

**AVANCE EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN (MIPG)
PERIODO JULIO DE 2019 – OCTUBRE DE 2019
EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**

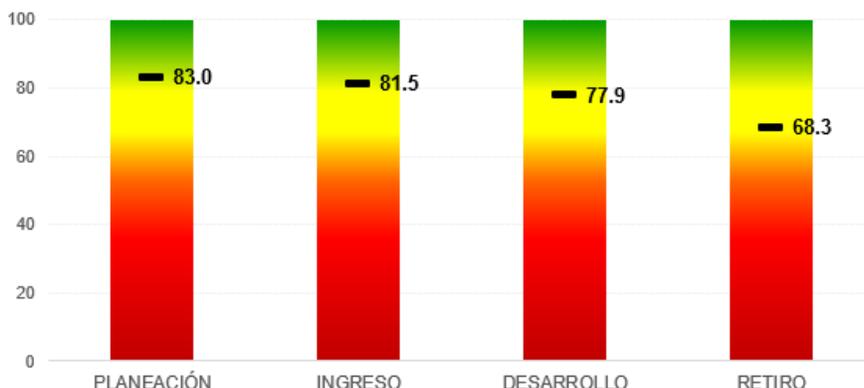
Durante el año 2018 se llevó a cabo el diligenciamiento de las herramientas de autodiagnóstico, cuyo resultado sirvió a la organización para conocer los avances y aspectos susceptibles de mejora respecto a la gestión, el desempeño institucional y el estado del sistema de control interno de la entidad; además, para orientar las acciones que ya se encuentran en implementación. Por su parte, durante el primer trimestre del 2019 se realizó la medición del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) y del avance en la implementación de las políticas de MIPG, vigencia 2018, mediante el diligenciamiento del Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión FURAG II.

Si bien los dos resultados (autodiagnóstico y FURAG II) no son comparables, han sido una medida en la organización para identificar las brechas en la implementación de los aspectos considerados en cada una de las dimensiones y complementar entre sí la información para el mejoramiento de la entidad. A continuación, se presentan los resultados generales obtenidos para cada una de las dimensiones:

1. DIMENSIÓN TALENTO HUMANO:

El talento humano es considerado como el activo más importante con el que cuentan las entidades y, por lo tanto, el factor crítico de éxito que facilita la gestión y el logro de los objetivos. Esta dimensión no fue objeto de evaluación bajo la medición de FURAG II; las acciones que se han emprendido han sido con base en la aplicación de la herramienta autodiagnóstico, en la que se obtuvo una calificación de 87.4. Esta dimensión está conformada por las políticas de Gestión Estratégica del Talento Humano e Integridad, cuyas brechas, avances y retos se describen a continuación:

Política – Gestión Estratégica del Talento Humano: El puntaje obtenido como resultado del autodiagnóstico fue de 78.5, sin embargo, de los cuatro componentes que fueron evaluados, los únicos que se encontraron por debajo de 80 puntos son los relacionados con desarrollo y retiro, tal y como se muestra en la gráfica a continuación:



Resultados por componente para la política de Gestión Estratégica del Talento Humano
Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

Las brechas identificadas, se relacionan con la gestión de información del talento humano, el fortalecimiento de la capacitación y el avance del análisis sobre las razones de retiro que genere insumos para el plan de previsión del talento humano. A continuación, se detalla el resumen de avance de las acciones formuladas con base en el seguimiento realizado:

- **Planeación:** Con respecto a la gestión de la información en el SIGEP, se identificó que si bien durante el año 2018, se inició el reporte en dicho sistema de información con la declaración de bienes y rentas de los servidores, durante el año 2019 se han llevado a cabo estrategias de

comunicación respecto de la responsabilidad en la actualización de la información de las hojas de vida en el SIGEP.

Por su parte, en desarrollo del monitoreo y seguimiento a la información ingresada en el SIGEP, se ha realizado verificación a la implementación de estrategias de comunicación para los servidores, bajo las cuales la entidad ha realizado revisión de la información que ha sido registrada con el fin de solicitar que se realicen los ajustes que sean requeridos y de esta manera garantizar su adecuado diligenciamiento.

- Ingreso: En el establecimiento del plan para ingresar la información de los servidores en HCM a través del autoservicio, con el fin de mejorar la trazabilidad en la historia laboral, se evidenció que si bien la entidad ha realizado el envío de comunicaciones a los servidores para que éstos realicen la actualización de sus datos personales, entre ellos, experiencia, empleo anterior y títulos profesionales obtenidos, no se observa que con ello se atienda de fondo lo contemplado bajo la política, teniendo en cuenta que la acción definida sólo referencia la información almacenada en la herramienta HCM más no indica sobre otros aspectos de la historia laboral del servidor.
- Desarrollo: En los temas asociados con la gestión de la información, se realizó en la organización la definición de indicadores clave de personal asociados a temas de ingresos, retiros, ascensos, traslados, encargos, comisiones de servicio o de estudio, ausentismo, datos demográficos, prepensionados y reubicados, para los cuales se han establecido tanto los responsables como la periodicidad de su medición. Con base en lo anterior, las dependencias encargadas han generado reportes trimestrales en los cuales se ha informado sobre:
 - Estado actual de trámites pensionales; enviando las comunicaciones a los jefes sobre los trámites de pensión en curso y los que están por realizarse.
 - Plazas cubiertas, indicando cuántas de esas han sido por procesos externos, ascensos, procesos internos; asimismo se han informado sobre la cantidad de encargos, traslados, retiros y motivos de desvinculación.
 - Composición de la planta, distribución por edad, antigüedad, así como comisiones, incapacidades y licencias.

Con respecto a la capacitación, se incluyeron en el plan de formación temas asociados con las temáticas referenciadas en MIPG, entre ellos servicio al ciudadano (servicio al cliente), gobierno en línea (transformación digital), gestión financiera, cultura organizacional, derechos humanos, sostenibilidad, gestión de las tecnologías de la información, innovación, planificación y contratación pública; para cada uno de los cuales se realizó una identificación del cómo sería abordado y el público objetivo. En desarrollo de las temáticas se han realizado, entre otros, los siguientes eventos:

- Envíos de correos unificados que abordaron temas con impacto en servicio al ciudadano, por ejemplo, los convenios relacionados con el fortalecimiento comunitario, la iniciativa de circuito solar liderada por EPM, entre otros.
- Realización de círculos de conversación dirigidos a directivos, habilitadores y pioneros, donde se abordan temas que facilitan la evolución cultural en la organización.
- Capacitación en derechos humanos.
- Organización de eventos como *"Naturalmente"* o *"El valor de lo que hacemos"*, bajo los cuales se ha puesto en conocimiento de los servidores temas como la calidad del aire, el estado de la implementación de sistemas biométricos para todos los empleados y el uso de la autogestión de la contraseña corporativa.
- Socialización de ajustes al direccionamiento estratégico del Grupo EPM y talleres para la definición del "Propósito" de Grupo EPM.

De igual forma, en el plan de formación se incluyó la reinducción a los servidores mediante el desarrollo de temáticas definidas por mecanismos como *"Naturalmente"* o *"El valor de lo que hacemos"*, en dichos espacios se ha capacitado a los servidores en temas de la organización y

de su qué hacer, entre las temáticas abordadas se encuentra la actualización de los componentes del direccionamiento estratégico, qué se está desarrollando desde cada uno de los negocios alrededor de la seguridad operacional, balance del proyecto hidroeléctrico Ituango durante el primer año bajo las dimensiones definidas, así como otros proyectos que actualmente se encuentra desarrollando la organización bajo su visión de futuro. Además, se ha realizado la publicación de cursos virtuales como *"Modelo Integrado de Planeación Y Gestión MIPG"* e *"Inclusión laboral"*, los cuales deben ser realizados por todos los funcionarios de EPM.

Por su parte, con el fin de fortalecer los aspectos relacionados con el servidor público, se realizaron en la organización actividades claves, asociadas con:

- Plan de jornadas de reflexión sobre el Servidor Público en el cual se ha realizado la celebración del día del servidor público y la promoción de la importancia del servidor público en medios de comunicación internos y mediante la participación en las jornadas de inducción. Dicha estrategia ha incluido una campaña de sensibilización frente al cómo actuar por parte de los servidores públicos en situaciones que representen dilemas éticos.
- Incorporar el servicio público en la cultura EPM mediante el diseño del plan para la transformación cultural donde se incluyeron acciones para propiciar reflexiones sobre el servicio y el propósito del servidor público, bajo las actividades propuestas se dieron espacios para identificar oportunidades de mejora y aporte de ideas innovadores que permitieran el fortalecimiento de la cultura organizacional, como parte de los eventos realizados, se encuentran los círculos de conversación para directivos, pioneros, habilitadores, y otros públicos, en los cuales uno de los temas trabajados fue el del Servidor Público; medición del indicador capital conversacional; incorporar estrategias de innovación mediante la iniciativa de Creando Ando, entre otras.

