

Componente	Subcomponente/Procesos	Entregable	Actividad	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable	SEGUIMIENTO I PERIODO 2021	EVIDENCIAS	SEGUIMIENTO II 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	esta actividad esta proyectada para el mes de mayo	No aplica	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/internet2012/sig/Planeacion/Documentos/Politica%20De%20Operacion%20Del%20Riesgo.pdf">https://epc.com.co/internet2012/sig/Planeacion/Documentos/Politica%20De%20Operacion%20Del%20Riesgo.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	24 de febrero se realizo capacitacion por parte de la funcion publica en la nueva metodología de riesgos a todos los directivos, el 25 de febrero se envio correos a todos los servidores con la capacitacion	<a href="#">Correos de Presentación Capacitación de Riesgos DAEP.msg</a>	la actividad se cumplio en el mes de febrero	

	<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>esta actividad esta proyectada para el mes de mayo</p>	<p>No aplica</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 DAFF V.5, esta identificación en esta vigencia se realizó por cada una de las Direcciones.</p>	<p><a href="https://empresaspublicas.cundinamarca.my.sharepoint.com/:x/r/personal/laura.osma.empresaspublicas.cundinamar_onmicrosoft.com/_layouts/15/Doc.aspx?sourceDoc=%7B18F3F67B-00EB-4920-8590-7F793455EFFA%7D&amp;file=Cronograma%20Riesgos%20EPC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true&amp;DefaultItemOpen=1&amp;ct=1630011617745&amp;wdOrigin=OFFICECOM:WEB.MAIN.OTHER&amp;cid=9ddc4c46-0f9f-4594-a258-07a7b432c3bf">https://empresaspublicas.cundinamarca.my.sharepoint.com/:x/r/personal/laura.osma.empresaspublicas.cundinamar_onmicrosoft.com/_layouts/15/Doc.aspx?sourceDoc=%7B18F3F67B-00EB-4920-8590-7F793455EFFA%7D&amp;file=Cronograma%20Riesgos%20EPC%202021.xlsx&amp;action=default&amp;mobileredirect=true&amp;DefaultItemOpen=1&amp;ct=1630011617745&amp;wdOrigin=OFFICECOM:WEB.MAIN.OTHER&amp;cid=9ddc4c46-0f9f-4594-a258-07a7b432c3bf</a></p>
<p>1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</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>esta actividad esta proyectada para el mes de mayo en adelante</p>	<p>No aplica</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</p>
	<p>Consolidar y publicar el mapa de riesgos institucionales 2021</p>	<p>Mapa de Riesgos institucionales consolidado y publicado</p>	<p>Junio (30/6/2021)</p>	<p>Julio (30/7/2021)</p>	<p>Dirección de planeación</p>	<p>esta actividad esta proyectada para el mes de mayo en adelante</p>	<p>No aplica</p>	<p>Actividad pendiente de realizar</p>	

		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	para la primera version se enviaron correos a los directivos para que revisaran el plan con ss equipos de trabajo y enviaran las obsevaciones que creyeran pertinente para la segunda version	<a href="#">Correo de divulgacion PAAC.msg</a>		
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 direcccion de planeacion realizo la publicacion en a pagina web de la entidad del plan anticorruption y de atencion al ciudadano conforme lo exige la ley al 31 de enero del 2021	<a href="#">Correo de divulgacion PAAC.msg</a>	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	esta actividad esta proyectada para el mes de mayo en adelante	No aplica			
	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	Los directivos, contratistas y funcionarios de las areas no han reportado la materiaizacion de ningun riesgo	No aplica	Los directivos, contratistas y funcionarios de las areas no han reportado la materiaizacion de ningun riesgo		
1.4. Monitoreo y revisión	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 primer seguimiento al PAAC y mapa de riesgos se realiza con corte a 30/04/2021 y se publica dentro de los 10 dias siguientes	<a href="https://www.epc.com.co/docs/control-interno/Plan%20Anticorrupcion%20y%20Atencion%20al%20Ciudadano%202021%20Seguimiento.pdf">https://www.epc.com.co/docs/control-interno/Plan%20Anticorrupcion%20y%20Atencion%20al%20Ciudadano%202021%20Seguimiento.pdf</a>	El segundo seguimiento al PAAC y mapa de riesgos se realiza con corte a 30/08/2021 y se publica dentro de los 10 dias siguientes	<a href="https://www.epc.com.co/docs/control-interno/Plan%20Anticorrupcion%20y%20Atencion%20al%20Ciudadano%202021%20Seguimiento.pdf">https://www.epc.com.co/docs/control-interno/Plan%20Anticorrupcion%20y%20Atencion%20al%20Ciudadano%202021%20Seguimiento.pdf</a>		
1.5. Seguimiento	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	esta actividad esta proyectada para el mes de mayo	No aplica	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.		

