institucionales%20II%20seguimiento%202021.pdf">https://www.epc.com.co/docs/control-interno/Mapa%20de%20riesgos%20institucionales%20II%20seguimiento%202021.pdf</a>
		Revisar, actualizar y socializar la metodología de riesgos y formatos de riesgos institucionales	Gestionar y administrar los riesgos institucionales bajo la nueva metodología de riesgos	Marzo (1/3/2021)	Mayo (31/5/2021)	Dirección de planeación	Esta actividad se realizo desde el mes de febrero a Mayo, 24 de febrero se realizo capacitación por parte de la función pública en la nueva metodología de riesgos a todos los directivos, el 25 de febrero se envío correos a todos los servidores con la capacitación y en mayo se realizo el cambio de los formatos	

	<p>Formular, divulgar y ejecutar el cronograma de actualización de riesgos de corrupción en las etapas definidas</p>	<p>Cronograma de actualización de riesgos de gestión y corrupción</p>	<p>Abril (1/4/2021)</p>	<p>Mayo (31/5/2021)</p>	<p>Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección</p>	<p>Formular, divulgar y ejecutar el cronograma de actualización de riesgos de corrupción y de gestión en las etapas definidas para la cual el 21 de mayo se realizó reunión con el equipo operativo con el fin de socializar cronograma de trabajo para la actualización de los riesgos según la metodología del DAFP V.5, esta identificación en esta vigencia se realizó por cada una de las Direcciones.</p>	<p><a href="https://empresaspublicas_cundinamar-my.sharepoint.com/:x/r/personal/laura_osma_empresaspublicascundinamar_onmicrosoft_com/layouts/15/Doc.aspx?source=%7B18F3F67B-00EB-4920-8590-7F793455EFFA%7D&amp;file=Cronograma%20Riesgos%20EPC%202021.xls&amp;action=default&amp;mobileRedirect=true&amp;DefaultItemOpen=1&amp;ct=1630011617745&amp;wdOrigin=OFFICECOM-WEBSITE.MAIN.OTHER&amp;cid=9ddc4c46-0f9f-4594-a258-07a7b432c3bf">https://empresaspublicas_cundinamar-my.sharepoint.com/:x/r/personal/laura_osma_empresaspublicascundinamar_onmicrosoft_com/layouts/15/Doc.aspx?source=%7B18F3F67B-00EB-4920-8590-7F793455EFFA%7D&amp;file=Cronograma%20Riesgos%20EPC%202021.xls&amp;action=default&amp;mobileRedirect=true&amp;DefaultItemOpen=1&amp;ct=1630011617745&amp;wdOrigin=OFFICECOM-WEBSITE.MAIN.OTHER&amp;cid=9ddc4c46-0f9f-4594-a258-07a7b432c3bf</a></p>
<p>1.2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción</p>	<p>Validar riesgos y actualizar los controles que sean requeridos</p>	<p>Mapa de riesgos validado</p>	<p>Mayo (31/5/2021)</p>	<p>Junio (30/6/2021)</p>	<p>Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección</p>	<p>Validar riesgos y actualizar los controles que sean requeridos, a partir del cronograma presentado el 21 de mayo se inició la ejecución de reuniones con cada una de las direcciones para la validación e identificación de los riesgos de gestión y de corrupción, se ha realizado reunión con 17 de 20 direcciones, Se han publicado los mapas que han sido aprobados por los líderes de proceso y se envió el consolidado actual a la dirección de control interno para su seguimiento, estas reuniones se realizaron con los líderes de proceso y sus líderes de calidad.</p> <p>Hasta el momento no se ha reportado la materialización de ningún riesgo de gestión o de corrupción en las direcciones.</p>	<p><a href="https://epc.com.co/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/">https://epc.com.co/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/</a></p>

