

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

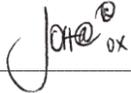
Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre I
Fecha publicación:	12/05/2022

Seguimiento 1				
Fecha seguimiento:	10 de mayo de 2022			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Política Gestión Integral de Riesgos para EPM La Política aprobada, tiene un desarrollo a través lineamientos, reglas de negocio y metodologías para la Gestión Integral de Riesgos que tomán 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 direccionamiento estratégico.	100%	La política fue aprobada desde el 2 de noviembre de 2010 según Acta No.1525 de Junta Directiva. Sin embargo, de acuerdo con recomendaciones de auditoría, se realizó revisión de la misma, donde se aprobaron en el año 2021 nuevos lineamientos y reglas de negocio que detallan el hacer la Política de Gestión de Riesgos.
	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web de EPM.	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción el 31 de enero de 2022.	20%	Si bien el Mapa de Riesgos de corrupción se publicó en las fechas definidas, se espera se defina el impacto de los mismos.
	Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgos de Corrupción de EPM a través de diferentes canales.	Entre el mes de enero y febrero del presente año se realizó la divulgación tanto del PAAC como del Mapa de Riesgos de Corrupción a diferentes Grupos de Interés.	50%	A través de diferentes medios de comunicación, se invitó a los grupos de interés la invitación para participar en la revisión del mapa de riesgos de corrupción y en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.
	Presentación ante el Comité de Auditoría de EPM	No aplica	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022
	Monitoreo y revisión periódica del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de los dueños de procesos y si es del caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios.	Construcción del cronograma de acción	10%	Se definió las etapas para el monitoreo del Mapa de Riesgos de construcción a partir del segundo semestre de 2022, en atención al Plan de mejoramiento como resultado del seguimiento al PAAC realizado en el 2021.
	Auditoría Corporativa realiza el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, mediante la identificación y evaluación 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.	Plan anual de auditoría Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	33%	Desde la Gerencia Auditoría Soporte se realiza la verificación de la elaboración y publicación del PAAC, así mismo se efectúa el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el PAAC. Dentro del Plan anual de auditoría para el año 2022, se tiene considerada la evaluación a los Riesgos de corrupción. Así mismo, en las auditorías realizadas se evalúa el riesgo de corrupción en los procesos.
Estrategia de Racionalización de Trámites	Creación de una base de datos unificada, que permita el seguimiento, control y consulta de los contratistas que tienen contacto con los clientes y son parte del proceso de ventas	Se le realizó el levantamiento de las HU epicas, para la gestión de la necesidad. Arquitectura TI, definio la Herramienta base o de consulta, para poder dar inicio al desarrollo de la solución KACTUS	15%	Se encuentra definido el documento con el proyecto PROYECTO BP39404178000 - Servicios digitales con enfoque en clientes, para dar atención a la necesidad de poder brindar información actualizada a los clientes.
	Disposición de un enlace que permita identificar a los funcionarios, que realizan actividades de campo con clientes y son parte del proceso de ventas a través de web	Se le realizó el levantamiento de las HU epicas, para la gestión de la necesidad. Arquitectura TI, definio la Herramienta base o de consulta, para poder dar inicio al desarrollo de la solución HCM	15%	Se encuentra definido el documento con el proyecto PROYECTO BP39404178000 - Servicios digitales con enfoque en clientes, para dar atención a la necesidad de poder brindar información actualizada a los clientes.
Estrategia de Rendición de Cuentas	Elaborar informe de gestión 2021	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022
	Elaborar informe de sostenibilidad 2021	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022

Estrategia de Rendición de Cuentas	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2021 para consulta en portal web	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022
	Divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022
	Entregar información de resultados financieros de EPM y su grupo empresarial a inversionistas	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022
	Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de EPM en proyectos, programas e iniciativas	Programas radiales de estrategia radial de EPM en territorios	33%	Durante el primer cuatrimestre se ha emitido Aló EPM con una frecuencia diaria.
	Realizar programas televisivos que den cuenta del avance de proyectos o programas de EPM de impacto para las comunidades y/o clientes-usuarios	Programas de EPM va camino al barrio	33%	Se inició la nueva temporada del programa de televisión EPM, Camino al barrio por Teledellín y Teleantioquia
	Publicar en redes sociales mensajes con información que den cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones realizadas	33%	Se realizó publicaciones realizadas en las redes sociales de EPM con la información de los programas y proyectos de la empresa.
	Pautar contenidos en medios masivos asociados a la gestión empresarial realizada por EPM	Pautas realizadas	33%	Se verifica las pautas realizadas en los diferentes medios de comunicación regional y nacional.
	Entregar a medios de comunicación información de avances en proyectos, iniciativas y/o resultados empresariales de EPM con sus distintos grupos de interés	Boletines y comunicados de prensa realizados	33%	Se realizaron: Boletines informativos EPM: 67. Boletines interrupciones servicios públicos: 97. Comunicados a la opinión pública: 10.
	Contar los principales hechos informativos de EPM semana a semana	Video resumen	33%	Se realiza un video resumen semanal y se entrega los días viernes. En el primer cuatrimestre se han realizado 16 videos resumen. Número de video resumen en el año 2022: 16 videos Se realiza de manera semanal el Magazin informativo-Conectados Por el Mundo-CPM, con una duración de media hora y se transmite por los canales regionales donde tiene presencia del Grupo EPM.
	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés (Clientes y Usuarios, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Gente EPM)	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022
	Realizar espacios de conversación con líderes de opinión (Columnistas y periodistas) para presentar resultados del informe de gestión e informe de sostenibilidad	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022
	Realizar espacios de conversación con el grupo de interés Estado para presentar resultados del informe de gestión e informe de sostenibilidad, así como avances en proyectos e iniciativas de EPM	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022
	Realizar espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2022	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022