2. Racionalización de trámites	2.1 Trámites	<p>Ejecutar plan de trabajo conforme a las etapas establecidas en la metodología del SUIT</p>	<p>Informes de ejecución del plan del trabajo</p>	<p>Junio (1/6/2021)</p>	<p>Agosto (31/8/2021)</p>	<p>Dirección de planeación</p>	<p>esta actividad está proyectada para el mes de mayo</p>	<p>No aplica</p>	<p>Se solicitó capacitación a función pública para revisar la aplicación de la política de trámites para Empresas públicas de Cundinamarca, la cual quedó programada para el día 29 de julio del 2021 y el 2 de julio se realizó una capacitación a manera general para conocimiento y aplicación de la política de trámites a nivel general</p>
		<p>Publicar información de la gestión empresarial en la página web.</p>	<p>Información Publicada</p>	<p>Enero (1/1/2021)</p>	<p>Diciembre (31/12/2021)</p>	<p>Dirección de planeación - Integrantes de la alta dirección</p>			<p>Para el segundo trimestre 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.</p>

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>Desde el área de comunicaciones disponemos de 3 redes sociales, 1 canal de social media y la página web utilizadas para informar sobre la gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca, en el departamento. En Instagram nos encuentran por el usuario epcundi, en donde contamos con 49 publicaciones de este trimestre. En Twitter somos @Epcundi, donde hemos realizado 70 publicaciones propias, sin incluir repost a las diferentes secretarías de la Gobernación. Facebook @EPcundi, esta red social es la más fuerte, pues contamos con mayor cantidad de seguidores y podemos evidenciar a través de las métricas el alcance que tiene de visualización en los diferentes municipios del departamento. En el primer trimestre hemos realizado 70 piezas digitales y 40 piezas audiovisuales. Nuestro canal de Youtube es Empresas Públicas de</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 mes de Mayo sobre organización de archivos de gestión en todas las direcciones contando con evidencias de las direcciones Interventoría, Asuntos Ambientales, Subgerencia de Operaciones, Jurídica, Planeación, Nuevos Negocios.</p> <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><a href="https://www.facebook.com/EPcundi">https://www.facebook.com/EPcundi</a></p> <p>-</p> <p><a href="http://www.epc.com.co/">http://www.epc.com.co/</a></p> <p>-</p> <p><a href="https://twitter.com/EP_SA">https://twitter.com/EP_SA</a></p> <p>-</p> <p><a href="https://www.facebook.com/891052207637582/videos/317976529953156">https://www.facebook.com/891052207637582/videos/317976529953156</a></p> <p>-</p> <p><a href="https://www.facebook.com/891052207637582/videos/89501752122876">https://www.facebook.com/891052207637582/videos/89501752122876</a></p> <p>-</p> <p><a href="https://www.facebook.com/EPcundi/photos/a.1035615176514617/4299847990091303/">https://www.facebook.com/EPcundi/photos/a.1035615176514617/4299847990091303/</a></p> <p>-</p>

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	Se dispone de la estrategia permanente de Rendición de Cuentas, el cual se proyectó para las vigencias 2020 - 2021, esto teniendo en cuenta que recibimos aprobación del Ministerio en el tercer trimestre del año pasado por lo cual el alcance de la estrategia se proyectó incluyendo el 2021	Anexo documento Estrategia permanente de Rendición de cuentas	Las personas que recibieron la capacitación fueron 37

3. rendicion de cuentas	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	Actividad programada para ejecutar a partir del segundo cuatrimestre 2021	No aplica	<p>Adicional Se realizó capacitación en el código de integridad, durante la jornada de inducción el pasado 7 de mayo se seguirán ejecutando actividades para la apropiación de este tema.</p> <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. Se estructura informe con un cuadro resumen de las actividades que se adelantaron durante el primer semestre del año 2021, dando a conocer las actividades, en qué consiste y las acciones que se adelantaron, posteriormente</p>	Informe I 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	Actividad programada para ejecutar a partir del segundo cuatrimestre 2021	No aplica		

