



**EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP.  
SEGUIMIENTO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Vigencia: 2022  
Fecha de seguimiento: 30/04/2022

**COMPONENTE I  
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS**

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO I POR PARTE DE DCI OBSERVACIONES (Tercer Línea de Defensa) con corte a 30 de abril de 2022	EVIDENCIAS	% DE AVANCE
1. Política de Administración de Riesgos	Revisión, validación y socialización de la política de operación del riesgo	Dirección de planeación	Enero (1/1/2022)	Febrero (28/2/2022)	Se socializó en el Comité de Control Interno el día 31 de enero de 2022 y se encuentra publicada en la Página Web de la Entidad	Acta de Reunión Comité Control Interno <a href="https://epc.com.co/intranet2012/sig/Planeacion/Documentos/Politica%20De%20Operacion%20Del%20Riesgo.pdf">https://epc.com.co/intranet2012/sig/Planeacion/Documentos/Politica%20De%20Operacion%20Del%20Riesgo.pdf</a>	100,00%
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Formular, divulgar y ejecutar el cronograma de verificación y/o actualización de riesgos	Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección	Febrero (1/2/2022)	Marzo (30/3/2022)	Teniendo en cuenta que en la vigencia 2021 se actualizaron los Riesgos de todas las Direcciones y procesos, en esta vigencia 2022 la Dirección de Planeación solicitó a través de correo electrónico el día 15 de Marzo, la revisión de los riesgos en cada Dirección para su actualización, a la fecha las Direcciones Nuevos Negocios, Subgerencia Técnica, Aseguramiento de la Prestación, Subgerencia de Operaciones y control interno han informado que la información se mantiene.	Correos Carpeta Servidor Dirección de Planeación	93,00%
	Validar riesgos y actualizar los controles que sean requeridos teniendo en cuenta el DOFA	Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección	Febrero (1/2/2022)	Marzo (30/3/2022)	Se realizó la validación de los riesgos y se está a la espera de la aprobación de la Política de Daño Antijurídico para actualizar la matriz de riesgos con los nuevos riesgos identificados	Proyección Política Daño Antijurídico	
	Consolidar y publicar el mapa de riesgos institucionales 2022	Dirección de planeación	Febrero (1/2/2022)	Marzo (30/3/2022)	El consolidado ya se encuentra publicado en la página web	<a href="https://epc.com.co/plan-anticorruptcion-y-atencion-al-ciudadano/">https://epc.com.co/plan-anticorruptcion-y-atencion-al-ciudadano/</a>	
3. Consulta y divulgación	Publicación de anteproyecto de plan anticorrupción para construcción colectiva con la ciudadanía	Dirección de planeación – Integrantes de la alta dirección y funcionarios /contratistas	Enero (1/1/2022)	Enero (31/1/2022)	El 17 de enero se envió correo con el anteproyecto del plan anticorrupción a las partes interesadas internas de la entidad y el 24 de Enero se publicó en la página web para la construcción colectiva con la ciudadanía	<a href="mailto:Correo electronico Pieza Publicitaria">Correo electronico</a> <a href="https://epc.com.co/carta-ciudadania/">Pieza Publicitaria</a> <a href="https://epc.com.co/carta-ciudadania/">https://epc.com.co/carta-ciudadania/</a>	100,00%
	Divulgación y publicación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la vigencia	Dirección de planeación	Enero (1/1/2022)	Enero (31/1/2022)	Se publicó el 31 de Enero en la página web de la entidad	<a href="https://epc.com.co/gestion-empresarial/">https://epc.com.co/gestion-empresarial/</a>	
	Divulgación y publicación del mapa de Riesgos institucionales	Dirección de planeación	Marzo (1/3/2022)	Marzo (30/3/2022)	El consolidado ya se encuentra publicado en la página web	<a href="https://epc.com.co/plan-anticorruptcion-y-atencion-al-ciudadano/">https://epc.com.co/plan-anticorruptcion-y-atencion-al-ciudadano/</a>	
4. Monitoreo y Revisión	Gestionar y administrar los riesgos institucionales	Integrantes de la alta dirección y funcionarios /contratistas	Enero (1/1/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Cada una de las direcciones realiza los controles establecidos para cada riesgo		100,00%
	Reportar las acciones ante la materialización del riesgo	Integrantes de la alta dirección y funcionarios /contratistas	Enero (1/1/2022)	Diciembre (31/12/2022)	No se han realizado reportes de materialización del riesgo		
5. Seguimiento	Generar reportes cuatrimestrales sobre el PAAC y los riesgos según lo establece la metodología	Control interno	30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre. Informes publicados dentro de los (10) primeros días hábiles del mes siguiente		El primer seguimiento al PAAC y mapa de riesgos se realiza con corte a 30/04/2022 y se publica dentro de los 10 días siguientes. En la intranet de la entidad exactamente en transparencia y acceso a la información pública	<a href="https://epc.com.co/reportes-de-control-interno/">https://epc.com.co/reportes-de-control-interno/</a>	33,00%
	Adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, mediante procesos de auditoría interna en los cuales se analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Control Interno	Enero (1/1/2022)	Diciembre (31/12/2022)	El primer seguimiento al PAAC y mapa de riesgos se realiza con corte a 30/04/2022 y se publica dentro de los 10 días siguientes. Igualmente, a través de los informes de auditoría que se realiza se evalúan los riesgos del proceso	<a href="https://epc.com.co/reportes-de-control-interno/">https://epc.com.co/reportes-de-control-interno/</a>	
							80,00%



**EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP.  
SEGUIMIENTO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Vigencia: 2022  
Fecha de seguimiento: 30/04/2022

**COMPONENTE II  
RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO I POR PARTE DE DCI OBSERVACIONES (Tercer Línea de Defensa)	EVIDENCIAS	% DE AVANCE
Diseñar acciones para el cumplimiento del Decreto ley 2106 de 2019, identificando actividades, responsables, tiempos y evidencias de la gestión, articulados al plan estratégico de la empresa.	Dirección de planeación y servicio al cliente	Enero (1/1/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		0%
Diseñar la política de tramites de otros procedimientos administrativos de la entidad	Direcciones de planeación y servicio al cliente	Febrero (1/2/2022)	Abril (30/4/2022)	La política se diseño y se encuentra en proceso de revisión por parte del enlace de a gobernación referente a MIPG	Carpeta Servidor Dirección de Planeación	50%
Capacitar a los funcionarios en la identificación de trámites y OPA con el DAFP y decreto ley 2106	Direcciones de planeación y servicio al cliente	Abril (30/4/2022)	Julio (31/7/2022)	Actividad que se realizara en el mes de julio de 2022.		0%
Realizar la suscripción al SUIT con un (1) procedimiento administrativo - OPA	Dirección de planeación	Julio (1/7/2022)	Septiembre (30/9/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		0%
						12.50%

**COMPONENTE III  
RENDICIÓN DE CUENTAS**

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO I POR PARTE DE DCI OBSERVACIONES (Tercer Línea de Defensa)	EVIDENCIAS	% DE AVANCE
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar información de la gestión empresarial en la página web.	Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección	Enero (1/1/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Se han realizado las solicitudes de información de la gestión empresarial	Correos electrónicos	
	Difundir información sobre la gestión institucional (planes, programas, proyectos)	Dirección de Servicio al cliente	Enero (1/1/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		
	Actualizar y socializar el Documento estrategia de Rendición de Cuentas	Dirección de Servicio al cliente	Febrero (3/2/2022)	Abril (30/4/2022)	no se ha aprobado el plan de gestion social		33.00%
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Ejecutar la guía de intervención social en el marco de los proyectos	Dirección de Servicio al cliente	Enero (1/1/2022)	Diciembre (31/12/2022)	numero de obras con intervencion social		
	Realizar un (1) diálogo ciudadano de Rendición de cuentas en el marco de la audiencia pública de rendición de cuentas	Dirección de Servicio al cliente – dirección de planeación	Agosto (31/8/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		
	Ejecutar estrategia de rendición de cuentas permanente	Dirección de Servicio al cliente	Enero (1/1/2022)	Diciembre (31/12/2022)	club de defensores del agua		
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Participación evento sectorial de RdC – Casos de éxito en la gestión o similares	Dirección de Servicio al cliente	Mayo (1/05/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		0.00%
	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	Dirección de Gestión humana y administrativa	Mayo (1/05/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		0%
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Formular acciones de mejora a partir del plan de cierre de brechas FURAG en la política	Dirección de planeación y Dirección de servicio al cliente	Mayo (1/05/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		
	Realizar la evaluación de la audiencia pública verificando el cumplimiento de los objetivos del proceso de rendición de cuentas. "Guía rendición de cuentas - Código: SAC-G003 – V03 – 22/06/2018	Dirección de control interno	Diciembre (1/12/2022)	Diciembre (1/12/2022)	esta actividad esta progamada para cumplimiento en el mes de diciembre de 2022, de acuerdo a la programacion que realizara la empresa para la vigencia 2022 y una vez se de cumplimiento.		0%
						8%	



**EMPRESAS PÚBLICAS DE CUNDINAMARCA S.A. ESP.  
SEGUIMIENTO - PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Vigencia: 2022  
Fecha de seguimiento: 30/04/2022

