



ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ

VIGENCIA: Septiembre al 30 de Diciembre de 2017

FECHA DE PUBLICACION : Diciembre 30 de 2017

PRIMER COMPONENTE - GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION -MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

Primer componente: Gestion del Riesgo de Corrupcion-Mapa de riesgos de Corrupcion					
Componente		Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	
1. Politica de Administracion de Riesgos	1.1	Revisar y Ajustar la politica de administracion del riesgo	Se continua con la aplicacion de la Politica de administracion del Riesgo aprobada por el Comité Coordinador de Control Interno.	100%	Cumplida
	1.2	Aprobar la politica de Riesgos	La politica de Riesgos fue aprobada por el comité coordinador de Control interno en el mes de marzo del presente año.	100%	Cumplida
	1.3	Socializar la Politica de Riesgos	En las capacitaciones realizadas sobre Mapas de riesgos se socializo la politica de Riesgos	100%	Cumplida
2. Construccion del Mapa de riesgo	2.1	Consolidar el Mapa de Riesgos de corrupcion, a traves de los procesos	Se evidencia la consolidacion del mapa de riesgos por corrupcion, en el formato establecido por DAFFP	100%	Cumplida
3.Consulta y divulgacion	3.1	Poner a consideracion de los procesos el mapa de Riesgos de Corrupcion	Los mapas de riesgos son de conocimiento de todos los funcionarios;se encuentran la carpeta mapa de riesgos 2017	100%	Cumplida
	3.2	Realizar la publicacion del mapa de riesgos en la pagina web de EPQ	Se evidencia la publicacion de l mapa de riesgos en la pagina web de la entidad	100%	Cumplida
4. Monitoreo y Revision	4.1	Realizar cada cuatro meses revision de riesgos de Corrupcion identificados en EPQ realizando ajustes de ser necesario	Cada lider de proceso realiza la revision a los riesgos de corrupcion de acuerdo con lo estipulado, en la politica de administracion de riesgos.	100%	Cumplida
5. Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento cada cuatro meses, al Mapa de Riesgos de Corrupcion	La oficina de Control interno realiza seguimiento a los mapas de Riesgos por corrupcion de acuerdo a lo establecido en la Politica de administracion de los Riesgos	100%	Cumplido

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRAMITES					
1. Lineamientos de transparencia activa	1.1	Publicacion en la pagina web oficial de EPQ la informacion sobre la Estructura de EPQ, procedimientos, Servicios, y funcionamiento, contratacion Publica y toda la informacion minima obligatoria de la estrategia de gobierno en linea	Durante este cuatrimestre, Se evidencia la publicacion que corresponde a jornadas de capacitacion, obras realizadas por la entidad Cortes de agua, campañas institucionales como la de Uso eficiente y ahorro del agua, Mi compromiso con el ambiente encaminada al cambio, Deja tu huella en la vida compromiso de EPQ con el departamento campana para el dia de la tierra, campañas de medio ambiente y residuos solidos, asi mismo se evidencia la publicacion constancia de manifestacion de interes y actas de sorteo de invitacion simplificada, informe pormenorizado de control interno, informe semestral de PQR's	100%	Cumplido
	1.2	Control y Seguimiento al nivel de implementacion de la ley de transparencia y el derecho de acceso a la informacion publica (ley 1712 de 2014)	Matriz de auto diagnostico evaluada	50%	En desarrollo
2. Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Control y seguimiento a la aplicacion del principio de gratuidad y de los estandares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la informacion .	Se evidencia la aplicacion del principio de gratuidad	100%	Cumplida
3, Elaboracion de instrumentos de gestion de la informacion	3.1	Establecer los instrumentos de gestion de la informacion de EPQ como son el registro de inventarios de Activos de informacion, Actualizacion de las tablas de retencion Documental y el esquema de Publicacion de la informacion	Se evidencia la actualizacion de las tablas de retencion documental	50%	En desarrollo
	3.2	Elaboracion del acto Administrativo que adopta los instrumentos de Gestion de la Informacion	En desarrollo	50%	En desarrollo
4. Criterios Diferencial de Accesibilidad	4.1	Adecuacion de la Pagina Web de EPQ , para la divulgacion de la informacion en formatos alternativos, comprensibles , permitir accesibilidad de la informacion a personas con discapacidad y divulgar la informacion en diversos idiomas y lenguas de los grupos etnicos y culturales	Se evidencia la adecuacion visual y tecnica del portal web de EPQ para permitir un acceso mas simplificado y agil a la informacion publicada ; cambio de dominio de acceso al portal web (http://epq.gov.co/index.php/en/); adecuacion del logotipo del index en la pagina; Slide de noticias relevantes y ultimas actualizaciones dentro del portal web de EPQ. Mejoramiento en el campo de la recepcion de las PQR's prestando mejor atencion al usuario vía web.	70%	En desarrollo