Asimismo, en desarrollo de otras actividades propuestas por la entidad para el fortalecimiento de la política se ha realizado:

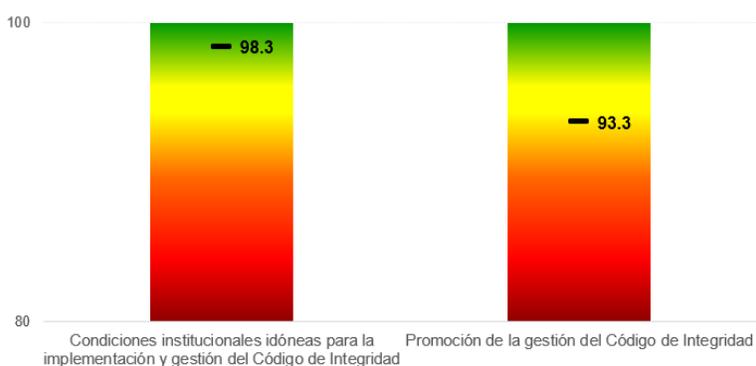
- Publicación, en diferentes medios de comunicación de la organización, sobre la importancia de una segunda lengua, incentivando para ello el estudio con base en la Ley 1651 de 2013- Ley de Bilingüismo, en el marco del programa de la Alcaldía de Medellín - Territorio Bilingüe; así como una invitación a los servidores para consultar el programa *"Servimos"* y los beneficios que el mismo trae consigo.
 - Revisión de la normatividad vigente asociada con el Programa Estado Joven, con lo cual se logró identificar el cumplimiento por medio de las acciones ya emprendidas en la organización y relacionadas con mecanismos establecidos para promocionar las prácticas profesionales para técnicos, tecnólogos o profesionales, solicitud de resolución para la regulación de cuota de aprendices, ajustes al programa de aprendices para el inicio del programa piloto para la atención de aprendices SENA con discapacidad certificada, modos de contratación establecidos, emisión de certificaciones del periodo de práctica, entre otras.
- Retiro: Se realizó definición de la estructura para realizar las entrevistas de retiro, así como el repositorio para conservar la información que ha sido documentada en cada una de las mismas. Desde que se dio inicio a la acción, se han llevado a cabo un número de entrevistas de retiro que corresponden al 48% de la población que durante dicho periodo se ha retirado de la organización. La información que ha sido levantada se encuentra en análisis con el fin de identificar aspectos claves en la gestión del talento humano y que permitan dar señales para el emprendimiento de acciones al interior de la organización.

Con base en el seguimiento realizado, se identificaron los siguientes aspectos para seguir trabajando en implementación de la política:

- Incorporar en el ciclo de planeación integrada la planeación humana, con el fin de que ésta se refleje no sólo desde el nivel operativo sino desde el estratégico y táctico del ciclo de planeación del talento humano.

- Definir mecanismos que permitan llevar a cabo una evaluación de eficacia al desempeño o al impacto de actividades realizadas al interior de la entidad, por ejemplo, inducción y programa de horarios flexibles.
- Revisar la acción formulada para atender la situación identificada en relación con la historia laboral de los servidores, con el fin de definir lo que EPM considerara historia laboral, qué documentos la conformarán y que procesos alimentarán dicha información; así como, quien sería el responsable por la documentación y conservación de esta.
- Definir el alcance de la organización respecto de los aspectos contemplados en la política, teniendo en cuenta que en la misma se plantean acciones correspondientes con la carrera administrativa de los servidores públicos, aspecto que no es aplicable en la organización.

Política – Integridad: El puntaje obtenido para esta política en FURAG II fue de 70.6, y por medio de la herramienta de autodiagnóstico se obtuvo un resultado de 96.2, en la cual los componentes evaluados reflejaron resultados por encima de los 90 puntos.



Resultados por componente para la política de Integridad

Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

Frente a la política de integridad no se generaron acciones de mejora para ser atendidas por la organización, y si bien el resultado del FURAG II se encuentra por debajo de los 80 puntos, esto pudo haberse dado a que la información de los enlaces para validar las evidencias de las respuestas guio a rutas que no correspondían o que desde una red externa no se podía tener acceso. Por lo anterior, para próximas evaluaciones de FURAG, se recomienda revisar que los enlaces asociados permitan el acceso desde una red externa, de forma tal que se pueda validar la información.

Si bien no se generaron acciones de mejora, la implementación y mantenimiento de la política de integridad se ha realizado al interior de la organización mediante el desarrollo de estrategias de capacitación y sensibilización, que han sido incluidas como parte del plan integrado de gestión ética de la entidad, bajo el cual se ha desarrollado, entre otras, las siguientes actividades:

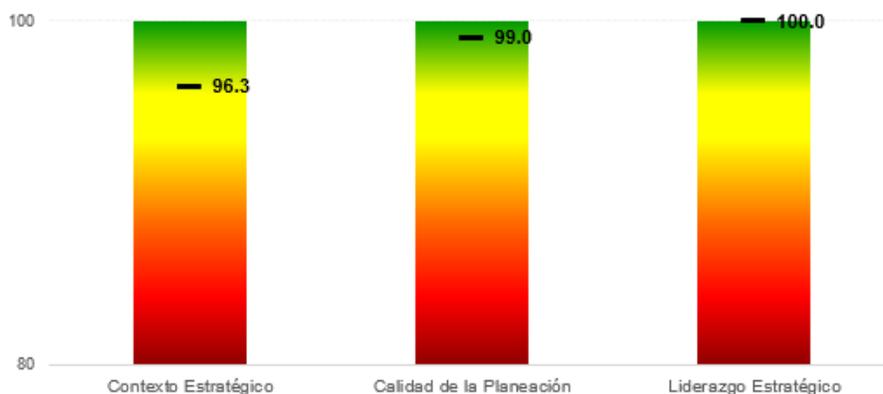
- Reuniones mensuales con la red de cambio de filiales para promover el fortalecimiento de la gestión ética.
- Publicaciones sobre dilemas éticos en medios de comunicación internos.
- Actualización del Código de Gobierno Corporativo.
- Aplicación de la medición de clima ético, con el fin de identificar la percepción de los servidores respecto a cómo se evidencia en la organización la aplicación de los valores y principios corporativos.
- Organización y asistencia a eventos que promuevan la ética en la entidad como Conferencia "La ética en la inteligencia artificial", primer foro por una Colombia Ética 2019 - 2022, segundo congreso internacional de Ética Profesional en Ingeniería, e impacto de onda.

- Participación en la acción colectiva del Sector Eléctrico “*Compromiso de Transparencia y Ética*”, con el que se busca promover la sana competencia, la confianza y la sostenibilidad de las empresas y del sector.

2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Es una condición de las entidades tener clara la ruta estratégica que guiará su gestión institucional, con miras a satisfacer las necesidades de los ciudadanos a quienes dirige sus productos y servicios, así como fortalecer su confianza y legitimidad. El resultado de esta dimensión mediante la evaluación FURAG II fue de 72.6 (sólo se evalúan los aspectos de Planeación Institucional); además, por medio del autodiagnóstico se obtuvo una calificación de 96.3. Esta dimensión está conformada por las políticas de Direcciónamiento y Planeación, y Plan Anticorrupción, cuyos resultados se detallan a continuación:

Política – Direcciónamiento y Planeación: Como soporte al ejercicio de Direcciónamiento Estratégico y Planeación, es importante que se promueva la reflexión sobre la razón de ser de la entidad, el objeto para el cual fue creada, los derechos que garantiza y, los problemas y necesidades sociales que está llamada a resolver. La herramienta de autodiagnóstico de Direcciónamiento y Planeación considera los componentes: Contexto Estratégico, Calidad de la Planeación y Liderazgo Estratégico. El resultado en aplicación de la herramienta fue de 98.3 puntos, y se identificaron actividades de gestión susceptibles a mejora para lograr el puntaje óptimo. A continuación, se muestran los resultados por cada componente:



Resultados por componente para la política de Direcciónamiento y Planeación

Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

- En el componente contexto estratégico es necesario difundir entre todos los servidores, las competencias y funciones asignadas por el acto de creación, la Constitución y la Ley a la entidad; así como identificar su conocimiento tácito y explícito, así como el conocimiento de los servidores públicos (formación, capacitación y experiencia) que posteriormente permitirá la difusión del conocimiento, la generación de proyectos articulados y el desarrollo de los procesos de la organización.
- En el componente calidad de la planeación, hace falta publicar el Plan de Acción Anual a más tardar el 31 de enero de cada vigencia.

En desarrollo del seguimiento a las acciones formuladas, se identificó que entre el 2018 y 2019, la empresa ha trabajado en la revisión y ajuste del mapa de riesgos corporativos y del direccionamiento estratégico a raíz de los impactos generados por la contingencia del Proyecto Hidroeléctrico Ituango, en particular por las restricciones financieras y la incertidumbre generada. Esta revisión ha tenido como finalidad introducir cambios requeridos en la organización para garantizar la continuidad de los negocios y la sostenibilidad del Grupo EPM; estableciéndose para

ello que el mapa de riesgos y el direccionamiento estratégico se revisarán continuamente y se ajustarán según la evolución de la situación y el contexto empresarial.

Por su parte, frente al autodiagnóstico y luego de la verificación realizada, se identificaron mejoras en la política relacionadas con los siguientes aspectos:

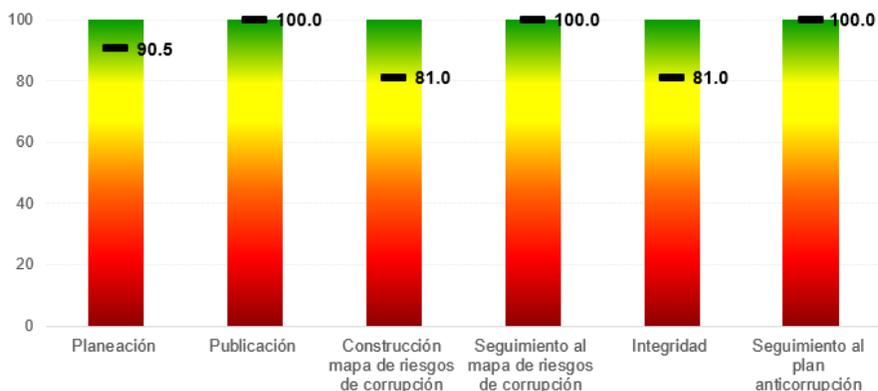
- Se realizó la publicación de los planes de acción anual, que para EPM se denominan plan de negocios, de todos los años anteriores hasta el vigente a la fecha.
- En cuanto al involucramiento de la ciudadanía y grupos de interés en el diagnóstico y formulación de los planes, programas o proyectos de la entidad, de interés ciudadano, se identifica que, por la naturaleza de la empresa sujeta a competencia, no se tiene contemplado realizar un ejercicio abierto con la ciudadanía, sólo para el caso de los planes y proyectos relacionados con el modelo de integración territorial y las audiencias públicas para el desarrollo de proyectos.