<p>3.2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>Ejecutar estrategia de rendición de cuentas permanente</p>	<p>Actividades ejecutadas en el marco de la estrategia de Rendición de Cuentas</p>	<p>Enero (1/1/2021)</p>	<p>Diciembre (31/12/2021)</p>	<p>Dirección de Servicio al cliente</p>	<p>Se desarrollaron las acciones de información, con la disposición de la carta de trato digno al ciudadano, información institucional audiovisual e información en redes sociales sobre la gestión de EPC, la cual se describe de la siguiente manera:</p> <p>Desde el área de comunicaciones disponemos de 3 redes sociales, 1 canal de social media y la página web utilizadas para informar sobre la gestión de Empresas Públicas de Cundinamarca, en el departamento.</p> <p>En Instagram nos encuentran por el usuario epcundi, en donde contamos con 49 publicaciones de este trimestre. En Twitter somos @Epcundi, donde hemos realizado 70 publicaciones propias, sin incluir repost a las diferentes secretarías de la Gobernación.</p> <p>Facebook @EPcundi, esta red social es la más fuerte, pues</p>	<p>Facebook: <a href="https://www.facebook.com/EPcundi/photos/?ref=page_internal">https://www.facebook.com/EPcundi/photos/?ref=page_internal</a></p> <p>Instagram: <a href="https://instagram.com/epcundi?igshid=8bpe5n934jk6">https://instagram.com/epcundi?igshid=8bpe5n934jk6</a></p> <p>Twitter: <a href="https://twitter.com/epc_sa?s=11">https://twitter.com/epc_sa?s=11</a></p> <p>Youtube: <a href="https://www.youtube.com/channel/UCVW3ZzF9db9FA86VpKwHgTA">https://www.youtube.com/channel/UCVW3ZzF9db9FA86VpKwHgTA</a></p> <p>Página web: <a href="https://epc.com.co">https://epc.com.co</a></p>	<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</p>	<p><a href="https://www.facebook.com/EPcundi">https://www.facebook.com/EPcundi</a></p> <p>-</p> <p><a href="http://www.epc.com.co/">http://www.epc.com.co/</a></p> <p>-</p> <p><a href="https://twitter.com/EP_SA">https://twitter.com/EP_SA</a></p> <p>-</p> <p><a href="https://www.facebook.com/891052207637582/videos/317976529953156">https://www.facebook.com/891052207637582/videos/317976529953156</a></p> <p>-</p> <p><a href="https://www.facebook.com/891052207637582/videos/895017521228276">https://www.facebook.com/891052207637582/videos/895017521228276</a></p> <p>-</p> <p><a href="https://www.facebook.com/EPcundi/photos/a.1035615176514617/4299847990091303">https://www.facebook.com/EPcundi/photos/a.1035615176514617/4299847990091303</a></p> <p>L</p>
------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------	-------------------------------	-----------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	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 programada para ejecutar en el segundo cuatrimestre 2021	No aplica	Durante la feria de servicios públicos realizada por la Secretaría General de Cundinamarca el pasado 6 de agosto nuestro gerente Juan Eduardo Quintero participo de manera virtual a través de la emisora El Dorado Radio.  En el marco de Cundinamarca Rinde Cuentas, el pasado 10 de agosto nuestro gerente Juan Eduardo	<a href="https://www.facebook.com/watch/live/?v=2892571897671774&amp;ef=watch_permalink">https://www.facebook.com/watch/live/?v=2892571897671774&amp;ef=watch_permalink</a>  <a href="https://www.facebook.com/watch/live/?ext_id=NS-UNK-UNK-UNK-UNK_GKOT-GK1C&amp;v=416706156437104&amp;ref=watch_permalink">https://www.facebook.com/watch/live/?ext_id=NS-UNK-UNK-UNK-UNK_GKOT-GK1C&amp;v=416706156437104&amp;ref=watch_permalink</a>
3.3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	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	Una 1 capacitación Realizada por tema	Mayo (1/05/2021)	Diciembre (30/12/2021)	Dirección de Gestión humana y administrativa	La dirección de gestión humana y administrativa no realizo avances en los 3 primeros meses del año dentro de este plan, los principales avances los reportaremos en los meses de abril a mayo	No aplica	<p>Se solicito a los servidores publicos realizar el curso de integridad que ofrece el departamento administrativo de la funcion publica y de lenguaje claro que da el departamento nacional de planeacion. Aun estamos en proceso de que todos nuestros servidores auto gestionen su participacion en dichos cursos, sin embargo se remite evidencia de la solicitud e instrucciones para llevar a cabo dichas capacitaciones.</p> <p>* Correos electronicos solicitando el cumplimiento y aportar el respectivo certificado.</p> <p>* Se realizaron capacitaciones en archivos de gestión del 24 de mayo al 27 de mayo.</p>	
3.4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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	Esta actividad se cumple dentro del ultimo cuarimestre	No aplica	Esta actividad se cumple dentro del ultimo cuarimestre	