1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción		Consolidar y publicar el mapa de riesgos institucionales 2021	Mapa de Riesgos institucionales consolidado y publicado	Junio (30/6/2021)	Julio (30/7/2021)	Dirección de planeación	hay se pueden evidenciar los mapas consolidados de corrupción y de gestión	<a href="https://epc.com.co/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/">https://epc.com.co/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/</a>
		Realizar reuniones para que los funcionarios y contratistas conozcan, debatan y formulen sus apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Mapa de Riesgos	Correos con socialización y actas de reunión	Junio (30/6/2021)	Julio (30/7/2021)	Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección y funcionarios /contratistas	esta actividad se reportó su cumplimiento desde el mes de febrero	revisar reportes anteriores
	1.3. Consulta y divulgación	Divulgar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia	Correo de divulgación y publicación en la página web	Enero (1/1/2021)	Enero (1/1/2021)	Dirección de planeación	La versión 2 del plan anticorrupción fue publicada en el día 15 de junio	<a href="https://www.epc.com.co/docs/transparencia/Planeacion/Plan%20Anticorrupcion%20y%20Atencion%20al%20Ciudadano%202021%20V2.pdf">https://www.epc.com.co/docs/transparencia/Planeacion/Plan%20Anticorrupcion%20y%20Atencion%20al%20Ciudadano%202021%20V2.pdf</a>

	Divulgar mapa de Riesgos institucionales	Correo de divulgación y estrategias de socialización	Mayo (1/5/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de planeación	hay se pueden evidencias los mapas consolidados de corrupción y de gestión	<a href="https://epc.com.co/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/">https://epc.com.co/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano/</a>
1.4. Monitoreo y revisión	Reportar las acciones ante la materialización del riesgo bajo la nueva metodología	Actas, reportes, PQRSD o correos	Enero (30/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Integrantes de la alta dirección y funcionarios /contratistas	<p>Los directivos, contratistas y funcionarios de las áreas no han reportado la materialización de ningún riesgo</p> <p>La dirección jurídica ha dado cumplimiento a la revisión y control de respuestas de fondo y en términos de las PQRs</p>	No aplica
1.5. Seguimiento	Generar reportes cuatrimestrales sobre el PAAC y los riesgos según lo establece la metodología	Tres (3) seguimientos al plan anticorrupción y Mapa de Riesgos	30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. Informes publicados dentro de los (10) primeros días hábiles del mes siguiente	Control interno	El segundo seguimiento al PAAC y mapa de riesgos se realiza con corte a 30/08/2021 y se publica dentro de los 10 días siguientes		No aplica

2. Racionalización de trámites	2.1 Trámites	Verificar y formular un plan de trabajo para la política de trámites	Plan de trabajo	Abril (1/4/2021)	Mayo (31/5/2021)	Dirección de planeación	Por parte de la dirección de planeación se propone un cronograma de trabajo teniendo en cuenta la metodología de SUIT el cual está en revisión.	No aplica
		Ejecutar plan de trabajo conforme a las etapas establecidas en la metodología del SUIT	Informes de ejecución del plan del trabajo	Junio (1/6/2021)	Agosto (31/8/2021)	Dirección de planeación	se realizó la proyección de la política de trámites la cual está en revisión	ver documento adjunto
		Publicar información de la gestión empresarial en la página web.	Información Publicada	Enero (1/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección	se realizó la publicación de información en el ícono de gestión empresarial en la página web de la entidad, se realizó la publicación de toda la información del año 2020 (informes de PEI, CUR, Avance del plan de acción) y se ha realizado la publicación de los planes que han sido actualizados en el 2021, así como la información de la sección de transparencia	<a href="https://epc.com.co/transparencia/">https://epc.com.co/transparencia/</a> <a href="https://epc.com.co/gestion-empresarial/">https://epc.com.co/gestion-empresarial/</a>