Ahora bien, con base el seguimiento realizado se identificaron los siguientes aspectos para continuar trabajando en implementación de la política:

- Estructurar un esquema de difusión entre los servidores que contenga la socialización de las competencias y funciones asignadas por el acto de creación, la constitución y la Ley a la entidad, así como el rol que desempeña la entidad en la estructura de la Administración Pública (naturaleza jurídica) o del Estado.
- Mejorar el diagnóstico de capacidades a través de la identificación del conocimiento tácito y explícito de la entidad, y del conocimiento de los servidores en cuanto a formación, capacitación y experiencia que posteriormente permitirá la difusión del conocimiento, la generación de proyectos articulados y el desarrollo de los procesos de la organización.
- Realizar verificación, para próximas evaluaciones de FURAG, que las URL o enlaces asociados permitan el acceso desde una red externa, de forma tal que se pueda validar la información.

Política – Plan Anticorrupción: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) contiene la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que debe ser implementada en las entidades del orden nacional, departamental y municipal, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. El PAAC tiene un carácter preventivo para el control de la gestión.

La herramienta de autodiagnóstico evalúa seis categorías, así: planeación, publicación, construcción del mapa de riesgos de corrupción, seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, integridad y seguimiento al plan anticorrupción. En general, los resultados obtenidos en la aplicación del autodiagnóstico fueron de 94.3, el resultado de cada categoría se muestra a continuación:



Resultados por componente para la política de Plan Anticorrupción

Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

Si bien en el Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión (FURAG II) se incluyeron preguntas relacionadas con esta política, no se obtuvo un resultado para la misma y, las situaciones identificadas en FURAG para las preguntas aplicadas, fueron reflejadas en las brechas reconocidas por medio de la aplicación de la herramienta autodiagnóstico; las cuales correspondieron con:

- En el componente planeación, se requiere que dentro de los temas que se tratan en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo, o el homólogo en la entidad (en EPM Comité de Gerencia), se tenga en cuenta el mapa de riesgos de corrupción.
- En la categoría construcción mapa de riesgos de corrupción, es necesario que la construcción del mapa se adelante mediante un proceso participativo en el que se invite a ciudadanos, usuarios o grupos de interés y responsables de los procesos de la Entidad junto con sus equipos.
- En la categoría integridad, se debe llegar a que la entidad no presenta actos de corrupción en ninguna de sus formas.

De acuerdo con las brechas identificadas, la entidad ha trabajado en los siguientes aspectos:

- Presentación del mapa de riesgos de corrupción en el Comité de Auditoría del 22 de febrero de 2019, espacio definido para la revisión de este tema.
- Desde los diferentes mecanismos de control y atención que se tienen para la detección de eventos de corrupción (Oficina de Control Disciplinario, Auditoría Corporativa, Comité de Convivencia laboral, Unidad de Cumplimiento y Línea ética: Contacto Transparente), se continúa trabajando en el análisis de los casos reportados y en la toma de medidas que permitan disminuir la presencia de este tipo de actos en la entidad.
- Estructuración y seguimiento periódico del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como con su publicación; sin embargo, se identificaron falencias en las actividades asociadas con el seguimiento que la entidad debe realizar al Mapa de Riesgos de Corrupción, aspecto que debe seguir fortaleciéndose en desarrollo de la política.
- Se viene adelantando por parte de la Vicepresidencia Auditoría Corporativa una evaluación a los riesgos de corrupción, trabajo que ha sido establecido como obligatorio para incluir en el plan anual de la actividad de auditoría interna de la entidad.

Con base en la revisión realizada, se han identificado los siguientes aspectos a trabajar por la organización en implementación de la política:

- Adelantar un proceso participativo para la construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, en el que se invite a ciudadanos, usuarios o grupos de interés y responsables de los procesos de la entidad junto con sus equipos.
- Continuar trabajando en la implementación de medidas con las cuales se mitiguen en la entidad la presencia de actos de corrupción en alguna de sus formas.
- Revisar y ajustar el método de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, en el tiempo prudente establecido.

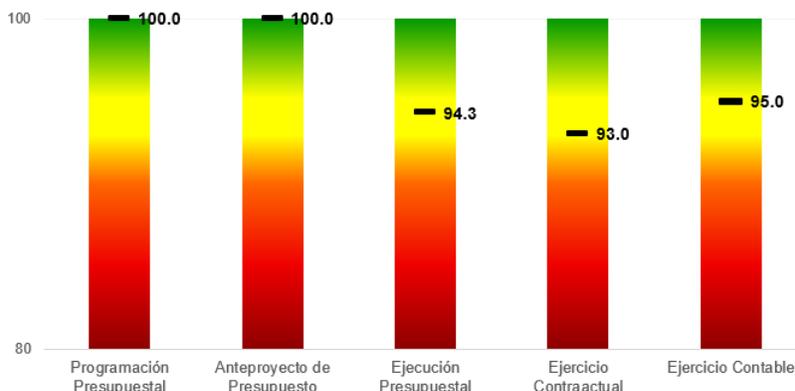
3. DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA EL RESULTADO

Esta dimensión tiene como propósito orientar la realización de las actividades para lograr los resultados propuestos y materializar su planeación institucional en el marco de los valores del servicio público, facilitando que las entidades se orienten hacia el logro de resultados en el marco de la integridad. El resultado obtenido en FURAG II para esta dimensión fue de 77.6, mientras que el resultado obtenido por medio de la herramienta autodiagnóstico refleja un puntaje de 89.8.

Bajo esta dimensión se incluyen las políticas relacionadas con Gestión presupuestal, Gobierno Digital, Defensa Jurídica, Servicio al Ciudadano, Racionalización de trámites, Participación ciudadana y Rendición de cuentas. A continuación, los resultados obtenidos para cada una de ellas:

Política – Gestión presupuestal: La programación presupuestal de la entidad permite establecer los topes presupuestales de gasto, de tal manera que la planeación estratégica debe ser presupuestalmente viable y sostenible. Por su parte, una eficiente ejecución del gasto público debe ser ejercida mediante un permanente y efectivo control administrativo, seguimiento y evaluación, para soportar decisiones y tomar medidas correctivas en caso de ser necesario.

Por medio de la herramienta de autodiagnóstico se evaluaron cinco categorías, así: programación presupuestal, ejecución presupuestal, ejercicio contractual, ejercicio contable y anteproyecto del presupuesto; la calificación general fue de 95.6 puntos. En la siguiente gráfica se muestran los resultados por cada componente evaluado:



Resultados por componente para la política de Gestión Presupuestal

Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

En el Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión (FURAG II) se incluyeron algunas preguntas relacionadas con la gestión presupuestal pero no se obtuvo un resultado relacionado con esta política y, por ello, su resultado no pudo ser obtenido por dicha medición.

Con relación a los puntos de atención que resultaron de la evaluación del subcomponente de Gestión presupuestal y en atención a la Ejecución presupuestal, se identificó que:

- Desde el sistema de información ERP, que habilita el proceso de control y ejecución presupuestal, no se permite una ejecución mayor al valor que se tiene respaldado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestal (CDP).
- El valor real de los contratos se encuentra en el sistema de información que soporta la contratación, y el usuario responsable de cada contrato debe asegurar que en el sistema de información ERP se cuenten con los recursos presupuestales para respaldar el contrato.
- En la aceptación de los contratos se debe contar con los documentos presupuestales requeridos y que son realizados mediante el sistema de información ERP, ellos permiten respaldar la obligación contraída por los montos y plazos. En el caso que un usuario disminuya los valores de los documentos presupuestales, el control que se tiene establecido dejaría dichos documentos retenidos y, por lo tanto, no se podrían generar subórdenes, ni realizar pagos.

En cuanto al ejercicio contable, desde la Dirección Normatividad Contable, se realizó un diagnóstico para establecer brechas de capacitación y, con base en los resultados, se está adelantando la implementación de una malla curricular para desarrollar el proceso de capacitación.

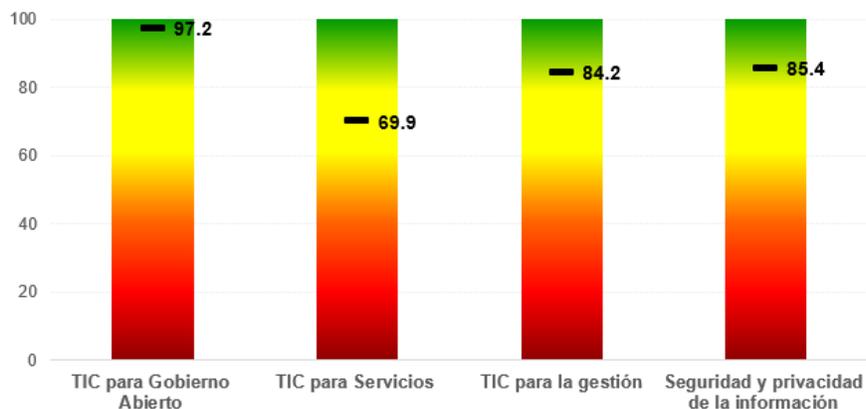
Desde el ejercicio contractual y teniendo en cuenta el punto de atención que se había generado, se tiene validación del presupuesto y de sus correspondientes vigencias en el momento en que se gestiona la autorización de inicio y publicación del proceso contractual; de igual forma una vez aceptado un contrato se valida de nuevo la correspondiente disponibilidad presupuestal en el proceso de formalización del contrato.

Es de advertir que el usuario responsable de cada contrato debe asegurar que en el sistema de información ERP, se cuenten con los recursos presupuestales aceptados para respaldar el contrato durante su plazo.

Por su parte, en revisión de los avances que se han tenido en implementación de la política, se identificó que en cumplimiento del artículo 14 de la Ley 1474 de 2011, se procedió a actualizar en la página web de la entidad en su sección Transparencia, la información asociada al proceso Gestión Presupuestal, publicando las modificaciones al presupuesto realizadas durante el año 2019.