<p>4.1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</p>	<p>Presentar informe anual de los resultados servicio al cliente, participación ciudadana y gestión PQRSD ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño</p>	<p>actas de comité y Documentos actualizados</p>	<p>Octubre (1/10/2021)</p>	<p>Diciembre (31/12/2021)</p>	<p>Dirección de servicio al cliente</p>	<p>El dia 31 de diciembre del año 2020 se publicó el informe por el cual se reporta desde el mes de enero a Diciembre del año 2020 Peticiones,quejas reclamos y denuncias. Se presenta avance, sin embargo es una actividad programada para el tercer</p>	<p><a href="https://epc.com.co/intranet/2012/sig/Servicio%20al%20cliente/docume%20ntos/Informe%20PQRS%20Enero-Diciembre%202020.pdf">https://epc.com.co/intranet/2012/sig/Servicio%20al%20cliente/docume%20ntos/Informe%20PQRS%20Enero-Diciembre%202020.pdf</a></p>	<p>Actividad programada para el tercer cuatrimestre de 2021</p>	
	<p>Actualizar la caracterización de clientes y grupos de interés</p>	<p>Caracterización actualizada</p>	<p>Abril (1/4/2021)</p>	<p>Abril (30/4/2021)</p>	<p>Dirección de servicio al cliente</p>	<p>Se dispone de caracterización de clientes y grupos de interes de acuerdo a lineamientos establecidos en la Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés, de Función Pública para fortalecer la gestión institucional</p>	<p>Anexo documento caracterización de usuarios y partes Interesadas</p>	<p>Adicional Se realizó capacitación en el código de integridad, durante la jornada de inducción el pasado 7 de mayo se seguirán ejecutando actividades para la apropiación de este tema.</p>	

4.Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	4.2 Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar la medición de satisfacción de los diferentes canales	Informe presentado	Febrero (3/2/2021)	Agosto (31/8/2021)	Dirección de servicio al cliente	La medición de la satisfacción en los canales de comunicación, se ejecuta con frecuencia semestral, por lo que se tiene contemplado en el mes de junio realizar la evaluación respectiva, por lo que será reportada la actividad en el segundo cuatrimestre 2021	No aplica	Se solicita ajuste en la programación de la actividad ante la Dirección de Planeación, para considerar medición en el último cuatrimestre de la vigencia 2021	No aplica
		Implementar nuevas acciones que permitan mejorar accesibilidad a los medios electrónicos de atención al ciudadano	Página web con criterios de accesibilidad	Julio (1/07/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Gestión Humana-Dirección Servicio al Cliente	Actividad programada para ejecutar a partir del tercer cuatrimestre 2021	No aplica	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	Presentación del Taller y comunicación electrónica
	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	Actividad programada para ejecutar a partir del segundo cuatrimestre 2021	No aplica	Actividad pendiente de realizar	
		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	La dirección de gestión humana y administrativa no realizo avances en los 3 primeros meses del año dentro de este plan, los principales avances los reportaremos en los meses de abril a mayo	no aplica	Actividad pendiente de reportar	
		Diseño e implementación de programa de cualificación planteada para el desarrollo y fortalecimiento de competencias en la	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	Actividad programada para ejecutar a partir del segundo cuatrimestre 2021	No aplica	Actividad pendiente de ejecutar	

