



ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ

VIGENCIA:30 de Abril de 2017

FECHA DE PUBLICACION : Mayo 10 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	El Comité Coordinador de control interno aprobó el cambio de la metodología para el seguimiento a los riesgos de mayor probabilidad e impacto (zona de Riesgo alta y extrema) los cuales serán llevados al mapa de riesgo institucional y serán sujeto de seguimiento cada tres meses por parte de los líderes de los procesos y la oficina de control interno y en cuanto los riesgos de menor probabilidad e impacto (zona de Riesgo baja y moderada ) continuarán con el seguimiento por parte de los líderes de los procesos cada tres meses y el seguimiento por parte de la Oficina de control Interno se realizará en forma trimestral.	100%	Cumplida
	1.2	Aprobar la politica de Riesgos	La politica de Riesgos fue aprobada por el comité coordinador de Control interno	100%	Cumplida
	1.3	Socializar la Politica de Riesgos	En la capacitacion realizada 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 DAFP	100%	Cumplida
3.Consulta y divulgacion	3.1	Poner a consideracion a los procesos mapa de Riesgos de Corrupcion	Los mapas de riesgos son de conocimiento de todos los funcionarios se encuentran el 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	Se evidencia la publicacion de la estructura de EPQ, los servicios y funcionamiento, la contratacion publica y la informacion minima requerida de la estrategia de Gobierno en linea	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	40%	En desarrollo
2. Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Control y seguimiento a la aplicación 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 aplicación 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 ( <a href="http://epq.gov.co/index.php/en/">http://epq.gov.co/index.php/en/</a> ); adecuacion del logotipo del index en la pagina;Slide de noticias relevantes y ultimas actualizaciones dentro del portal web de EPQ.	50%	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	100%	Cumplido

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS					
1. Informacion de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Actualizar la Pagina web deEPQ y redes sociales con informacion de interes publico con tematicas transversales y coyunturales a EPQ	Los boletines de prensa internos se han realizado con oportunidad informativa para mantener enterados a los funcionarios de Empresas Publicas del Quindio de EPQ de todo lo que sucede y acontece en el entorno laboral.Igualmente se publican las capacitaciones, celebraciones y demas actividades emprendidas por la entidad para el bienestar de sus trabajadores a traves de este medio de comunicacion y las redes sociales, se ha contado con piezas graficas para dar a conocer la mision de la empresa, campañas institucionales y celebraciones en las fechas especiales para los Funcionarios.	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	Se han realizado 25 boletines de prensa externos con el proposito de fortalecer la imagen corporativa con el publico externo y los usuarios, lainformacion brindada por la entidad corresponde a jornadas de capacitacion, obras realizadas por la entidad, cortes de agua, planes de contingencia, campañas y demas acciones que generan un ambiente positivo de la entidad frente a la comunidad den general.	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 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 via con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar ruedas de prensa con informacion de interes publico con tematicas transversales y coyunturales a EPQ	Se ha realizado una rueda de prensa con recorrido por los diferentes medios de comunicación regionales para dar a conocer las actuaciones de acuerdo a lo establecido en la normatividad referente al ajuste tarifario. Se han realizado dos campañas institucionales que buscan fortalecer la imagen corporativa de Empresas Publicas del Quindio mantener una interaccion con el publico externo y los usuarios , generando un acompañamiento integral a los Municipios y poblaciones donde EPQ hace presencia . los funcionarios de EPQ trabajan comprometidos en las campañas generando sentido de pertenencia las campañas fueron sobre uso eficiente y ahorro del agua y mi compromiso con el ambiente encaminado al cambio.	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%	cumplida
3. Incentivo para motivar la cultura de la rendicion y peticion de cuentas	3.1	Capacitacion a Funcionarios sobre la rendicion de cuentas	Esta capacitacion se tiene programada para el segundo semestre de la presente vigencia	0%	
	3.2	Realizacion de Jornada presencial de Audiencia Publica de Rendicion de Cuentas	Actualmente se esta programando la jornada presencial de audirencia Publica de rendicion de cuentas , actualmente la informacon se encuentra consolidada	30%	En desarrollo
4. Evaluacion y Retroalimentacion a la Gestion institucional	4.1	Publicar informe de evaluacion de Rendicion de Cuentas		0%	
	4.2	Formulacion de Acciones de mejora del Proceso de rendicion de Cuentas		0%	

CUARTO COMPONENTE: ATENCION AL CIUDADANO					
	1.1	Diseño de Estrategias para la mejora continua y disminucion de los tiempos de Atencion al Cliente	Se diseña como estrategia la atencion a los Usuarios con tiempo mayor a 3 minutos por reclamacion de facturas con saldos anteriores en contra -capacitacion 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	100%	Cumplida
	1.2	Implementacion de estrategias para la mejora continua y disminucion de los tiempos de Atencion al Cliente	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 .	100%	Cumplida
2. Fortalecimiento de los	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, Asi mismo desde el area de sistemas se brinda soporte tecnico y actualizacion continua de plataformas	100%	Cumplido
	2.2	Responder oportunamente el 100% de las peticiones escritas,virtuales,presenciales y telefonicas de carácter general, particular y de informacion que presenten los ciudadano	Se evidencia las respuestas oportunas de los PQR.- informacion de la remision oportuna de PQR a la sede central según circular interna del 5 de Abril de 2017.- informacion a usuarios en la factura sobre puntos de atencion a cliente y atencion a PQR	100%	Cumplido

canales de Atencion	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 dde enero a abril 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 pqrs a traves del correo electronico pqr@esaquin.gov.co	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.	100%	Cumplido
	3.2	Evaluar el desempeño de los funcionarios en relacion con su actitud y comportamiento con la atencion de los clientes	En este cuatrimestre no se evaluo el desempeño de los funcionarios en relacion con su actitud y comportamiento con la atencion a los cleintes	0%	En desarrollo

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