Política – Gobierno Digital: Esta política propende por el uso y el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC, de forma tal que se conviertan en herramientas que permitan optimizar la gestión de las entidades, interactuar de manera ágil y coordinada, trabajar conjuntamente en el diseño y desarrollo de políticas, normas, proyectos y servicios, y dar solución a problemáticas y necesidades de interés público; convirtiéndose por ello en una política transversal.

Los puntajes obtenidos en FURAG II para las políticas de Gobierno Digital y Seguridad Digital fueron de 78.9 y 76.6 respectivamente; además, por medio del autodiagnóstico se obtuvo una calificación de 84.2, teniendo en cuenta los componentes que fueron evaluados, correspondientes con: TIC para gobierno abierto, TIC para servicios, TIC para la gestión y seguridad y privacidad de la información. A continuación, se muestra en la gráfica los resultados obtenidos:



Resultados por componente para la política de Gobierno Digital

Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

Las brechas identificadas, se relacionan con las certificaciones y constancias de la entidad, la gestión y la planeación de los componentes de información, así como lo relacionado con el plan de transición del protocolo IPv4 a IPv6. El resumen de avance de las acciones formuladas se detalla a continuación:

- **Certificaciones, trámites y servicios:** En el ajuste de brechas que viene realizando la entidad, con respecto a los trámites y servicios en línea, se inició por un ejercicio de identificación del inventario de las certificaciones, los trámites y los servicios que se tienen al interior de la organización de cara a diferentes grupos de interés, entre los cuales se encuentran clientes y usuarios, proveedores y contratistas, dueño y socios, gente EPM, inversionistas, colegas y estado, y comunidad. En desarrollo del ejercicio, se realizó una depuración de los trámites que inicialmente fueron identificados, teniendo en cuenta que los mismos debían cumplir con las definiciones de la norma, es decir, los trámites y los otros procedimientos administrativos (OPAS) de la entidad, deben estar asociados con los procesos misionales de la organización; a la fecha de emisión del informe, se cuenta con el inventario depurado de acuerdo con las definiciones que se encuentran en la norma.

De igual forma, en desarrollo del ejercicio se efectuó un referenciamiento con entidades del Gobierno sobre procedimientos relacionados con la atención de este tipo de solicitudes, con lo cual se realizó el levantamiento de un procedimiento preliminar para la atención de éstas. Todo lo anterior, le ha permitido a la organización realizar una revisión tanto de sus funciones como de sus procesos, con el objetivo de garantizar que la entidad esté en condiciones para brindarle a la ciudadanía, por medio de los trámites, certificaciones y otros procedimientos administrativos, el acceso a sus derechos, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

- Gestión y planeación de los componentes de información: En desarrollo de las acciones para reducir la brecha identificada se realizó una conceptualización de los componentes de información, en alineación con el modelo y mapa de ruta de gestión de la información. Además, se llevó a cabo una identificación de las dependencias responsables de liderar la gestión de los componentes de información, así como la identificación de un inventario de componentes de información para los temas priorizados.
- Plan de transición del protocolo IPv4 a IPv6: Se elaboró el diagnóstico para la transición del protocolo de Internet IP versión 4 a protocolo de internet IP versión 6, bajo el cual se consideraron la evaluación de la infraestructura tecnológica y los activos de información o componentes de T.I. que apoyan los servicios digitales que el Grupo EPM provee en Internet para uso de los ciudadanos y partes interesadas, las cuales se publican en la zona desmilitarizada - DMZ. Por lo anterior, la estrategia de transición utiliza el método Dual Stack o pila doble, para tener una transición suave hacia IPv6, siguiendo las recomendaciones del Ministerio de las Tecnologías de Información y Comunicación - MinTIC.

Con base en el diagnóstico realizado, se elaboró la propuesta de diseño IPv6 para la DMZ, bajo la cual se describe la arquitectura propuesta, el diseño de la red y los pasos a seguir en la implementación de Dual-stack específicamente para el componente de red y el esquema de direccionamiento IPv6 que adopta el Grupo EPM según lo otorgado por la organización LACNIC.

Los avances que se han logrado en la atención de las brechas identificadas permitirán no sólo mejorar los resultados obtenidos en la herramienta de autodiagnóstico, sino aquellos que fueron alcanzados mediante la evaluación FURAG II, la cual se verá favorecida, entre otras, por los avances en la definición de los componentes de información, el avance en la transición del protocolo IPv4 a IPv6, así como la información brindada por la entidad al Coordinador Nacional de Seguridad Digital sobre los datos de contacto de los enlaces institucional y/o sectorial de seguridad digital.

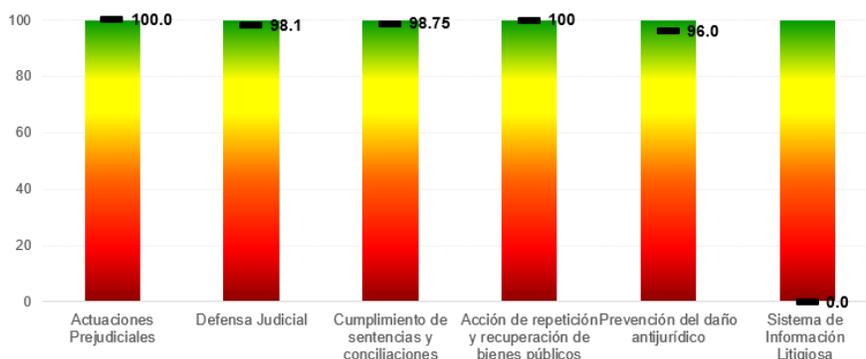
Resultado del seguimiento realizado y, teniendo en cuenta las actividades que se han ejecutado, se identificaron los siguientes aspectos para continuar trabajando en implementación de la política:

- Homologar las definiciones de trámites, OPAS, servicios y certificaciones definidas en la política de gobierno digital.
- Revisar el inventario de Trámites, Servicios (certificados) y OPAS con el fin de realizar los ajustes en las funciones y procesos de la organización; así como continuar con la documentación y afinamiento del procedimiento general.
- Avanzar, de acuerdo con el cronograma establecido, en las acciones definidas para la transición a IPv6, las cuales se encuentran agrupadas en las fases de planeación, implementación y prueba de funcionalidad.
- Continuar trabajando, bajo las definiciones que se han realizado para los componentes de información, en aspectos como:
 - Definición de quienes harán las tareas relacionadas con: liderar a nivel de vicepresidencia el cumplimiento del dominio de información en el marco del Gobierno Digital, validar y

consolidar los inventarios para la vicepresidencia respectiva, y reportar los inventarios a la Gerencia de TI.

- Alinear las definiciones o conclusiones obtenidas en desarrollo del ejercicio con los responsables de los procesos.
- Realizar verificación, para próximas evaluaciones de FURAG, que las URL o enlaces asociados permitan el acceso desde una red externa, de forma tal que se pueda validar la información.

Política – Defensa Jurídica: Los componentes evaluados corresponden con Actuaciones Prejudiciales, Defensa Judicial, Cumplimiento de sentencias y conciliaciones, Acción de repetición y recuperación de bienes públicos, Prevención del daño antijurídico y Sistema de información litigiosa que para este caso no fue calificable teniendo en cuenta que no aplica en la entidad, toda vez que no se trata de una entidad de orden territorial. A continuación, se muestran los resultados obtenidos para cada uno de los componentes evaluados:



Resultados por componente para la política de Defensa Jurídica

Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

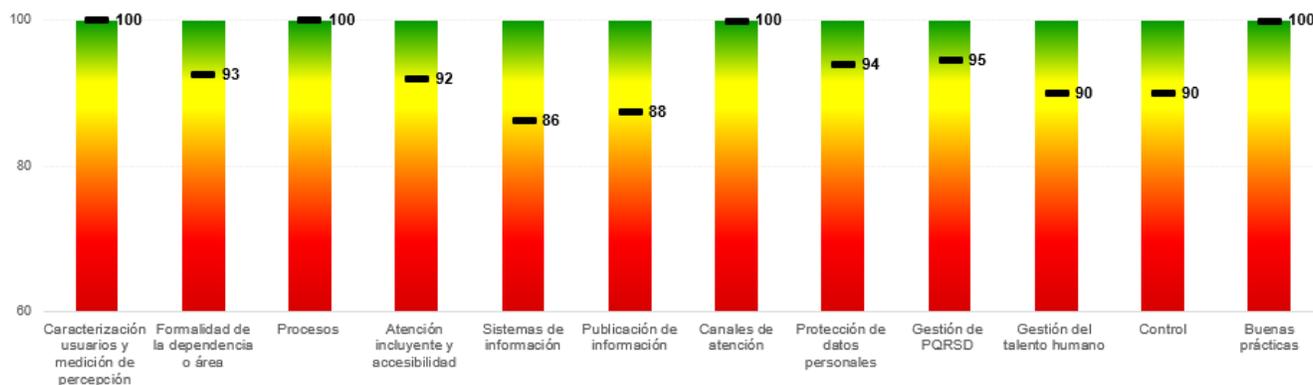
En el Formulario Único de Reporte de Avance de Gestión (FURAG II) no se incluyeron preguntas relacionadas con esta política y por ello su resultado no pudo ser obtenido por dicha medición. Por su parte, si bien en la herramienta autodiagnóstico no se identificaron brechas que debieran atenderse mediante la formulación de acciones, la entidad en su ejercicio diario ha venido trabajando en los siguientes aspectos:

- Se han llevado a cabo las sesiones del Comité de Conciliación, al menos dos (2) veces al mes o cada vez que se requiere; se encuentra conformado por funcionarios de nivel directivo designados para el efecto.
- Se emiten políticas de defensa jurídica, para evitar que casos relacionados con los mismos hechos y pruebas vayan al Comité.
- Si bien la categoría Sistema de Información Litigiosa, no es aplicable a la entidad toda vez que EPM es una empresa industrial y comercial del estado, del orden municipal, la entidad cuenta con una herramienta tecnológica que soporta los procesos jurídicos adelantados en la organización, denominada MAYA.
- Se ha realizado el estudio y evaluación a los procesos que han cursado en contra de la entidad, con lo cual se han identificado las causas generadoras de los conflictos, con el objeto de proponer correctivos.