**COMPONENTE IV  
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO I POR PARTE DE DCI OBSERVACIONES (Tercer Línea de Defensa)	EVIDENCIAS	% DE AVANCE
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Presentar informe anual de los resultados de las encuestas de satisfacción de los clientes frente a los servicios y a los canales de comunicación	Dirección de servicio al cliente	Enero (1/1/2022)	Marzo (31/03/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		0%
2 Fortalecimiento de los canales de atención	Ejecutar campaña de Comunicación externa e interna de canales de Atención dispuestos por la entidad (recepción y tiempos de respuesta de PQRS, protocolo de servicio).	Dirección de servicio al cliente	Abril (1/4/2022)	Diciembre (15/12/2022)	En el formulario web se encuentra toda la información acerca de tiempos de respuesta, canales de atención y formulario de PQRS. Se habilita el módulo de PQRS y el respectivo formulario actualizado (enlace: <a href="http://mercurio.cundinamarca.gov.co:6060/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&amp;codindicador=00114&amp;indicador=1">http://mercurio.cundinamarca.gov.co:6060/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&amp;codindicador=00114&amp;indicador=1</a> )	<a href="https://epc.com.co/pqrs/">https://epc.com.co/pqrs/</a>	
	Realizar la medición de satisfacción de los diferentes canales	Dirección de servicio al cliente Dirección de Planeación Dirección de Interventoría Dirección de Estructuración Dirección de Operaciones	Febrero (1/10/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Se realiza la medición de satisfacción de los diferentes canales	Informe y ficha técnica del indicador	50%
	Realizar el diagnóstico de la NTC 6047 y generar un plan de trabajo para su implementación	Dirección de gestión humana	Febrero (1/10/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		
	Realizar un diagnóstico de la NTC 5854 - resolución 1519 de 2020 e implementar acciones que permitan mejorar accesibilidad a los medios electrónicos de atención al ciudadano	Dirección de Gestión Humana-Dirección Servicio al Cliente	Febrero (1/10/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		
3 Talento Humano	Gestionar capacitación de accesibilidad de servicios en la atención ciudadana de personas con discapacidad	Dirección de servicio al cliente - Dirección de Gestión humana	Mayo (1/5/2022)	Diciembre (15/12/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		
	Capacitar a los colaboradores de la entidad sobre el proceso atención al cliente enfocándose en las notificaciones (PQRS) a las diferentes áreas involucradas en el proceso, que apunte a mejorar la atención de los usuarios	Dirección de gestión humana	Mayo (1/5/2022)	Diciembre (15/12/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		0%
4 Normativo y procedimental	Socializar al interior de la entidad la Política de Prevención del Daño Antijurídico	Dirección jurídica	Marzo (1/3/2022)	Octubre (31/10/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		
	Socializar y divulgar la carta de trato digno, procesos de PQRS, informes de PQRS	Dirección de Servicio al Cliente	Enero (31/01/2022)	Diciembre (31/12/2022)	La carta de trato digno se encuentra publicada en la intranet de la entidad	<a href="https://epc.com.co/carta-trato-digno/">https://epc.com.co/carta-trato-digno/</a>	
	Socializar y divulgar política de protección de datos personales.	Dirección de Gestión Humana, planeación	Enero (31/01/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		50%
	Elaborar periódicamente informes de PQRS con sus respectivos indicadores y resultados para identificar oportunidades de mejora en la atención	Dirección de servicio al cliente	Enero (31/01/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Los informes de PQRS son elaborados trimestralmente y se publican en la pagina de la entidad	<a href="https://epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20al%20cliente/documentos/Informe%20PQRS%20I%20TRIMESTRE%202022.pdf">https://epc.com.co/intranet2012/sig/Servicio%20al%20cliente/documentos/Informe%20PQRS%20I%20TRIMESTRE%202022.pdf</a>	
5 Relacionamiento con el ciudadano	Realizar medición de índice de satisfacción del ciudadano y grupos de interés	Dirección de servicio al cliente	Octubre (1/10/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Actividad que se realizara posteriormente.		20%

**COMPONENTE V  
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

SUB COMPONENTE	ACTIVIDADES PROGRAMADAS	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	FECHA PROGRAMADA	SEGUIMIENTO I POR PARTE DE DCI OBSERVACIONES (Tercer Línea de Defensa)	EVIDENCIAS	% DE AVANCE
1 Transparencia Activa	Realizar seguimiento semestral al cumplimiento de la publicación de la información mínima requerida conforme ley 1712 de 2014	Dirección de Control Interno-Dirección de planeación	Junio (1/6/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Actividad que se realizara en el mes de julio y a finales del mes de diciembre de 2022.		
	Realizar la actualización permanente de la información publicada en la sección de transparencia	Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección	Enero (1/1/2022)	Diciembre (31/12/2022)	Las difentes areas a medida que se produce la informacion se va actualizando en la pagina de transparencia	<a href="https://epc.com.co/transparencia/">https://epc.com.co/transparencia/</a>	50%

