

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**

Vigencia: **2022**

Fecha publicación: **18/01/2022**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Política de Administración de Riesgos	Política Gestión Integral de Riesgos para EPM La Política aprobada, tiene un desarrollo a través de lineamientos, reglas de negocio y metodologías para promover la Gestión Integral de Riesgos que toman como referente estándares normativos y mejores prácticas, con estos elementos se busca unificar criterios y mecanismos para realizar la gestión de riesgos en el Grupo EPM de manera integral y sistemática en los diferentes niveles de gestión contribuyendo al logro de los objetivos planteados en el documento estratégico.	Junta Directiva	Aprobada el 2 de noviembre de 2010 Acta No. 1525 de Junta Directiva
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web de EPM.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página Web de EPM.	Unidad de Cumplimiento - Dirección Ingeniería de Riesgos	Publicación - 31 de enero de 2022
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgos de Corrupción de EPM a través de diferentes canales.	Divulgación por medio de diferentes canales de comunicación y publicación en la página Web de la Empresa.	Unidad de Cumplimiento - Gerencia Comunicación Corporativa	Enero - Febrero de 2022
	3.2 Presentación ante el Comité de Auditoría de EPM	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Unidad de Cumplimiento - Dirección Ingeniería de Riesgos	En el primer semestre de 2022
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1 Monitoreo y revisión periódica del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de los dueños de procesos y si es del caso, sustituirlo ante los cambios.	Mapa de Riesgos de Corrupción vigente.	Unidad de Cumplimiento - Dirección Ingeniería de Riesgos	De acuerdo con la programación de revisiones en los procesos
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Auditoría Corporativa realiza el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, mediante la identificación y actualización de los riesgos de fraude y corrupción en cada uno de los trabajos planeados, los cuales están asociados a procesos y proyectos que fueron priorizados como parte del plan anual de auditoría.	Informe de seguimiento	Auditoría Corporativa	De acuerdo con el Plan anual de Auditoría Corporativa
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Tramites (Ver formato aparte)				
Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Área Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Elaborar informe de gestión 2021	Informe publicado en portal web de EPM	Dirección Desempeño Corporativo Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.2 Elaborar informe de sostenibilidad 2021	Informe publicado en portal web de EPM	Gerencia Desarrollo Sostenible Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.3 Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2021 para consulta en portal web	Informes publicados en portal web de EPM	Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.4 Divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	Publicaciones realizadas	Gerencia Identidad Corporativa Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.5 Entregar información de resultados financieros de EPM y su grupo empresarial a medios de comunicación	Boletines de prensa con resultados financieros de EPM	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.6 Entregar información de resultados financieros de EPM y su grupo empresarial a inversionistas	Comunicaciones con información financiera a través de buzón especial	Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.7 Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de EPM en proyectos, programas e iniciativas	Programas radiales de EPM radial	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.8 Realizar programas especiales de Camino al barrio que den cuenta del avance de un proyecto o programa de impacto para las comunidades y/o clientes-usuarios	Programas de Camino al barrio EPM	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.9 Publicar en redes sociales mensajes con información que dé cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones realizadas	Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.10 Pautar contenidos en medios masivos asociados a la gestión empresarial realizada por EPM	Pautas realizadas	Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**
 Vigencia: **2022**
 Fecha publicación: **18/01/2022**

	1.11	Entregar a medios de comunicación información de balance, en proyectos e iniciativas de EPM con sus distintos grupos de interés	Boletines y comunicados de prensa realizados	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés (Clientes y Usuarios, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Gente EPM)	Evento realizado	Gerencia Identidad Corporativa Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	2.2	Realizar espacios de conversación con líderes de opinión para presentar resultados del informe de gestión e informe de sostenibilidad	Espacio de atención a medios Reuniones realizadas	Gerencia Identidad Corporativa Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	2.3	Realizar de espacios de conversación con el grupo de interés Estado para presentar resultados del informe de gestión e informe de sostenibilidad	Reuniones realizadas	Gerencia Relaciones Externas	Cuatrimestre 2
	2.4	Realizar espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2022	Reporte de planes de relacionamiento	Líderes de grupos de interés	Cuatrimestre 3
	2.5	Implementar espacios de diálogo e interacción con grupos de interés en territorios priorizados	Reuniones realizadas	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Relaciones Externas	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	2.6	Realizar espacios de interacción digital	Transmisiones realizadas	Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	2.7	Desarrollar espacios de conversación con inversionistas para dialogar sobre los resultados financieros de la Empresa	Reuniones realizadas	Gerencia Identidad Corporativa Dirección Gestión de Capitales	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilizar a funcionarios de EPM a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas	Medios internos de EPM	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	3.2	Motivar la participación en el evento anual de rendición pública de cuentas	Medios corporativos EPM Redes sociales EPM	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 1
	3.3	Consultar a los grupos de interés los temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas	Resultados de las consultas realizadas	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 1
	3.4	Generar información periódica en plataforma de medios y espacios, que visibilice inquietudes y sugerencias de grupos de interés sobre la gestión de la Empresa, mediante la realización de consultar periódicas en el portal web de EPM	Medios corporativos EPM Redes sociales de EPM	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 3
	3.5	Incluir la rendición de cuentas como actividad estratégica dentro de los planes de relacionamiento con los grupos de interés	Plan de relacionamiento y/o actividad específica a realizar	Líderes de grupos de interés	Cuatrimestre 2
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio	Resultados encuesta de percepción	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	4.2	Documento de balance de la rendición de cuentas (publicado en diciembre 2022 en el portal web con los resultados de las encuestas y sus respectivas recomendaciones para la mejora del proceso)	Informe publicado	Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 3

Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y	1.1	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunión semanal	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	31/12/2022
	1.2	Plan de atención al cliente	Plan de atención al cliente 2022 estructurado	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	15/02/2022
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Procesos y procedimientos documentados	Procesos y procedimientos actualizados	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	Permanente
	2.2	Acceso a la información: publicar en la página de Epm la información relevante en materia de atención al ciudadano: • Contrato de condiciones uniformes • Consulta de radicados • Trámites, productos y servicios • Indicadores • Contacto transparente	Documentación publicada en la página web	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	Permanente
	2.3	Indicadores	Indicadores mensuales	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	31/12/2022
	2.4	Protocolo de atención al ciudadano	Protocolo actualizado	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	Permanente
	3.1	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominada Redes de sinergia	22 redes de sinergia	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	31/12/2022
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través realización de videos de gestión del conocimiento	2 videos de gestión de conocimiento	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	31/12/2022
	4.1	Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQR	Procesos y procedimientos actualizados	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	31/12/2022

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**

Vigencia: **2022**

Fecha publicación: **18/01/2022**

Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	GERENCIA ATENCIÓN AL CLIENTE	31/12/2022
	4.3	Planes de mejoramiento	Implementación y seguimiento a planes de mejoramiento	GERENCIA ATENCIÓN AL CLIENTE	31/12/2022
	4.4	Actualización normativa	Actualización del normograma del proceso	GERENCIA ATENCIÓN AL CLIENTE	31/12/2022
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Encuesta de satisfacción (3 veces al año)	GERENCIA ATENCIÓN AL CLIENTE	31/12/2022

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	Actividades		Meta y producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación de nuevos conjuntos de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co	Actualización por demanda de la información, en la página web de datos abiertos.gov.co	GERENCIA COMUNICACION CORPORATIVA GERENCIA IDENTIDAD CORPORATIVA	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
	1.2	Divulgar los avances de la implementación de la política de Gobierno Digital y lo consignado en el informe de sostenibilidad así como los canales existentes para dicha promoción	Divulgar los avances obtenidos	GERENCIA COMUNICACION CORPORATIVA	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
	1.3	Mantener disponible para consulta la información requerida a la ley 1712 de 2014 en los formatos de fácil acceso a las partes interesadas y toda la información relacionada con transparencia y acceso a la información	Revisión de toda la información relacionada con transparencia y acceso a la información pública en el sitio web de EPM para presentarla de forma clara y entendible para los grupos de interés.	GERENCIA COMUNICACION CORPORATIVA GERENCIA IDENTIDAD CORPORATIVA	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Gestionar las solicitudes atendidas acorde a lo establecido en el decreto 1081 de 2015.	Las áreas de EPM relacionadas con la atención de solicitudes.	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisión y actualización cuatrimestral, en la página web de EPM, los instrumentos para la gestión de la información definida por la ley 1712 de 2014 y el decreto 1519 de 2020	Información actualizada y publicada en la página web	GERENCIA IDENTIDAD CORPORATIVA	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Validar y definir ajustes en torno a la aplicación de la NTC 5854 en el sitio web de EPM. Realizar prueba de accesibilidad del sitio web con base en evaluación de personas con discapacidad para identificar brechas por cerrar. Adicionar lo estipulado en el decreto 1519 de 2020.	Implementar ajustes con base en brechas identificadas.	GERENCIA IDENTIDAD CORPORATIVA	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	DEPARTAMENTO GESTION DOCUMENTAL	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3

Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Iniciativas Adicionales Acciones Colectivas	1.1	Continuar con la permanente participación en el Acuerdo Colectivo Ético del Sector Eléctrico Colombiano	Participación en las reuniones definidas, tener los compromisos adquiridos; apoyar la celebración del 11 Foro de Ética del sector Eléctrico; adelantar los gestiones para garantizar la permanencia de las empresas operativas nacionales de energía del grupo.	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	Permanente

Contactos: Junta Directiva EPM

Comité de Ética

Departamento Gestión Documental

Dirección Ingeniería de Riesgos

Gerencia Atención al Cliente

Gerencia Comunicación Corporativa

Unidad de Cumplimiento

Unidad Diversidad y Desarrollo de Proveedores

Unidad Gestión de Información Comercial

Unidad Gobierno Corporativo

VP Auditoría Corporativa

Conmutador

epm@epm.com.co

comite.etica@epm.com.co

uo5080@epm.com.co

uo0604@epm.com.co

uo0152@epm.com.co

system.salud@epm.com.co

uo07608@epm.com.co

uo0713@epm.com.co

uo0114@epm.com.co

uo0475@epm.com.co

uo0400@epm.com.co

(057) 4 3808080