5.Monitoreo de Acceso a la informacion Publica	5.1	Realizacion de informe semestral sobre el # de solicitudes recibidas, trasladadas a otra institucion, tiempo de respuesta y # de solicitudes a la que se nego el acceso a la informacion	La oficina de PQR's presento el informe semestral sobre el # de solicitudes recibidas, trasladadas a otra institucion, tiempo de respuesta etc. El cual es publicado semestralmente en la pagina web de la entidad www.epeq.gov.co	100%	Cumplido
--	-----	--	---	------	----------

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

1. Informacion de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actualizar la Pagina web de EPQ y redes sociales con informacion de interes publico con tematicas transversales y coyunturales a EPQ	A la fecha se han realizado boletines de prensa internos manteniendo informados a los funcionarios de Empresas Publicas del Quindio de EPQ de las diferentes actividades que desarollo la empresa y tienen que ver con el entorno laboral.Igualmente se actualiza la pagina web de EPQ publicando las capacitaciones, celebraciones y demás actividades emprendidas por la entidad para el bienestar de sus trabajadores, en este periodo se publico la Rendicion Publica de Cuentas	100%	Cumplido
	1.2	Publicar en pagina web de EPQ y redes sociales Boletines informativos sobre las actividades que desarrolla EPQ en cumplimiento de su mision	A la fecha Se han realizado boletines de prensa externos con el proposito de fortalecer la imagen corporativa con el publico externo y los usuarios, la informacion brindada por la entidad corresponde a jornadas de capacitacion, obras realizadas por la entidad, cortes de agua, planes de contingencia, campañas y demás acciones que generan un ambiente positivo de la entidad frente a la comunidad den general. publicacion de las reparacion y reposicion, reuniones en los concejos municipales	100%	Cumplida

	1.3	Publicacion y actualizacion permanente en pagina web informacion de EPQ, Informe de Gestion Presupuestal, Financiero, Planes, Programas y proyectos en ejecucion sobre contratacion, control interno,PQR, Tarifas, convocatorias	Se evidencia la publicacion y actualizacion permanente en la pagina web de la entidad de las actividades que desarrolla los diferentes procesos de la entidad como son elplan anticorrupcion y atencion al usuario , tarifas del servicio de gas , informe pormenorizado de control interno, notificaciones por aviso, PQR's , convocatorias	100%	Cumplida
2. Dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar ruedas de prensa con informacion de interes publico con tematicas transversales y coyunturales a EPQ	A la fecha Se han realizado dos ruedas de prensa con recorrido por los diferentes medios de comunicacion regional, para dar a conocer las actuaciones de acuerdo a la ley dadas por Empresas Publicas del Quindio EPQ frente al ajuste tarifario.	100%	Cumplida
	2.2	Realizacion de encuestas de satisfaccion y necesidades del cliente en la pagina web, redes sociales y en medio fisico	Se evidencia que dentro del formato de atencion al usuario se realiza una encuesta de satisfaccion del cliente respecto al servicio prestado	80%	en desarrollo
3. Incentivo para motivar la cultura de la rendicion y peticion de cuentas	3.1	Capacitacion a Funcionarios sobre la rendicion de cuentas	Se tiene programada para el de Septiembre	100%	
	3.2	Realizacion de Jornada presencial de Audiencia Publica de Rendicion de Cuentas	Se realizo el 15 de Diciembre de 2017	100%	Cumplida
4. Evaluacion y Retroalimentacion a la Gestión institucional	4.1	Publicar informe de evaluacion de Rendicion de Cuentas	Se publicara el 29 de Diciembre de 2017	100%	Cumplida
	4.2	Formulacion de Acciones de mejora del Proceso de rendicion de Cuentas	Se tiene programada el mes de Noviembre de 2017	100%	Ccumplida
CUARTO COMPONENTE: ATENCION AL CIUDADANO					