Estrategia de Rendición de Cuentas	Implementar espacios de diálogo e interacción con grupos de interés en territorios priorizados para conversar sobre avances de iniciativas y proyectos de EPM	Reuniones realizadas	33%	Se realizaron actividades en Bajo Cauca, Urabá, área de influencia de Hidroituango y con el grupo de interés Estado, a través de la Gerencia Relaciones Externas EPM
	Realizar espacios de interacción digital	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022
	Sensibilizar a funcionarios de EPM a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022
	Motivar la participación en el evento anual de rendición pública de cuentas	Medios corporativos EPM Redes sociales EPM	33%	Se realizaron publicaciones en medios internos como el sistema de pantallas Mi Canal y el boletín digital Correo Unificado. Así como, en medios externos como redes sociales y la estrategia radial Aló EPM
	Consultar a los grupos de interés los temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas	Resultados de las consultas realizadas	33%	Reporte de las acciones propuestas en los planes de relacionamiento con grupos de interés, así como, especiales radiales que recogían consultas de los oyentes
	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	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022
	Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022
	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)	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2022
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reuniones diarias para poder analizar la gestión del proceso durante la contingencia y poder identificar mejoras al mismo.	33%	Desde el 19 de marzo de 2020 a raíz de la pandemia, los gestores diariamente realizan a primera hora, una reunión de análisis para la gestión del proceso durante la contingencia.
	Plan de atención al cliente	Plan estructurado de atención al cliente para el año 2022.	100%	Se incluyó dentro del Plan Atención Clientes los resultados y estadísticas del año 2021. Así como los indicadores para el año 2022 y la matriz de riesgos del proceso Atención Clientes.
	Procesos y procedimientos documentados	Procesos y procedimientos actualizados	100%	Para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al cliente, por los diferentes canales de atención, se cuenta con un Sistema de Atención al cliente, que está formalizado a través del Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001 versión 2015. En este sistema se encuentran documentados todos los procedimientos de cara al cliente, y los cambios son comunicados a todos los funcionarios para que los implementen en sus actividades diarias. Se verificó la actualización constante de la documentación contenida en el sitio web donde reposan los documentos del proceso Atención Clientes.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	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	100%	En el link https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/ de la página web de EPM, se encontró el acceso Centro de documentos, que contiene la información relevante en materia de Atención al Ciudadano para cada uno de los servicios ofrecidos por EPM.
	Indicadores	Definición de los indicadores del proceso, con medición mensual como mecanismo que permite realizar seguimiento a los procesos y a quienes los ejecutan: - Indicador de tiempo de atención y espera en oficinas - Nivel de servicio y eficacia en el canal telefónico - Índice de quejas y reclamos	33%	En el link: https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/estadisticas-de-atencion#Indicador-de-satisfaccion-en-oficinas-de-atencion-al-cliente-en-los-municipios-de-Antioquia-131 , se encuentran los resultados de los diferentes indicadores definidos para el proceso de Atención Clientes.
	Protocolo de atención al ciudadano	Protocolo actualizado	100%	Se tiene establecido un protocolo de Atención al Cliente que tiene como objetivo definir los parámetros que deben tener en cuenta los responsables de atender al cliente en los diferentes canales, garantizando la trazabilidad y audibilidad de lo requerido por el cliente y la actuación de la empresa. Si bien es cierto, que se evidencia un cumplimiento del 100% en la actividad cada año, se recomienda definir nuevas actividades para el PAAC, con el fin de demostrar evolución en el mismo. Se evidenció la actualización del protocolo donde se incluyó información sobre el Centro de relevo, actividad que se recomienda se incluya en el PAAC, como parte de las nuevas estrategias a incorporar en Atención al Ciudadano.
	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominada Redes de sinergia	Espacios de redes de sinergia donde se realiza la homologación de conocimientos, se informan cambios, se resuelven inquietudes y se realizan capacitaciones.	33%	Durante el primer cuatrimestre se han realizado 7 redes de sinergia, donde se socializan temas como actualización documental y cambios en el proceso de Atención Clientes.
	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través realización de videos de gestión del conocimiento	Videos de gestión del conocimiento	0%	La actividad no presenta avance para el seguimiento del primer cuatrimestre.
	Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQR	Procesos y procedimientos actualizados	100%	Si bien es cierto que la actividad se encuentra ejecutada en un 100%, es importante proponer otras actividades a desarrollar en el subcomponente 4 "Normativo y procedimental", toda vez que esta misma actividad se encuentra en el subcomponente 1.
	Elaborar informes de PQR	Realizar seguimiento a los indicadores del proceso Atención Clientes mensualmente	33%	Se encontró el informe con los resultados de Indicadores con corte a febrero 2022, donde se analiza lo que se está haciendo bien, lo que se debe mejorar y cómo se garantiza la mejora continua.
	Planes de mejoramiento	Formulación y seguimiento planes de mejoramiento	33%	Como parte del sistema de gestión de calidad, se tiene establecida la metodología para la formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento. El cual se aplica cuando se requieran definir acciones preventivas, correctivas o de mejora en los diferentes procesos.
	Actualización normativa	Actualización del normograma del proceso	100%	En la Intranet se encuentra disponible la actualización de todo el marco normativo del Proceso Atención Clientes. Sin embargo, esta actividad se viene ejecutando año tras año, identificando que su cumplimiento es el 100%. Por lo que se sugiere proponer otras actividades para el subcomponente 4.
	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Encuesta de satisfacción mensual a partir de marzo de 2022	0%	La actividad se encuentra pendiente por ejecución, toda vez que se cambió la metodología de medición de la encuesta. Se comenzará a realizar mensualmente a través de mensaje de texto e IVR y se encuentra pendiente la primera medición por ajustes en la misma.