3.1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Difundir información sobre la gestión institucional (planes, programas, proyectos)	Información difundida por los diferentes mecanismos de comunicación	Enero (1/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al cliente	<p>En Empresas Públicas de Cundinamarca disponemos de 3 redes sociales, 1 canal de social media y la página web; medios que utilizamos para divulgar la gestión que hacemos por Cundinamarca.</p> <p>Nuestro usuario en Facebook es @EPCundi, esta es nuestra red con mayor número de seguidores, en la que actualmente contamos con 8.071 personas que nos siguen y contamos con 121 publicaciones realizadas entre los meses de mayo y agosto 2021.</p> <p>En Instagram con el usuario epcundi contamos con 2.005 seguidores y con 49 publicaciones del periodo a reportar.</p> <p>En Twitter nuestro usuario es @Epcundi, contamos con 3.840 seguidores y hemos realizado 83 publicaciones.</p> <p>El canal de YouTube es Empresas Públicas de Cundinamarca, donde tenemos 5 videos publicados.</p> <p>Desde Empresas Públicas de</p>	<a href="https://www.facebook.com/EPCundi">https://www.facebook.com/EPCundi</a> <a href="http://www.epc.com.co/">http://www.epc.com.co/</a> <a href="https://twitter.com/EPCSA">https://twitter.com/EPCSA</a> <a href="https://www.facebook.com/891052207637582/videos/317976529953156">https://www.facebook.com/891052207637582/videos/317976529953156</a> <a href="https://www.facebook.com/891052207637582/videos/895017521228276">https://www.facebook.com/891052207637582/videos/895017521228276</a> <a href="https://www.facebook.com/EPCundi/photos/a.1035615176514617/4299847990091303/">https://www.facebook.com/EPCundi/photos/a.1035615176514617/4299847990091303/</a>
	Actualizar y socializar el Documento estrategia de Rendición de Cuentas	Estrategia de Rendición de cuentas apropiada	Febrero (3/2/2021)	Abril (1/4/2021)	Dirección de Servicio al cliente	Actividad a desarrollar en el primer corte 2021. Socializado a través de sede electrónica ( <a href="https://epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20al%20cliente/documentos/Estrategia%20Permanente%20de%20Rendicion%20de%20Cuentas.pdf">https://epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20al%20cliente/documentos/Estrategia%20Permanente%20de%20Rendicion%20de%20Cuentas.pdf</a> )	

3. rendición de	Ejecutar la guía de intervención social en el marco de los proyectos	Informe semestral de ejecución	Julio (1/7/2021)	Diciembre (30/12/2021)	Dirección de Servicio al cliente	<p>La Guía de Intervención Social en el ciclo del proyecto contiene las actividades de acompañamiento social en las etapas de preinversión e inversión de los proyectos y obras de agua potable y saneamiento básico.</p> <p>Se estructura informe con un cuadro resumen de las actividades que se adelantaron durante el segundo semestre del año 2021, dando a conocer las actividades, en qué consiste y las acciones que se adelantaron, posteriormente</p>	Informe II semestre ejecución Guía de intervención social en el marco de los proyectos
	Realizar un (1) diálogo ciudadano de Rendición de cuentas en el marco de la audiencia pública de rendición de cuentas	Dialogo ciudadano ejecutado en el marco de la estrategia de rendición de cuentas	Agosto (31/8/2021)	Diciembre (1/12/2021)	Dirección de Servicio al cliente – dirección de planeación	<p>Se realizó la rendición de cuentas dentro del marco establecido para dicho propósito.</p>	<a href="https://epc.com.co/rendicion/">https://epc.com.co/rendicion/</a>