Política – Servicio al ciudadano: Esta política busca que las entidades mantengan una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa, prestando un servicio de excelencia y facilitando el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales.

El puntaje obtenido en esta política en la medición FURAG II fue de 80.8; por su parte, el resultado obtenido bajo la herramienta autodiagnóstico fue de 94.1. A continuación, se muestran los

resultados para cada uno de los componentes evaluados bajo el autodiagnóstico, ninguno de los cuales estuvo por debajo de los 80 puntos:



Resultados por componente para la política de Servicio al Ciudadano

Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

Con respecto a las brechas identificadas, tanto por el autodiagnóstico como por la evaluación FURAG II, se identificó que la entidad:

- Debe fortalecer el nivel de organización de su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales; así como de publicación de información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano.
- No ha estructurado, a la fecha, un programa de cualificación al personal frente a los diversos tipos de discapacidad (Personas en condición de discapacidad visual, auditiva, física, psicosocial, intelectual, Menores de edad, Adultos mayores, Mujeres en estado de embarazo o de niños en brazos, Personas desplazadas o en situación de extrema vulnerabilidad).
- No cuenta con una herramienta de software que actúe como asistente automatizado para la atención y asesoría a grupos de valor a través de canales virtuales y permita el escalamiento de peticiones a personal especializado.
- No ha evaluado, en las auditorías de gestión de calidad, los criterios de accesibilidad planteados en las normas NTC 6047 (Infraestructura) y NTC 5854 (accesibilidad web). Lo anterior ha sido evaluado de forma general en las auditorías de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001.
- No se ha realizado gestión en torno a la traducción de documentos y trámites en lenguaje claro, de acuerdo con lo establecido en la guía de lenguaje claro para los servidores públicos en Colombia establecida por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), en la cual se busca mejorar la comunicación con los ciudadanos, de tal forma que puedan tener certidumbre sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites.

Los avances en la implementación de las acciones para atender las brechas identificadas son:

- Con relación a la entrega de la información a los ciudadanos, se observó publicación de todos los aspectos que son sugeridos para implementación periódica en lugares visibles y diferentes al medio electrónico.
- Los videos y presentaciones observadas hacen referencia a: sedes y horarios, líneas de atención definidas, transacciones en la web y de manera telefónica, autogeneración de certificados sin costo desde los módulos de autogestión, correos de contacto, link para remitirse a la rendición de cuentas, información de actualidad en EPM, dependencia responsable de atención de PQR, calendario de actividades en los servicios.
- Se validó el despliegue de videos educativos sobre acceso a programas de agua y energía prepago, uso de la APP EPM y sus transacciones, explicación sobre las inversiones en saneamiento en el área metropolitana y sus repercusiones en la variación de las tarifas, así como tips sobre las variaciones en la factura.

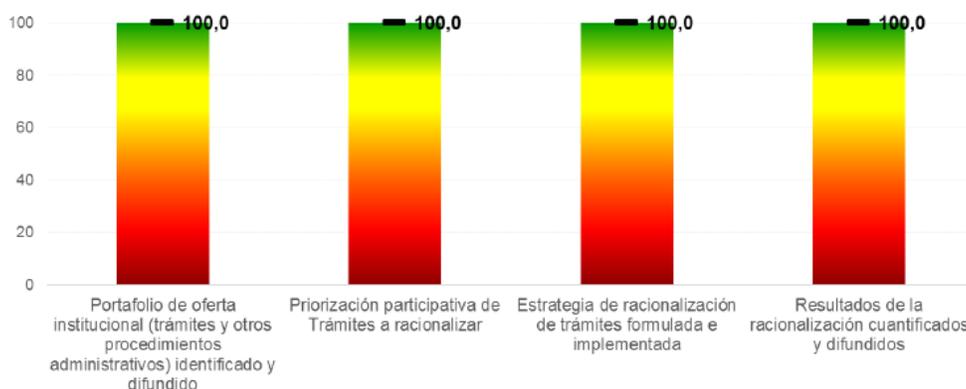
- Se implementó en el portal web de EPM una solución de inquietudes denominada chat boots EMA, la cual es un asistente automático que guía al usuario en la atención de trámites, consultas de valores asociados a la factura y cupón para pago de la factura.
- Se obtuvo certificación en el Curso de Lenguaje Claro dictado por el DNP y se cumple con el diseño de trámites en cuatro pasos, según las disposiciones del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y cumpliendo con la estructura requerida para que se encuentren disponibles en el portal de trámites y servicios.

Ahora bien, con base en el seguimiento realizado se identificaron aspectos que deben continuarse trabajando, relacionados con:

- Respecto al tema de ventanillas únicas virtuales, es necesario migrar un mayor número de transacciones al “mundo digital” – portal web, para lo cual es necesario encontrar soluciones que eviten el desplazamiento del usuario y que sigan garantizando la legitimidad de la transacción.
- Realizar análisis para posible estructuración de programa de cualificación al personal sobre los diversos tipos de discapacidad establecidos.
- Evaluar con profundidad los requisitos de accesibilidad planteados en las normas NTC 6047 (Infraestructura) y NTC 5854 (accesibilidad web), y plantear ajustes según su pertinencia.
- Migrar la estrategia contenida en el curso de lenguaje claro, al resto de trámites y servicios adicionales a los publicados en sitio web SUIT.
- Realizar verificación, para próximas evaluaciones de FURAG, que las URL o enlaces asociados permitan el acceso desde una red externa, de forma tal que se pueda validar la información.
- Realizar una revisión frente al cubrimiento en general que se brinda a la ciudadanía, teniendo en cuenta por ejemplo que a la fecha no se han afinado los procedimientos y protocolos existentes para dar atención a las solicitudes de información, que son presentadas de manera verbal o escrita por los ciudadanos y que no se encuentren relacionadas con la prestación de los servicios públicos.

Política – Racionalización de Trámites: Por medio de la racionalización de trámites se busca simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, de forma tal que se facilite el acceso de los ciudadanos a sus derechos; teniendo en cuenta que los trámites son mecanismos por medio de los cuales los ciudadanos y grupos de interés de la organización pueden acceder a sus derechos y cumplir con sus obligaciones.

El puntaje obtenido en FURAG II para la política de Racionalización de trámites fue de 70.2; por su parte, por medio del autodiagnóstico se obtuvo una calificación de 100, de forma general y para cada uno de los componentes que fueron evaluados, correspondientes con: Portafolio de oferta institucional, Priorización participativa de trámites a racionalizar, Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada y Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos:



Resultados por componente para la política de Racionalización de Trámites

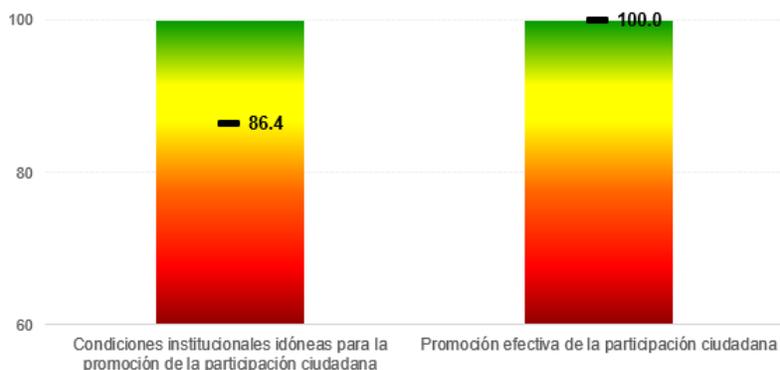
Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

Mediante consultoría se viene recibiendo asesoría para la interpretación y debida aplicación de la Resolución CREG 080 de 2019 “*Por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado*” y desde la cual se definen las siguientes normas de comportamiento: cumplimiento de los fines de la regulación, transparencia del mercado, procura de los intereses de los usuarios, independencia en toma de decisiones, libre acceso a bienes esenciales, competencia en el mercado y adecuada prestación del servicio.

Actualmente, a partir de la asesoría recibida, así como de la identificación de los posibles riesgos derivados de dicha resolución y de la ejecución de un plan de trabajo, se está estudiando la información resultante para su posterior implementación en los procesos y por consiguiente en todos los trámites impactados.

Política – Participación Ciudadana: La política de Participación Ciudadana busca que las entidades diseñen, mantengan y mejoren los espacios que garanticen la participación de los ciudadanos en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), con el fin de facilitar el ejercicio del control social y evaluación ciudadana.

El puntaje obtenido para esta política en FURAG II fue de 79.4, y por medio de la herramienta de autodiagnóstico se obtuvo un resultado de 91.1. Los componentes evaluados bajo el autodiagnóstico, condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana y promoción efectiva de la participación ciudadana, reflejaron resultados por encima de los 80 puntos:



Resultados por componente para la política de Participación Ciudadana

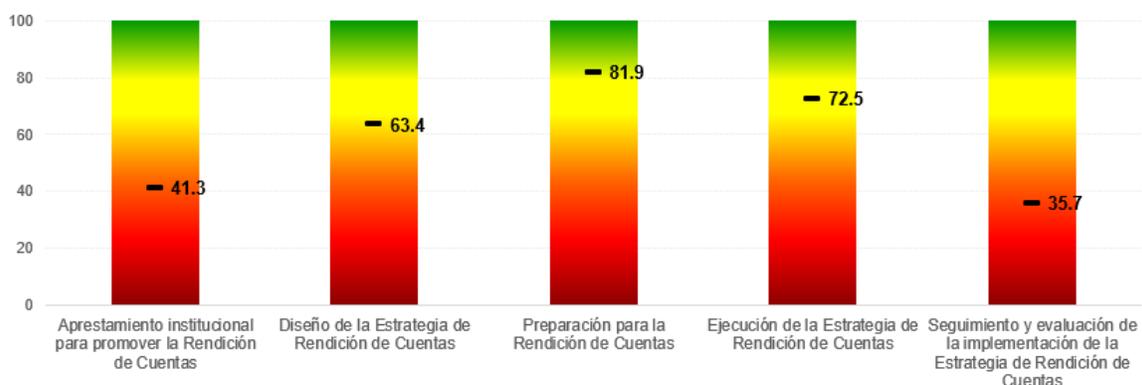
Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

Con respecto a situaciones que deba mejorar la organización, se identificó la necesidad de realizar auditorías o evaluaciones desde el sistema de control interno sobre el plan de participación ciudadana, de tal forma que se puedan identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación de dicha política; así mismo propender por realizar socializaciones de los resultados del diagnóstico de la política de participación ciudadana al interior de la entidad.

