



ENTIDAD: EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO SA ESP EPQ

VIGENCIA:31 de Diciembre de 2016

FECHA DE PUBLICACION : Enero 12 de 2017

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

				30/08/2016	Observaciones
Componente 1. 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	La oficina de Control interno evaluo la politica de Administracion de los riesgos y controles encontrandola pertinente en cuanto los tiempos para los seguimientos	100%	Cumplida
	1.2	Aprobar la politica de Riesgos	La politica de Riesgos fue aprobada por la gerencia	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 publica esaquin /sistema de gestion de calidad/registros 2016	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
Componente No. 3 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	Permanentemente la entidad esta actualizando la pagina web de EPQ y las redes sociales con informacion de interes publico con tematicas transversales y coyunturales a EPQ , ademas cuenta con el link y el nombre del facebook de la entidad. perfil :facebook.com/EmpresasPublicasdelQuindio	100%	Cumplido
	1.2	Publicar en la Pagina Web de EPQ y redes sociales Boletines informativos sobre las actividades que desarrolla EPQ en cumplimiento de su mision	Actualmente la oficina de sistemas realiza la publicacion en la pagina Web suministrada por el area de comunicaciones los boletines informativos sobre las diferentes actividades que desarrolla EPQ en los diferentes Municipios donde opera, los boletines de prensa en el mesde mayo fueron (17 publicaciones) Junio (18 publicaciones), Julio (13 publicaciones) y Agosto (11 publicaciones)	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, informacion sobre contratacion, Control Interno,PQR,s,Tarifas, convocatorias .	Se evidencia la publicacion en la pagina web dela entidad delas actividades que desarrolla los diferentes procesos de la entidad como son plan anticorrupcion y atencion al usuario, tarifas del servicio de gas, informe pormenorizado del sistema de controlinterno,notificaciones por aviso pqr's , convocatorias etc.	100%	Cumplida
	2.1	Realizar Ruedas de prensa con informacion de interes publico con tematicas transversales y coyunturales a EPQ	Durante los meses de Mayo a Agosto se realizaron dos ruedas de prensa relacionadas con los siguientes temas : Se evidencia ruedas de prensa como el lanzamiento de la nueva imagen de la entidad EPQ (lugar camar de Comercio)y situacion del agua en el Municipio de Salento(lugar aula ambiental de la CRQ).	100%	Cumplida

2.Dialogo de doble via con la ciudadnia y las organizaciones	2.2	Realizacion de encuestas de satisfaccion y necesidades del Cliente en la Pagina Web, redes sociales y en medio Fisico	Se evidencia la encuesta de Satisfaccion del cliente realizada del 18 al 25 de Julio de 2016, en todos los Municipios donde opera EPQ donde se evaluaron el indice de satisfaccion del servicio de acueducto en un 75%,comparado con el 2015 obtuvo un resultado del 68%. el indice de satisfaccion del servicio de alcantarillado obtuvo un resultado en el 2016 de 65% ,comparado con el 2015 obtuvo un resultado del 64% indice de satisfaccion de las relaciones de la empresa en el 2106 obtuvo un resultado del 77% comparado con la encuesta realizada en la vigencia 2015 obtuvo un resultado del 73%.lo que indica que la entidad ha mejorado notablemente en la satisfaccion del cliente.	100%	Cumplida
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendicion y peticion de cuentas	3.1	Capacitacion a Funcionarios sobre rendicion de cuentas	Se evidencia la capacitacion sobre la rendicion de la cuenta en la ESAP - el 10 de Agosto de 2016	100%	Cumplida
	3.2	Realizacion de Jornada presencial de Audiencia Publica de Rendicion de Cuentas	Se desarrollo jornadas presenciales de rendicion de cuentas por municipio y se realizo y se socilizo el informe de obras entregadas del cuatrenio 2012 al 2015 y la proyeccion al 2016, se invito a los concejales , alcalde, personeria , veedores ,vocales de control y comunidad en general.	100%	Cumplida
4. Evaluacion y Retroalimentacion a la Gestion institucional	4.1	Publicar informe de evaluacion de Rendicion de Cuentas	Se evidencia la publicacion de la evaluacion de la rendicion de cuentas por parte de la oficina de planeacion Institucional.	100%	Cumplida
	4.2	Formulacion de Acciones de mejora del Proceso de rendicion de Cuentas	se evidencia la formulacion de acciones de mejora del proceso de Rendicion de cuentas para aplicar en la vigencia 2017	100%	Cumplida
Componente No. 4 Atencion al ciudadano					
	1.1	Diseño de Estrategias para la mejora continua y disminucion de los tiempos de Atencion al Cliente	Actualmente se estan diseñando estrategias para la mejora continua y la disminucion de los tiempos de atencion al Cliente	100%	Cumplida

1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estrategico	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 las cuales fueron informadas oportunamente a la comunidad, a traves de perifoneo y visita puerta a puerta	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	Se adecuaron las oficinas de cuatro municipios cordilleranos se doto de equipos tecnologicos y personal capacitado	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	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, en <i>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	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 con el sena	100%	Cumplido
	3.2	Evaluar el desempeño de los funcionarios en relacion con su actitud y comportamiento con la atencion de los clientes	Se diseño la encuesta para que los usuarios califiquen la atencion al cliente que se implementara a partir del 2017	50%	En desarrollo
Componente: Rendicion de Cuentas					
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)	Actualmente se esta actualizando la pagina web	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 (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, actualmente la pagina no cuenta	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

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