cuentas	3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Ejecutar estrategia de rendición de cuentas permanente	Actividades ejecutadas en el marco de la estrategia de Rendición de Cuentas	Enero (1/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al cliente	<p>En Empresas Públicas de Cundinamarca disponemos de 3 redes sociales, 1 canal de social media y la página web; medios que utilizamos para divulgar la gestión que hacemos por Cundinamarca.</p> <p>Nuestro usuario en Facebook es @EPCundi, esta es nuestra red con mayor número de seguidores, en la que actualmente contamos con 8.071 personas que nos siguen y contamos con 121 publicaciones realizadas entre los meses de mayo y agosto 2021.</p> <p>En Instagram con el usuario epcundi contamos con 2.005 seguidores y con 49 publicaciones del periodo a reportar.</p> <p>En Twitter nuestro usuario es @Epcundi, contamos con 3.840 seguidores y hemos realizado 83 publicaciones.</p> <p>El canal de YouTube es Empresas</p>	<a href="https://www.facebook.com/EPCundi">https://www.facebook.com/EPCundi</a> - <a href="http://www.epc.com.co/">http://www.epc.com.co/</a> - <a href="https://twitter.com/EPC_SA">https://twitter.com/EPC_SA</a> - <a href="https://www.facebook.com/891052207637582/videos/317976529953156">https://www.facebook.com/891052207637582/videos/317976529953156</a> - <a href="https://www.facebook.com/891052207637582/videos/895017521228276">https://www.facebook.com/891052207637582/videos/895017521228276</a> - <a href="https://www.facebook.com/EPCundi/photos/a.1035615176514617/429984">https://www.facebook.com/EPCundi/photos/a.1035615176514617/429984</a>
		Participación evento sectorial de RdC – Casos de éxito en la gestión o similares	Estrategia de Rendición de cuentas apropiada	Mayo (1/05/2021)	Agosto (31/08/2021)	Dirección de Servicio al cliente	Actividad ejecutada y reportada en el segundo cuatrimestre de 2021.	<a href="https://www.facebook.com/watch/live/?v=2892571897671774&amp;ref=watch_permalink">https://www.facebook.com/watch/live/?v=2892571897671774&amp;ref=watch_permalink</a>  <a href="https://www.facebook.com/watch/live/?extid=NS-UNK-UNK-UNK_GK0T-GK1C&amp;v=416706156437104&amp;ref=watch_permalink">https://www.facebook.com/watch/live/?extid=NS-UNK-UNK-UNK_GK0T-GK1C&amp;v=416706156437104&amp;ref=watch_permalink</a>

	<p>3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>Capacitar a los servidores de la entidad en temas relacionados con: Plan anticorrupción y atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información, servicio al ciudadano, código de Integridad, archivo-gestión documental y seguridad digital</p>	<p>Una 1 capacitación Realizada por tema</p>	<p>Mayo (1/05/2021)</p>	<p>Diciembre (30/12/2021)</p>	<p>Dirección de Gestión humana y administrativa</p>	<p>Se solicito a los servidores públicos realizar el curso de integridad que ofrece el departamento administrativo de la función publica y de lenguaje claro que da el departamento nacional de planeación. Aun estamos en proceso de que todos nuestros servidores auto gestionen su participación en dichos cursos, sin embargo se remite evidencia de la solicitud e instrucciones para llevar a cabo dichas capacitaciones.</p>	<p>Se realizaron capacitaciones en archivos de gestión, seguridad digital, servicio al ciudadano. Se remiten evidencias fotográficas de las convocatorias y la aplicación de las capacitaciones.</p>
<p>3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>		<p>Formular posibles acciones de mejora a partir del plan de cierre de brechas FURAG en el plan de mejoramiento institucional</p>	<p>Plan de mejoramiento implementado</p>	<p>Julio (1/7/2021)</p>	<p>Diciembre (31/12/2021)</p>	<p>Dirección de planeación y Dirección de servicio al cliente</p>	<p>Con respecto a Capacitar a los servidores de la entidad en temas relacionados con: Plan anticorrupción y atención al ciudadano, transparencia y acceso a la información, servicio al ciudadano, código de Integridad, archivo-gestión documental y seguridad digital, se realizaron capacitaciones en el transcurso del año</p> <p>Se han adelantaron actividades de revisión de las recomendaciones del FURAG. Por otro lado se elaboraron los autodiagnósticos, re proyecto política de trámites y de gestión del conocimiento</p>	<p>ver documentos adjuntos</p>