	1.1	Diseño de Estrategias para la mejora continua y disminucion de los tiempos de Atencion al Cliente	<p>Se diseña como estrategia en la atencion a los Usuarios que acuden a la Empresa con PQR's escritas, dar solucion inmediata a la peticion evitando prorrogas en la atencion, se continua con atencion no mayor a 3 minutos por reclamacion de facturas con saldos anteriores en contra -capitacion permanente personalizada por el lider de atencion al usuario a los coordinadores de los Municipios con mayor deteccion de la situacion problema .- apoyo inmediato a coordinadores en la sede principal- apoyo a coordinadores para atencion de contingencias - concientizacion al usuario del pago oportuno de la factura para evitar una de las causas de saldos anteriores .- Disminucion de pagos parciales mediante la autorizacion de abonos en las facturas .- apoyo por parte del area de sistemas para revision de los equipos de computo en las coordinaciones en los equipos con falencias .- respuesta a visitas tecnicas en un tiempo no mayor a tres dias - como estrategia tambien se solicita la factura de compra y la certificado de calibracion del Medidor que se va a instalar.</p>	100%	Cumplida
	1.2	Implementacion de estrategias para la mejora continua y disminucion de los tiempos de Atencion al Cliente	<p>Se evidencia la implementacion de las estrategias para la mejora continua y disminucion de los tiempos de atencion al cliente trasladando el personal tecnico operativo y administrativo del area comercial a los diferentes Municipios donde opera EPQ a traves de jornadas especiales . Igualmente se implemento como estrategia asesoria y acompañamiento a los coordinadores de los diferentes Municipios sobre las reclamaciones y la atencion al usuario.</p>	100%	Cumplida

2. Fortalecimiento de los canales de Atencion	2.1	Fortalecimiento fisico, Tecnologico y con recursos humanos de la calidad en la sede principal y en los centros de atencion en los Municipios donde EPQ opera	Durante el periodo se han realizado adecuaciones locativas en distintas sedes de las coordinaciones Municipales por parte de la subgerencia Administrativa y financiera, en este periodo se adecuaron las oficinas de Salento y Filandia y se instalaron los avisos con el nuevo logo en todas las coordinaciones . Asi mismo desde el area de sistemas se brinda soporte tecnico y actualizacion continua de plata formas , igualmente se da a conocer en el reverso de la factura las lineas telefonicas para reclamaciones en los diferentes Municipios . La factura fue modidfcada en el tamano y en la informacion de atencion al cliente.	100%	Cumplido
	2.2	Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas,virtuales,presenciales y telefonicas de caracter general, particular y de informacion que presenten los ciudadano	Se evidencia las respuestas oportunas de los PQR de acuerdo al informe semestral de PQR's publicado en la Pagina WEB de la entidad.	100%	Cumplido
	2.3	Administrar eficientemente el enlace virtual de las PQRs de la entidad	Se evidencia en la pagina web de la entidad en el link servicios al ciudadano el enlace virtual de las PQRs, <i>en contactos, peticiones quejas y reclamos PQR</i> , donde los usuarios pueden virtualmente hacer sus peticiones. Y son administrados por la oficina de PQR para su respuesta oportuna, durante el periodo de Mayo a Agosto de 2017, no se han presentado PQR por medio virtual, la empresa ha informado a los usuarios, en el reverso de la factura, la disponibilidad de atencion de	100%	Cumplido
3. Talento Humano	3.1	Capacitacion a los funcionarios de atencion al cliente en temas relacionados con mejoramiento del servicio al cliente.	Se evidencia capacitacion a los funcionarios de atencion al cliente en el sistema IALEPH V3 con el fin de prestar un servicio eficiente al usuario.capacitacion en educacion ambiental por parte del Sena	100%	Cumplido
	3.2	Evaluar el desempeno de los funcionarios en relacion con su actitud y comportamiento con la atencion de los clientes	En este cuatrimestre se esta diseñando la encuesta para evaluar el desempeno de los funcionarios en relacion con su actitud y comportamiento con la atencion a los clientes	30%	En desarrollo

Original Firmado

Dra Alba Lucia Rodriguez Sierra-Jefe Oficina Asesora de Control Interno EPQ