En relación con avances en la implementación y mantenimiento de la política se identificó que se ha realizado divulgación del diagnóstico sobre la participación ciudadana a los responsables directos de los planes de relacionamiento; sin embargo, aún se debe trabajar en gestionar las capacitaciones que fortalezcan el concepto de participación ciudadana al interior de la organización, es decir, con la Gente EPM. De igual forma, a la fecha de emisión del presente informe no se han realizado evaluaciones a los planes de relacionamiento con los diferentes grupos de interés y se recomienda que, para próximas evaluaciones de FURAG, se realice verificación de las URL o enlaces asociados, que permitan el acceso desde una red externa.

Política – Rendición de Cuentas: La política de Rendición de cuentas busca mantener una constante y fluida interacción con la ciudadanía de manera transparente y participativa y la entrega efectiva de productos, servicios e información.

El resultado obtenido para esta política en la aplicación de la herramienta de autodiagnóstico fue de 64.8. De los cinco aspectos evaluados, dos se encuentran por debajo de los 60 puntos, correspondientes con los ítems de Aprestamiento institucional para promover la rendición de cuentas y, Seguimiento y evaluación de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, tal y como se muestra en la gráfica a continuación:



Resultados por componente para la política de Rendición de Cuentas

Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

Se identificaron aspectos por mejorar para cada una de las cinco fases que conforman la rendición de cuentas, relacionadas con:

- Fase aprestamiento institucional para promover la rendición de cuentas.
- Fase diseño de la estrategia de rendición de cuentas.
- Fase preparación para la rendición de cuentas.
- Fase ejecución de la estrategia de rendición de cuentas.
- Fase seguimiento y evaluación de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas.

En atención a las brechas, se documentaron acciones de mejoramiento que dan cuenta de aspectos a mejorar, definidos en torno a la Rendición de cuentas y cada una de las 5 fases establecidas en el Manual Único de Rendición de Cuentas (versión N. 2 de febrero 2019) emitido por el DAFP. Por medio de las acciones desarrolladas se obtuvieron los siguientes elementos:

- Definición del procedimiento integral para el desarrollo del ejercicio rendición de cuentas.
- Definición de funciones y responsables de la coordinación integral del ejercicio de rendición de cuentas (gobierno).
- Ajuste de la Guía de Revisión por la Dirección de los Sistemas de Gestión en EPM.

Si bien, se han desarrollado los elementos para el ejercicio de rendición de cuentas, aún continúa pendiente la implementación de los ajustes definidos en la organización, para lo cual es necesario la oficialización de los mecanismos y la socialización con los diferentes responsables. Además, es importante que con cada responsable sean socializadas las actividades evaluadas para cada uno de los componentes (fases) del instrumento denominado Rendición de la Cuenta, con un énfasis en los siguientes aspectos:

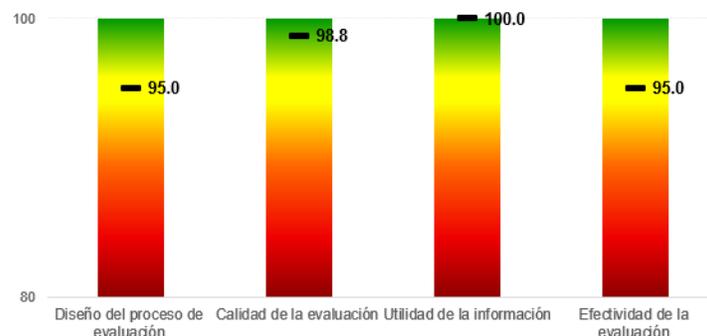
- Componente Diseño: Definir el presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para llevar a cabo los ejercicios de rendición de cuentas.
- Componente Seguimiento: Realizar respuestas escritas, en el término de quince días a las preguntas de los ciudadanos formuladas en el marco del proceso de rendición.

4. DIMENSIÓN EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Esta dimensión tiene como objetivo el promover en la entidad el seguimiento a la gestión y su desempeño, con el fin de conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos bajo su marco estratégico; teniendo en cuenta para ello la revisión del estado de avance de la gestión, la definición de acciones para mitigar la desviación en el cumplimiento de las metas y la evaluación frente al logro de los objetivos planeados, de acuerdo con los tiempos previstos y el uso óptimo de los recursos disponibles.

Para su desarrollo, la dimensión tiene en cuenta lo contemplado en la política Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional, en la cual se obtuvo un resultado de 97.7 puntos en su autodiagnóstico, lo que la ubica en un nivel Alto de desarrollo. En la aplicación del FURAG II el puntaje obtenido fue de 72.1, y se analizan las respuestas dadas que pudieron generar una baja puntuación a fin de mejorarlas en la próxima aplicación.

Política – Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional: La herramienta de seguimiento y evaluación del desempeño institucional evalúa cuatro categorías: diseño del proceso de evaluación, calidad de la evaluación, utilidad de la información y efectividad de la evaluación. Se identificaron las siguientes actividades de gestión susceptibles a mejora para lograr el puntaje óptimo.



Resultados por componente para la política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

- En la categoría diseño del proceso de evaluación se requiere mejorar en lograr integralidad y sinergia entre el seguimiento y la evaluación de todos los procesos de gestión de la entidad.
- En la categoría calidad de la evaluación, es necesario dar mayor claridad en cómo identificar, a partir del uso o aplicación de los indicadores, los avances alcanzados en torno a los objetivos y resultados.
- En la categoría efectividad de la evaluación, se tienen debilidades al determinar la coherencia entre los procesos de gestión, la ejecución presupuestal y los resultados logrados.

Luego del seguimiento realizado, se identifican mejoras en los siguientes aspectos:

- Con el desarrollo de la iniciativa Alignment, se está trabajando en alinear los indicadores de EPM desde el nivel operativo hasta el nivel estratégico para reconocer el impacto que generan unos sobre otros y así determinar cuál está siendo el aporte o la contribución de éstos al logro de la estrategia.
- Se implementó el cálculo del porcentaje de cumplimiento de los objetivos empresariales a partir de los resultados obtenidos en el CMI.

- Se implementó la evaluación de eficacia y de efectividad de las iniciativas del plan de negocio, lo cual permite medir la coherencia entre las acciones de gestión definidas por todas las áreas, su ejecución presupuestal y cómo se están logrando los resultados.

Adicional, la empresa realizó una revisión y ajuste al mapa de objetivos estratégicos y sus indicadores, acorde con el Direccionamiento estratégico definido como consecuencia de la contingencia del Proyecto Hidroeléctrico Ituango.

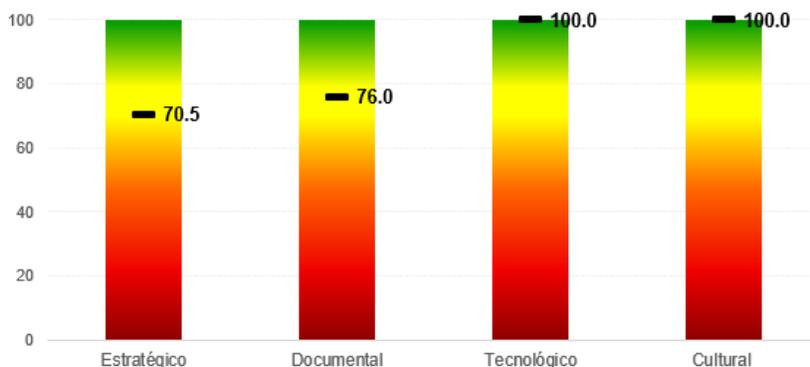
Por su parte, continua pendiente llevar a término la iniciativa Alignment, para lograr la integralidad y sinergia entre el seguimiento y la evaluación de todos los procesos de gestión de la entidad.

5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Por medio de la dimensión de información y comunicación se busca que en la entidad se disponga de flujos de información internos adecuados, de forma tal que se logre la operación interna; en el mismo sentido, se busca propender porque se disponga de canales adecuados de comunicación externa, que permitan la interacción con los ciudadanos y el flujo de información externa, ello acorde con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

El puntaje obtenido en FURAG II para esta dimensión fue de 79; por medio de la herramienta de autodiagnóstico se obtuvo una calificación de 85.7, teniendo en cuenta las políticas que lo componen: gestión documental y transparencia y acceso a la información pública. Los resultados obtenidos en cada una de ellas se muestran a continuación:

Política – Gestión Documental: La política de gestión documental busca lograr una mayor eficiencia administrativa de la gestión documental, la defensa de los derechos de los ciudadanos y demás grupos de interés, así como la promoción de la transparencia y acceso a la información pública. El puntaje obtenido por esta política en FURAG II fue de 69.2; por medio de la herramienta de autodiagnóstico se logró un resultado del 76.8, evaluado mediante las cuatro categorías que lo componen: estratégico, documental, tecnológico y cultural. En el gráfico a continuación los resultados por cada uno de los componentes evaluados:



Resultados por componente para la política de Gestión Documental

Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

Las brechas identificadas, se relacionan con la política de gestión documental, la elaboración, aprobación, tramitación de convalidación, implementación y publicación de la Tabla de Retención Documental – TRD, preservación de documentos en soporte digital. A continuación, se detalla el resumen de avance de las acciones formuladas con base en el seguimiento realizado:

- Estructuración de la política de gestión documental de EPM, de acuerdo con los lineamientos incluidos en el modelo integrado de planeación y gestión.
- Envío de las tablas de retención documental actualizadas al Consejo Departamental de Archivo

para su revisión. Sobre dicho envío se han realizado observaciones y se está en un proceso de actualización de acuerdo con los requisitos mínimos solicitados por dicho Consejo; para lo cual, se realizó documentación y aprobación del manual de funciones por dependencia con el fin de facilitar el proceso de ajuste solicitado.