		Realizar la evaluación de la audiencia pública verificando el cumplimiento de los objetivos del proceso de rendición de cuentas.	Informe realizado y publicado	Diciembre (1/12/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de control interno	Se realiza la rendición de cuentas, de acuerdo a los parámetros establecidos para dicho proceso. Se cumplen con las normas establecidas y se lleva a feliz término el evento programado.	<a href="https://epc.com.co/rendicion/">https://epc.com.co/rendicion/</a>
4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico		Presentar informe anual de los resultados servicio al cliente, participación ciudadana y gestión PQRSD ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	actas de comité y Documentos actualizados	Octubre (1/10/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de servicio al cliente	Se dan a conocer los resultados de la Gestión de Servicio al cliente a través del comité de gestión y desempeño y las acciones de rendición de cuentas.	Se dan a conocer los resultados de la Gestión de Servicio al cliente a través del comité de gestión y desempeño y las acciones de rendición de cuentas.
		Actualizar la caracterización de clientes y grupos de interés	Caracterización actualizada	Abril (1/4/2021)	Abril (30/4/2021)	Dirección de servicio al cliente	Actividad ejecutada y reportada en el primer cuatrimestre de 2021.	Actividad ejecutada y reportada en el primer cuatrimestre de 2021.

4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	<p>Ejecutar campaña de Comunicación externa e interna de canales de Atención dispuestos por la entidad (recepción y tiempos de respuesta de PQRSD, protocolos de servicios y servicio al ciudadano, protocolo de administración por cada uno de los canales de atención dispuestos por la entidad).</p>	<p>Campaña implementada</p> <p>Abril (1/4/2021)</p> <p>Diciembre (31/12/2021)</p> <p>Dirección de servicio al cliente</p> <p>En el formulario web se encuentra toda la información acerca de tiempos de respuesta, canales de atención y formulario de PQRS .</p> <p>Se habilita el módulo de PQRSD y el respectivo formulario actualizado (enlace: <a href="http://mercurio.cundinamarca.gov.co:6060/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&amp;codindice=00114&amp;indicador=1">http://mercurio.cundinamarca.gov.co:6060/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&amp;codindice=00114&amp;indicador=1</a>)</p> <p><a href="https://epc.com.co/pqrs/">https://epc.com.co/pqrs/</a></p>
	<p>Realizar la medición de satisfacción de los diferentes canales</p>	<p>Informe presentado</p> <p>Febrero (3/2/2021)</p> <p>Agosto (31/8/2021)</p> <p>Dirección de servicio al cliente</p> <p>Se realiza la medición de satisfacción de los diferentes canales</p> <p>Informe y ficha técnica del indicador</p>
	<p>Implementar nuevas acciones que permitan mejorar accesibilidad a los medios electrónicos de atención al ciudadano</p>	<p>Página web con criterios de accesibilidad</p> <p>Julio (1/07/2021)</p> <p>Diciembre (31/12/2021)</p> <p>Dirección de Gestión Humana Dirección Servicio al Cliente</p> <p>Se gestiona taller de accesibilidad web ante el Instituto Nacional para Ciegos - INCi y se asiste a jornada celebrada el pasado 27 de agosto de 2021</p> <p>Presentación del Taller y comunicación electrónica</p>