4.4 Normativo y procedimental	Socializar al interior de la entidad la Política de Prevención del Daño Antijurídico	Política Socializada	Marzo (1/3/2021)	Octubre (31/10/2021)	Dirección jurídica - Dirección de Gestión Humana		no aplica	La carta de trato digno se encuentra en la parte inicial de la pagina web.	Se encuentra en revisión, con el fin de aprobación por parte del Comité de Conciliación y Defensa Judicial y poder socializarla y darle aplicación en toda la entidad
	Socializar y divulgar de la carta de trato digno, procesos de PQRSD, informes de PQRSD	Correos de Socialización, Página Web	Enero (31/01/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al Cliente	1. Se comunica Carta de trato digno en la pagina de inicio de la pagina web, informes de pqrsd y campaña de gestión PQRSD en EPC	<a href="http://www.epc.com.co/carta-ciudadania/">www.epc.com.co/carta-ciudadania/</a> <a href="http://www.epc.com.co/pqrds/">https://epc.com.co/pqrds/</a> <a href="http://www.epc.com.co/documentos-estrategicos-servicio-al-cliente/">https://epc.com.co/documentos-estrategicos-servicio-al-cliente/</a>	La carta de trato digno se encuentra en la parte inicial de la pagina web.	<a href="http://https://epc.com.co/carta-ciudadania/">https://epc.com.co/carta-ciudadania/</a> <a href="http://https://epc.com.co/documentos-estrategicos-servicio-al-cliente/">https://epc.com.co/documentos-estrategicos-servicio-al-cliente/</a>
	Socializar y divulgar política de protección de datos.	Correos de Socialización, Página Web	Enero (31/01/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de Servicio al Cliente	1. En el formulario de PQRSD se muestra a los ciudadanos la política de tratamiento de datos personales en la parte final.	<a href="http://https://epc.com.co/pqrds/">https://epc.com.co/pqrds/</a>	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.	<a href="http://PQRSD - EPC - Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP">PQRSD - EPC - Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP</a>
	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 presentan informes trimestrales, semestrales y anuales de todas las PQRSD que se reciben por medio de nuestros canales de atención oficial	<a href="http://https://epc.com.co/documentos-estrategicos-servicio-al-cliente/">https://epc.com.co/documentos-estrategicos-servicio-al-cliente/</a>	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.  Se adjunta el link del primer y segundo trimestre del año 2021	<a href="http://https://epc.com.co/documentos-estrategicos-servicio-al-cliente/">https://epc.com.co/documentos-estrategicos-servicio-al-cliente/</a>

	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	Actividad programada para ejecutar a partir del segundo cuatrimestre 2021	No aplica	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 Activa	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 inicia en el mes de junio	No aplica	Esta actividad se encuentra en desarrollo por la dirección de control interno		
	Realizar la actualización permanente de la información publicada en la sección de transparencia	Información actualizada	Enero (1/1/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de planeación -Integrantes de la alta dirección			Actividad pendiente de realizar		
5.2 Transparencia Pasiva	Actualizar procedimiento de gestión PQRSD incluyendo la validación de solicitudes de información pública	Punto de control del procedimiento Gestión PQRSD	Mayo (01/05/2021)	Agosto (30/8/2021)	Dirección de Servicio al cliente	Se realizo actualizacion del procedimiento de PQRs 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	<a href="https://epc.com.co/intranet/2012/sig/Servicio%20al%20cliente/Procedimientos/SAC-Pc078%20Control%20de%20Recepcion%20Elaboracion%20%20Envio%20de%20Resuestas%20a%20PQRSD.pdf">https://epc.com.co/intranet/2012/sig/Servicio%20al%20cliente/Procedimientos/SAC-Pc078%20Control%20de%20Recepcion%20Elaboracion%20%20Envio%20de%20Resuestas%20a%20PQRSD.pdf</a>	Se realizo actualizacion del procedimiento de PQRs 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	<a href="https://epc.com.co/procedimientos-servicio-al-cliente/">https://epc.com.co/procedimientos-servicio-al-cliente/</a>	
	Difundir entre las partes interesadas, el Informe de medición del desempeño del sistema de control interno y MIPG de la vigencia.	Informe publicado	Julio (1/7/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de planeación y Dirección de control interno		no aplica	Los resultados de la medición vigencia 2020 fueron presentadas a través del comité de gestión y desempeño	ACTA DE COMITÉ	