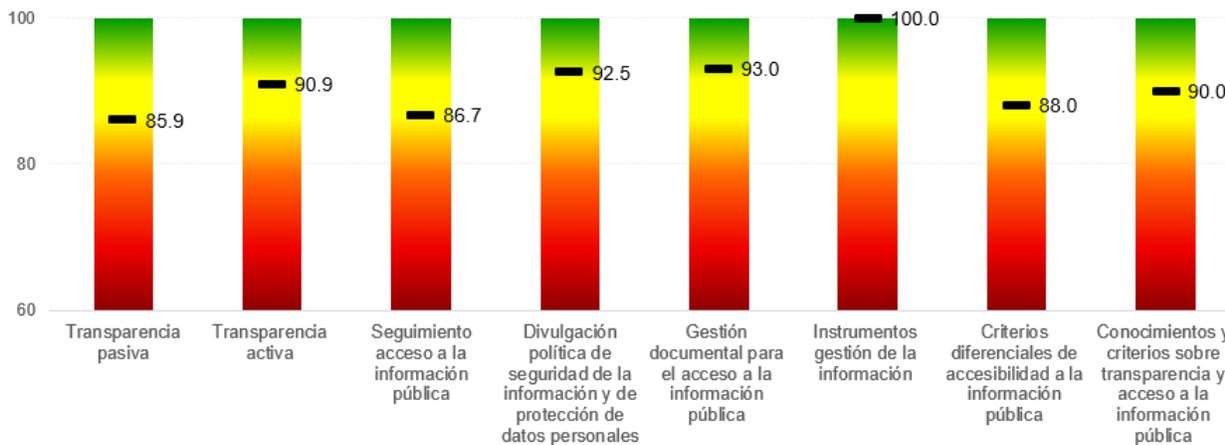
- Estructuración e inicio de ejecución del proyecto de Consolidación Gestión Documental, bajo el cual se implementarán las acciones necesarias para el cierre de las brechas identificadas mediante el ajuste de los componentes de la arquitectura empresarial, desde las dimensiones de procesos, tecnología, información, organización y personas.
- Ejecución de consultoría por parte de la Vicepresidencia Auditoría Corporativa, bajo la cual se ha realizado un acompañamiento en la evaluación de riesgos, control y gobierno del proceso de Gestión Documental, incluyendo la identificación de riesgos que impactan el cumplimiento del objetivo de este, para efectos de establecer acciones que permitan la toma de decisiones, en pro de su mejoramiento. Además, se ha realizado seguimiento trimestral al plan de mejoramiento archivístico que se tiene suscrito ante el Archivo General de la Nación, en el cual se han definido acciones asociadas con las tablas de retención documental y las tablas de valoración.

Con base en el seguimiento realizado y en la revisión de las actividades que se han ejecutado, se identificó como un factor clave de éxito en la implementación de la política de gestión documental, el cumplimiento de los hitos contemplados en el proyecto de Consolidación Gestión Documental, por lo anterior se requiere un seguimiento y control de los avances del proyecto, teniendo en cuenta que el mismo incluye los siguientes entregables, los cuales apoyarían los resultados que se obtengan en las próximas evaluaciones de FURAG:

- Definición del componente estratégico y de gobierno de la Gestión Documental en EPM.
- Diseño e implementación del control documental.
- Elaboración de los instrumentos archivísticos (Decreto 1080 de 2015).
- Habilitación de capacidades tecnológicas.
- Gestión del cambio y las comunicaciones.

Política – Transparencia y Acceso a la Información: Con el fin de garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública se busca, por medio de la política de Transparencia y Acceso a la Información, que las entidades divulguen activamente la información pública sin que haya necesidad de una solicitud, responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública y a producir o capturar la información requerida.

El puntaje obtenido en FURAG II para la política fue de 78.2; por su parte, por medio del autodiagnóstico se obtuvo una calificación de 90.6, los componentes que fueron evaluados bajo la política obtuvieron una calificación por encima de los 80 puntos. Los resultados se muestran en el gráfico a continuación:



Resultados por componente para la política de Transparencia y Acceso a la Información

Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

En revisión del autodiagnóstico realizado se identificaron brechas relacionadas con:

- No se ha documentado un procedimiento que incluya, entre otros aspectos, la traducción de la información pública que puede solicitar un grupo étnico hacia su respectiva lengua.
- Dentro del marco de la ley de transparencia y acceso a la información, no se identifica que por cada vigencia se tenga un control que permita cuantificar las solicitudes de información (N. de solicitudes recibidas, N. de solicitudes contestadas dentro de los términos legales, N. de solicitudes contestadas sin entregar la información solicitada).
- El mapa de riesgos de corrupción definido al interior de EPM no presenta desplazamientos de acuerdo con el comportamiento que los mismos presenta.

Como resultado del seguimiento realizado a la implementación de la política, se identificó que actualmente se cuenta con una Guía institucional para el relacionamiento y el diálogo intercultural con las comunidades de los pueblos étnicos. La guía fue liderada por la Gerencia de Desarrollo Sostenible, en el marco de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y derechos humanos, para el relacionamiento de las empresas del Grupo EPM con comunidades de pueblos étnicos; fue construida por un equipo de profesionales de EPM y de algunas empresas del Grupo, con el acompañamiento de la Oficina en Colombia de la Organización de Naciones Unidas (ONU) para los Derechos Humanos. Actualmente está en un proceso de socialización y validación, y se espera presentarla públicamente en diciembre de 2019.

EPM a través de su filial Aguas Nacionales está desarrollando proyectos de abastecimiento de aguas, por ejemplo, en Manaure se tiene un proyecto de agua de pozo, en donde se contrató a una Indígena Wayú, quien realiza la labor de traducción.

Ahora bien, en atención al seguimiento realizado, se observan los siguientes aspectos que continúan por mejorar:

- Incorporar dentro de la guía institucional para el relacionamiento y el diálogo intercultural con las comunidades de los pueblos étnicos, procedimiento que incluya un mecanismo para propiciar la traducción de la información pública que puede solicitar un grupo étnico hacia su respectiva lengua.
- En consonancia con la ley de transparencia y acceso a la información, es necesario establecer un control que permita cuantificar las solicitudes de información (N. de solicitudes recibidas, N. de solicitudes contestadas dentro de los términos legales, N. de solicitudes contestadas sin entregar la información solicitada).
- Realizar un análisis que permita determinar la necesidad o no de actualizar el mapa de riesgos de corrupción definido al interior de EPM, teniendo en cuenta aspectos definidos en la guía para la gestión de riesgos de corrupción de la Presidencia de la República.

6. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

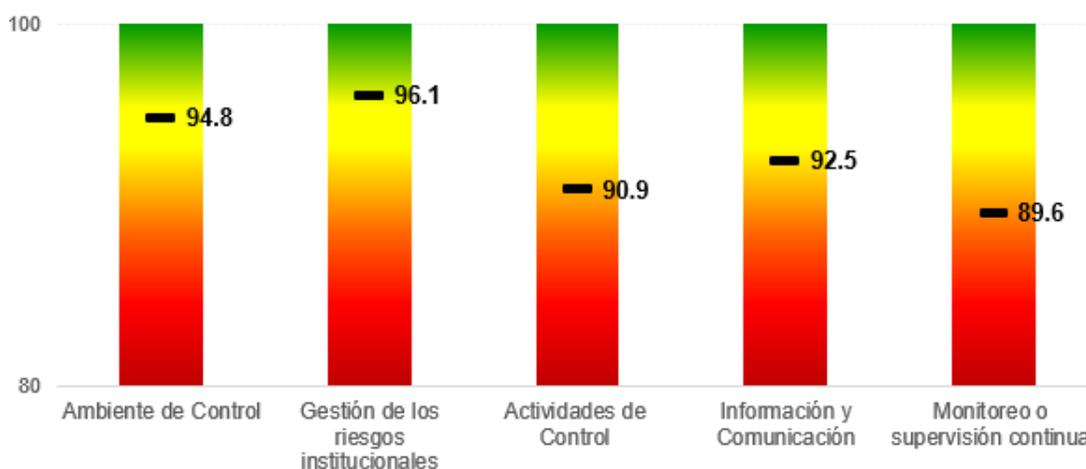
La Gestión del Conocimiento y la Innovación fortalece de forma transversal a las demás dimensiones, en cuanto a que el conocimiento que se genera o produce en una entidad es clave para su aprendizaje y su evolución. Además, por medio de esta dimensión se dinamiza el ciclo de política pública, se facilita el aprendizaje y la adaptación a las nuevas tecnologías e interconecta el conocimiento entre los servidores y dependencias.

Si bien no se ha generado una herramienta para realizar el autodiagnóstico de la política asociada a esta dimensión (Política Gestión del Conocimiento), por medio de la evaluación FURAG II se obtuvo un puntaje referente de 79.2. Además, en revisión de lo diligenciado en dicha evaluación, se requiere que para próximas evaluaciones de FURAG, se realice una verificación de que las URL o enlaces asociados permitan el acceso desde una red externa, de forma tal que se pueda validar la información.