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	4.3 Talento Humano	Gestionar capacitación de accesibilidad de servicios en la atención ciudadana de personas con discapacidad	Capacitaciones ejecutadas	Mayo (1/5/2021)	Diciembre (15/12/2021)	Dirección de servicio al cliente - Dirección de Gestión humana	Capacitación ejecutada a través de la gobernación de Cundinamarca el pasado 10 de noviembre.	Se remite soporte fotográfico
		Capacitar a los colaboradores de la entidad sobre el proceso de notificaciones a las diferentes áreas involucradas en el proceso, que apunte a mejorar la atención de los usuarios	Capacitaciones ejecutadas	Mayo (1/5/2021)	Abril (30/4/2021)	Dirección de gestión humana	Se realizo capacitación en el sistema mercurio para todas las personas de la Empresa	Listado de personas capacitadas
		Diseño e implementación de programa de cualificación planteada para el desarrollo y fortalecimiento de competencias en la relación con la ciudadanía	100 % de diseño e implementación del programa de cualificación en servicio a la ciudadanía	Mayo (1/5/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al Cliente - Dirección de gestión humana	Se realiza la gestión de capacitaciones en lenguaje claro, accesibilidad, capacitación en servicio al cliente	Comunicaciones electrónicas

	<p>Socializar al interior de la entidad la Política de Prevención del Daño Antijurídico</p>	<p>Política Socializada</p>	<p>Marzo (1/3/2021)</p>	<p>Octubre (31/10/2021)</p>	<p>Dirección jurídica - Dirección de Gestión Humana</p>	<p>La carta de trato digno se encuentra en la parte inicial de la pagina web.</p>	<p><a href="https://epc.com.co/carta-ciudadania/">https://epc.com.co/carta-ciudadania/</a>  <a href="https://epc.com.co/documentos-estrategicos-servicio-al-cliente/">https://epc.com.co/documentos-estrategicos-servicio-al-cliente/</a></p>
<p>4.4 Normativo y procedimental</p>	<p>Socializar y divulgar de la carta de trato digno, procesos de PQRSD, informes de PQRSD</p>	<p>Correos de Socialización, Página Web</p>	<p>Enero (31/01/2021)</p>	<p>Diciembre (31/12/2021)</p>	<p>Dirección de Servicio al Cliente</p>	<p>Dentro del formulario web se encuentra la política de tratamiento de datos personales, con el fin de que el ciudadano comprenda y acepte los términos y condiciones.</p>	<p><a href="mailto:PQRSD - EPC - Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP">PQRSD - EPC - Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP</a></p>
	<p>Socializar y divulgar política de protección de datos.</p>	<p>Correos de Socialización, Página Web</p>	<p>Enero (31/01/2021)</p>	<p>Diciembre (31/12/2021)</p>	<p>Dirección de Servicio al Cliente</p>	<p>Durante el periodo del 1 de abril de 2021 al 30 de junio del 2021, fueron radicados en la entidad 538 PQRSD, las cuales fueron atendidos en su totalidad dentro de un tiempo de respuesta promedio de 14 días hábiles.</p> <p>Se adjunta el link del primer y segundo trimestre del año 2021</p>	<p><a href="https://epc.com.co/documentos-estrategicos-servicio-al-cliente/">https://epc.com.co/documentos-estrategicos-servicio-al-cliente/</a></p>

		Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación	Informes trimestrales presentados y publicados	Enero (31/01/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al Cliente	Se realiza medición de satisfacción de clientes 2021.	Informe de Medición de Satisfacción de clientes 2021 y ficha técnica indicador
4.5	Relacionamiento con el ciudadano	Realizar medición de índice de satisfacción del ciudadano y grupos de interés	Medición del Índice de Satisfacción 2021	Junio (31/06/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al Cliente	Se realiza mesa de trabajo para verificar a través de oportunidad de mejora el ajuste a la metodología de medición definida por EPC SA ESP. Medición para implementar en el último cuatrimestre de la vigencia	No aplica
5.1	Transparencia	Realizar seguimiento semestral al cumplimiento de la publicación de la información mínima requerida conforme ley 1712 de 2014	Informe de seguimiento (ITA)	Junio (1/6/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Control Interno-Dirección de planeación	Esta actividad se encuentra en desarrollo por la dirección de control interno	<a href="https://epc.com.co/reportes-de-control-interno/">https://epc.com.co/reportes-de-control-interno/</a>