Transparencia y acceso a la información	Publicación de nuevos conjuntos de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co	*Actualización de la información de datos abiertos prevista para el período en la web datos.gov.co	33%	Publicación de información de EPM en el sitio web de datos abiertos del estado colombiano www.datos.gov.co
	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	Se divulgaron los avances de la implementación de la política de Gobierno Digital en el cuatrimestre	33%	EPM participó en el mes de Marzo en la mesa de trabajo de Servicios Ciudadanos Digitales (autenticación, carpeta ciudadana e Interoperabilidad) y en la jornada académica dirigida por el MINTIC.
	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	Se optimizaron formularios de activos e información clasificada y reservada.	33%	Se cuenta con la información actualizada de acuerdo con la Resolución 1519 dispuesta en el sitio web para el período evaluado. https://www.epm.com.co/site/home/transparencia/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica .
	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Se brindó atención a las solicitudes recibidas en el cuatrimestre. Se corrobora con reporte que gestiona administración documental.	20%	Desde la Gerencia de Identidad Corporativa se gestionan las menciones sobre temas institucionales recibidas en las cuentas de EPM en las redes sociales, publicadas por parte de los diferentes grupos de interés de la empresa en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube. Es importante que se defina y se implemente el proceso de atención de solicitudes por redes sociales, con el fin de cumplir con los parámetros de las PQRS y atender el componente 4, en lo referente a Atención al Ciudadano.
	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	33%	Se revisó desde la Gestión de soporte y mantenimiento la página WEB www.epm.com.co para actualizar la información acorde a la demanda, articulado con los web masters.
	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	Se mantiene control de cumplimiento de mecanismos de accesibilidad desde la gestión de soporte y mantenimiento del sitio web	33%	Se implementó la Resolución 1519 de 2020 y se formuló plan de mejoramiento para atender la Oportunidad de mejora "Determinar el nivel de cumplimiento de la accesibilidad que tiene la página web de la Entidad con respecto a las directrices aplicables a los sitios web y cerrar las brechas encontradas con el fin de aplicar el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020"
Iniciativas Adicionales Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses	Publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	La información que reporta administración documental se publicará en el sitio web al cierre del cuatrimestre	0%	El último reporte publicado corresponde al cuatrimestre septiembre - diciembre de 2021. Se recomienda implementar el control para la actualización oportuna del sitio web. El informe debe incluir si las peticiones fueron trasladadas a otras instituciones.
	Continuar con la permanente participación en el Acuerdo Colectivo Ético del Sector Eléctrico Colombiano	*Participación en las reuniones definidas; atender los compromisos adquiridos; apoyar la celebración del VI Foro de Ética del sector Eléctrico; adelantar las gestiones para garantizar la permanencia de las empresas operativas nacionales de energía del grupo	30%	En el mes de febrero se participó en la Asamblea de Miembros de Acción colectiva, EPM se encuentra como integrante de los Comités de prácticas de libre competencia, Implementación compromiso Derechos Humanos, Anti LA/FT. Se presentó los avances obtenidos en el año 2021 y los compromisos y cierre de brechas para el 2022.
Seguimiento con corte a Abril 30 de 2022, realizado por:	Cargo: Profesional Auditoria Soporte			
	Nombre: Johanna Vargas Crespo Firma: 			
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoria Soporte			
	Nombre: Luz Mirian Vega Cortés Firma: _____			