7. CONTROL INTERNO

La política de Control Interno promueve que las entidades establezcan acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de éste, de forma tal que permita a las entidades su mejoramiento continuo y un aseguramiento razonable respecto de que las demás dimensiones de MIPG cumplan su propósito.

El desarrollo de esta dimensión impacta las demás dimensiones de MIPG y tiene en cuenta los lineamientos de la política de Control Interno, la cual obtuvo por medio de la medición FURAG II un resultado de 75; además, por medio de la aplicación de la herramienta del autodiagnóstico se logró un puntaje de 92.2. La calificación individual por cada componente se muestra en el siguiente gráfico:



Resultados por componente para la política de Control Interno

Tomado de: Herramienta de autodiagnóstico aplicada por EPM durante el año 2018

Las brechas identificadas, se relacionan con la evaluación de la eficacia de las estrategias de la entidad para promover la integridad en el servicio público y con la opinión, a partir de las auditorías internas, sobre la adecuación y eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control. A continuación, se detalla el resumen de avance de las acciones:

- La evaluación a la gestión ética empresarial se estableció como un trabajo obligatorio para ser incluido en el plan anual de auditoría, elaborado por la Vicepresidencia Auditoría Corporativa. Durante el año 2018 se realizó un ejercicio de evaluación a los focos de gestión ética definidos por la organización y durante el último trimestre del año 2019 se está ejecutando un trabajo correspondiente para dicha vigencia.
- En desarrollo del trabajo realizado durante el año 2018, se efectuó el seguimiento a las acciones contempladas en la hoja de ruta propuesta para la implementación de los focos definidos para la Gestión Ética, uno de los cuales corresponde con las estrategias para promover la integridad en el servidor público (foco: capacitación y sensibilización). Lo anterior, con el objetivo de determinar el avance de éstas y los puntos de atención que deberán ser considerados para ser parte del trabajo que viene siendo desarrollado por la estructura organizativa definida, bajo la dirección del Comité de Ética. Además, en la sesión del comité de auditoría del 20 de septiembre de 2019 (sesión 147) se realizó seguimiento a las acciones ejecutadas bajo los focos de gestión ética definidos en la organización.
- Se ha desarrollado la propuesta bajo la cual se dará inicio a la emisión de opiniones globales consolidando los temas de Gobierno, Riesgo y Control; la implementación de la propuesta será revisada en el foro de calidad de la actividad de auditoría interna de EPM.

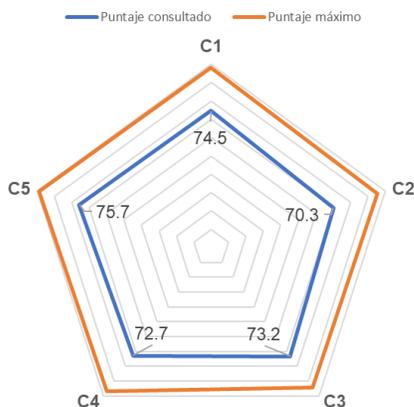
Si bien es cierto la entidad ha trabajado en las acciones planteadas ante las brechas identificadas en aplicación de la herramienta de autodiagnóstico, el esfuerzo se complementó mediante la revisión de FURAG II, en el cual se identificó la necesidad de fortalecer las líneas de defensa al interior de la organización, de acuerdo con el esquema planteado por MIPG; para lo cual, se ha venido realizando un ejercicio que partió en la identificación de las dependencias al interior de la entidad que tienen función de segunda línea. En revisión del ejercicio que se viene adelantando es necesario definir cómo se abordará la iniciativa al interior de la organización para lograr la definición y maduración del esquema de líneas de defensa en EPM, es decir, en coordinación con las dependencias involucradas elaborar un plan de trabajo que permita llevar a cabo la oficialización, socialización y generación de cultura alrededor del tema.

Por otra parte, el control interno en EPM se desarrolla a través del Modelo Estándar de Control Interno – MECI acorde con el objetivo de MIPG que consiste en “desarrollar una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación, para la toma de decisiones y la mejora continua”. Por lo anterior, y en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de julio 12 de 2011, se incluye como parte de la dimensión los resultados obtenidos en diligenciamiento de las preguntas del Formulario de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG “MECI- Evaluación independiente”, donde el resultado alcanzado por EPM en el índice de control interno fue de 75 puntos, ubicándose en el quintil 5, máximo de su grupo par, el promedio para el grupo correspondió a 43.4.



Resultados generales índice de control interno
 Tomado de: Resultados de desempeño institucional
<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-2018>

El índice de Control Interno mide la capacidad institucional de la entidad al contar con una serie de elementos clave de la gestión, cuyos controles asociados son evaluados de forma permanente, con niveles de autoridad y responsabilidad definidos a través de las líneas de defensa, orientados a la prevención, control y gestión del riesgo para el cumplimiento de los objetivos institucionales y la mejora continua. A continuación, se presenta el índice de desempeño logrado por EPM en los diferentes componentes del Modelo Estándar de Control Interno- MECI, comparado con el puntaje máximo alcanzado por entidades del grupo par al que pertenece la empresa, así:



Componentes Dimensión Control Interno	Puntaje EPM	Puntaje máximo grupo par
C1: Ambiente propicio para el ejercicio de control	74.5	98.31
C2: Evaluación estratégica del riesgo	70.3	95.5
C3: Actividades de control efectivas	73.2	94.21
C4: Información y comunicación relevante y oportuna para el control	72.7	96.82
C5: Actividades de monitoreo sistemáticas y orientadas a la mejora	75.7	98.64

Resultados índices de desempeño de los componentes MECI

Construcción a partir de los resultados de desempeño institucional

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/mipg/resultados-2018>

Cada uno de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno (MECI) se ha desarrollado y mantenido mediante la implementación de las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), bajo el cual se ha fomentado la mejora, el fortaleciendo de controles y la mitigación de los riesgos. Entre los aspectos que se han trabajado se incluyen:

- Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la empresa (PAAC), vigencia 2019, que hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Las acciones del PAAC se plantearon con los diferentes procesos de la empresa buscando fortalecer los resultados del análisis de riesgos y en el marco del ciclo de planeación integrada, teniendo en cuenta el análisis del entorno. Igualmente, desde la Vicepresidencia Auditoría Corporativa se ha realizado el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano, de manera cuatrimestral.
- Aplicación en la organización durante el tercer trimestre del año 2019 de la evaluación al riesgo psicosocial bajo la cual se abordaron los aspectos de claridad de rol, oportunidad para el uso y desarrollo de habilidades y conocimientos, características de liderazgo, relaciones sociales en el trabajo y retroalimentación del desempeño; los resultados que se obtengan serán divulgados al interior de la organización con el fin de definir la necesidad de implementar acciones ante los resultados obtenidos.
- Promoción de forma permanente a los servidores de la gestión ética empresarial y de su rol como servidor público, mediante diferentes estrategias de comunicación, sensibilización y/o formación; dichas estrategias hacen parte del plan integrado de Gestión Ética.
- Realización de círculos de conversación, los cuales tienen como objetivo apalancar la transformación cultural a través del fortalecimiento de las conversaciones entre los servidores y de esta forma lograr el desarrollo de capacidades organizacionales. Se han realizado círculos con el Comité de Gerencia, Directivos, Pioneros y Habilitadores; además, se identificaron poblaciones para potenciar la evolución cultural, las cuales ya están participando en los círculos.
- Definición del plan de desarrollo de los servidores, el cual es elaborado con base en las “Actuaciones” que al interior de la organización se han establecido. Se cuenta con los planes de desarrollo para cada uno de los servidores y durante el último trimestre del año se realizará el cierre de estos para balance y definición de acciones para el mejoramiento.
- Revisión y ajuste del mapa de riesgos corporativos y del direccionamiento estratégico a raíz de los impactos generados por la contingencia del Proyecto Hidroeléctrico Ituango, en particular por las restricciones financieras y la incertidumbre generada. Con base en la revisión que se ha realizado, la organización introdujo los cambios requeridos para garantizar la continuidad de los negocios y la sostenibilidad del Grupo EPM.
- Actualización de la matriz de riesgos de corrupción de empresa, aprobada en Comité de Gerencia, en la cual se analizaron los riesgos y se redefinieron algunos escenarios y calificaciones. Al 30 de enero de 2019 se publicó la matriz de riesgos de corrupción en la página web de la entidad de acuerdo con lo establecido en la normatividad; además, se está llevando a cabo un ejercicio de evaluación a la gestión de dicha matriz.
- Seguimiento a los riesgos de empresa y generación de reportes que son compartidos en diferentes escenarios como el Comité de Gerencia y el Comité de Auditoría.
- Definición, bajo el ciclo normativo de la organización, de políticas, lineamientos, reglas de negocio y procedimientos en donde se asignan responsabilidades sobre la aplicación de controles. Además, durante el año 2019 se realizó un ejercicio de ajuste al mapa de procesos de la organización y se encuentra la definición del esquema de líneas de defensa para EPM.
- Difusión de la Línea Contacto Transparente con los grupos de interés externos a través de los medios de comunicación que tiene definidos la organización.
- Implementación en el portal web de EPM de una solución de inquietudes denominada chat boots

EMA, asistente automático que guía al usuario en la atención de trámites, consultas de valores asociados a la factura y cupón para pago de la factura.

- Ejecución del plan de trabajo anual de la actividad de auditoría interna de EPM, identificando oportunidades de mejora para atención por parte de los responsables de los procesos de la organización.
- Seguimiento a los planes de mejoramiento que se encuentran en ejecución al interior de la entidad, los cuales han sido originados por diferentes ejercicios de evaluación. Desde auditoría interna se realiza seguimiento a la eficacia de las acciones tomadas en atención al origen Auditoría Interna de Control.

Cordialmente,



LUZ MIRIAM VEGA CORTÉS

Gerente auditoría soporte
Gerencia Auditoría Soporte

Trabajo Realizado por:

Aleyda Rocío Santisteban Arenas
Claudia Paola Casafús Guerrero
Jorge Alberto Mejía Aristizábal