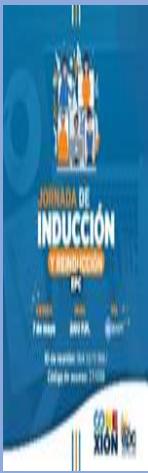
<p>Transparencia Activa</p>	<p>Realizar la actualización permanente de la información publicada en la sección de transparencia</p>	<p>Información actualizada</p>	<p>Enero (1/1/2021)</p>	<p>Diciembre (31/12/2021)</p>	<p>Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección</p>	<p>la información enviada a la dirección de planeación fue publicada</p>	<p><a href="https://epc.com.co/transparencia/">https://epc.com.co/transparencia/</a></p>
<p>5.2 Transparencia Pasiva</p>	<p>Actualizar procedimiento de gestión PQRSD incluyendo la validación de solicitudes de información pública</p>	<p>Punto de control del procedimiento Gestión PQRSD</p>	<p>Mayo (01/05/2021)</p>	<p>Agosto (30/8/2021)</p>	<p>Dirección de Servicio al cliente</p>	<p>Se realizo actualización del procedimiento de PQRSD el cual se encuentra en la pagina web, en la pestaña de documentos. Sin embargo se programa revisión de puntos de control como actividad para ejecutar a partir del segundo cuatrimestre 2021</p>	<p><a href="https://epc.com.co/procedimientos-servicio-al-cliente/">https://epc.com.co/procedimientos-servicio-al-cliente/</a></p>
	<p>Difundir entre las partes interesadas, el Informe de medición del desempeño del sistema de control interno y MIPG de la vigencia.</p>	<p>Informe publicado</p>	<p>Julio (1/7/2021)</p>	<p>Diciembre (31/12/2021)</p>	<p>Dirección de planeación y Dirección de control interno</p>	<p>Se realiza seguimiento al desempeño del sistema de control interno y MIPG durante la vigencia</p>	<p><a href="https://epc.com.co/reportes-de-control-interno/">https://epc.com.co/reportes-de-control-interno/</a> <a href="https://epc.com.co/planes-direccion-de-planeacion-y-direccionamiento-estrategico/">https://epc.com.co/planes-direccion-de-planeacion-y-direccionamiento-estrategico/</a></p>

		Validar y establecer los costos de reproducción de la información	Decisión empresarial	Mayo (01/05/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Secretaría de asuntos corporativos y Dirección de Gestión Humana	Ya se encuentra establecida	Se expidió acto administrativo que establece costos de reproducción decisión empresarial 042 de 2021. * Acto Administrativo
5. Transparencia y Acceso a la Información		Actualizar el inventario de activos de Información según su metodología	Inventario actualizado aprobado y publicado	Enero (1/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Gestión Humana-Dirección de planeación	se realizó la actualización del inventario de activos de información	<a href="https://epc.com.co/transparencia/">https://epc.com.co/transparencia/</a>
5.3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información		Elaborar y publicar el Esquema de publicación de información,	Esquema de publicación de información aprobado y publicado	Enero (1/1/2021)	Abril (30/04/2021)	Dirección de servicio al cliente	Actividad ejecutada y reportada en el primer cuatrimestre de 2021.	Actividad ejecutada y reportada en el primer cuatrimestre de 2021.