	5. Transparencia y Acceso a la Información	5.3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	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		no aplica	Se expidió acto administrativo que establece costos de reproducción decisión empresarial 042 de 2021. * Acto Administrativo
			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	la dirección de gestión humana y administrativa no realizó avances en los 3 primeros meses del año dentro de este plan, los principales avances los		Actividad pendiente de realizar
			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	Se realizó estructuración del esquema de publicación de Empresas Públicas de Cundinamarca, donde se identifica la ubicación de la información en el sitio web institucional. El instrumento de información pública se puede consultar en la página web institucional en el Menú de Transparencia, literal 10.4	<a href="https://epc.com.co/transparencia/">https://epc.com.co/transparencia/</a>	Actividad ejecutada en el primer cuatrimestre
			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	la dirección de gestión humana y administrativa no realizó avances en los 3 primeros meses del año dentro de este plan, los principales avances los reportaremos en los meses de abril a mayo		Actividad pendiente de realizar

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 de Comunicaciones se está empezando a implementar un lenguaje claro con la ciudadanía. Como primer paso, se están disponiendo de algunos productos audiovisuales con sistema de subtitulado y se tiene proyectado para el segundo semestre de la vigencia, realizar dos piezas gráficas con interpretación de señas colombianas.	<a href="https://www.youtube.com/watch?v=c7r2Nar6kFO">https://www.youtube.com/watch?v=c7r2Nar6kFO</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=GASCk4iOcMa">https://www.youtube.com/watch?v=GASCk4iOcMa</a>	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	A partir de las solicitudes recibidas, se considera como mejora, el ajuste del procedimiento de PQRS, teniendo en cuenta la correcta clasificación de las PQRSD recibidas por la ciudadanía.	<a href="https://epc.com.co/intranet/2012/sig/Servicio%20al%20cliente/Procedimientos/SAC-Pc078%20Control%20de%20Recepcion,%20Elaboracion%20y%20Envio%20de%20Resuestas%20a">https://epc.com.co/intranet/2012/sig/Servicio%20al%20cliente/Procedimientos/SAC-Pc078%20Control%20de%20Recepcion,%20Elaboracion%20y%20Envio%20de%20Resuestas%20a</a>	Se implementa en la pagina web preguntas frecuentes.	<a href="#">Preguntas y respuestas frecuentes</a> <a href="#">EPC - Empresas Públicas de Cundinamarca S.A. ESP</a>
5.5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar informes trimestrales de Solicituds de Acceso a la Información	Informes publicados	Abril (1/04/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de servicio al cliente	Se publica el informe de 1er trimestre del año 2021 donde se identifican las solicitudes y el acceso a la información pública	<a href="https://epc.com.co/intranet/2012/sig/Servicio%20al%20cliente/documentos/Informe%20PQRS%20%20TRIMESTRE%202021.pdf">https://epc.com.co/intranet/2012/sig/Servicio%20al%20cliente/documentos/Informe%20PQRS%20%20TRIMESTRE%202021.pdf</a>	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 hidroetica.	Campañas ejecutadas	Febrero (01/02/2021)	Diciembre (31/12/2021)	Dirección de gestión humana	se realiza una vez se cuente con la calificación del FURAG	<a href="https://epc.com.co/valores-institucionales/">https://epc.com.co/valores-institucionales/</a>	<a href="https://epc.com.co/valores-institucionales/">https://epc.com.co/valores-institucionales/</a>	<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			Actividad pendiente de realizar	
	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	la dirección de gestión humana y administrativa no realizo avances en los 3 primeros meses del año dentro de este plan, los principales avances los reportaremos en los meses de abril a mayo		Actividad pendiente de realizar	Se solicito al Comité de gestión y desempeño un espacio para que en una sesion se defina los responsables de la estrategia y de su ejecucion.  * Correo Electrónico
6. Iniciativas Adicionales	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	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 publicacion en pagina web.		La imagen de la campaña se encuentra en proceso de publicacion en pagina web.	
	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	la dirección de gestión humana y administrativa no realizo avances en los 3 primeros meses del año dentro de este plan, los principales avances los reportaremos en los meses de abril a mayo	* Jornada de Inducción	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 publicacion en pagina web.	