	Elaborar y publicar el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Índice de Información Clasificada y Reservada aprobado y publicado	Enero (1/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Gestión Humana	Se elaboro y solicito la publicación del índice de información clasificada y reservada.	<a href="https://epc.com.co/transparencia/">https://epc.com.co/transparencia/</a>
5.4 Criterio diferencial de accesibilidad	Diseñar y realizar piezas comunicativas con subtítulos y/o lenguaje de señas para divulgar trámites y servicios de la entidad a través de los diferentes canales de atención de la entidad.	Piezas comunicativas (2)	Enero (1/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de servicio al cliente	Desde la oficina Comunicaciones hemos implementado la opción de activar los subtítulos en los videos que se encuentran en nuestras redes sociales y en el canal de social media, con el fin de hacer nuestra comunicación más inclusiva	<a href="https://www.facebook.com/891052207637582/videos/973687260078488">https://www.facebook.com/891052207637582/videos/973687260078488</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=BpndFSNNf8Q">https://www.youtube.com/watch?v=BpndFSNNf8Q</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=HzVDzfRpsfE">https://www.youtube.com/watch?v=HzVDzfRpsfE</a>
	Identificar e implementar mejora a partir de la solicitud de acceso a la información presentada por la ciudadanía	Mejora de acceso a la información pública implementada	Enero (1/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de servicio al cliente	Se implementa en la pagina web preguntas frecuentes.	<a href="#">Preguntas y respuestas frecuentes - EPC - Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP</a>

	5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar informes trimestrales de Solicitudes de Acceso a la Información	Informes publicados	Abril (1/04/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de servicio al cliente	Dentro de los documentos de servicio al cliente, se encuentran los informes de primer y segundo trimestre del año 2021	<a href="#">Documentos Estratégicos servicio al cliente - EPC - Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP</a>
	6.1 Código de Integridad	Campañas para divulgar los comportamientos asociados a cada uno de los valores del código de integridad e hidro ética.	Campañas ejecutadas	Febrero (01/02/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de gestión humana	En la jornada de inducción se realizo el gran pacto por la hidro ética y se socializo el video del código de integridad con todo el personal (7 de mayo) Actualmente 50 de nuestros funcionarios y contratistas han firmado el pacto. La socialización también se hace a través de la pagina web	<a href="https://epc.com.co/valores-institucionales/">https://epc.com.co/valores-institucionales/</a>
	6.2 Política de Desarrollo Responsable	Establecer y socializar la política de desarrollo responsable	Política establecida	Febrero (01/02/2021)	Noviembre (31/11/2021)	Dirección de Planeación	Se proyectó el borrador de la política pero no se encuentra aprobada por la alta dirección.	Se proyectó el borrador de la política pero no se encuentra aprobada por la alta dirección.

6. Iniciativas Adicionales	6.3 Conflictos de interés	Gestionar estrategia de administración de conflictos de interés	Estrategia establecida e implementada	Febrero (01/02/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de gestión humana	<p>Se solicitó al Comité de gestión y desempeño un espacio para que en una sesión se defina los responsables de la estrategia y de su ejecución.</p> <p>* Correo Electrónico</p>	<p>Se solicitó al Comité de gestión y desempeño un espacio para que en una sesión se defina los responsables de la estrategia y de su ejecución.</p> <p>* Correo Electrónico</p>
	6.4 Canales de denuncia	Divulgación de campañas que fomenten la política de denuncia (tanto interna como externa incluyendo el canal de denuncias de corrupción)	Canales establecidos y campañas de divulgación	Febrero (01/02/2021)	Noviembre (31/11/2021)	Dirección de Servicio al Cliente	<p>Se realiza solicitud de pieza gráfica para ejecutar la campaña de divulgación de los canales disponibles para interponer una denuncia en Empresas Públicas de Cundinamarca. La imagen de la campaña se encuentra en proceso de publicación en pagina web.</p>	

	6.5 Capacitaciones	Capacitar a los gerentes públicos sobre los diferentes escenarios disciplinarios en que se pueden ver involucrados por el desarrollo de la función pública.	Capacitaciones realizadas	Febrero (01/02/2021)	Junio (30/06/2021)	Dirección de Gestión Humana	<p>En el marco de la jornada de inducción se realizo una socialización del régimen disciplinario que rige para los servidores públicos y contratistas de la Empresa.</p> 	
--	-----------------------	---	---------------------------	----------------------	--------------------	-----------------------------	---	--