

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre I
Fecha publicación:	13/05/2021

Seguimiento 1				
Fecha seguimiento:	12 de mayo de 2021			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	La política de Administración de Riesgos se encuentra aprobada desde el 2 de noviembre de 2010 Acta No.1525 de Junta Directiva	100%	En la política se adoptó las mejores prácticas y estándares internacionales de Gestión Integral de Riesgos (GIR), como una forma de facilitar el cumplimiento de los propósitos, la estrategia, los objetivos y fines empresariales tanto de origen estatutario como legal.
	Revisión de la Política de Administración de Riesgos y su alineación con la estrategia de la Entidad.	Se creó un grupo de trabajo donde se revisaron referentes nacionales e internacionales e informes de auditoría internas y externas Adicionalmente se aprobaron en 2021 nuevos lineamientos y reglas de negocio del proceso Gestión Integral de Riesgos que detallan el hacer de la Política de Gestión de Riesgos.	80%	Se debe presentar los resultados y conclusiones de la revisión realizada a la Política de Administración de Riesgos.
	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.	50%	El Mapa de Riesgos de Corrupción se encuentra publicado en las fechas previstas en la página web de la Entidad. Sin embargo, como parte del proceso de monitoreo y seguimiento no se evidencia la revisión de los procesos que tienen identificados riesgos de corrupción vs los procesos de la Entidad.
	Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgo de Corrupción de EPM a través de diferentes canales.	Se realizó la divulgación por medio de diferentes canales de comunicación y publicación en la página Web de la Empresa.	100%	Se cumplió con la actividad divulgando el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de diferentes canales de comunicación.
	Presentación ante el Comité de Auditoría	Se solicitó el espacio para presentar el Mapa de Riesgos de Corrupción al Comité de Auditoría el próximo 21 de mayo de 2021.	50%	Se ha avanzado en un 50% de la actividad y se encuentro dentro de los tiempos propuestos para su cumplimiento.
	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.	No se ha realizado ninguna actividad relacionada con el monitoreo y revisión del Mapa de Riesgos.	NA	La actividad se encuentra planteada para ser desarrollada durante el año 2021. Sin embargo, aún no se no se tienen consolidados los acompañamientos que se han llevado a cabo.
	Analizar las causas, los riesgos de corrupción, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	De acuerdo con el Plan Anual de Auditoría	33%	La Gerencia Auditoría Soporte realiza evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y a la Gestión de Riesgos de Corrupción durante el año.

Estrategia de Racionalización de Trámites	Evaluación de viabilidad de disposición de formulario para solicitud de acceso al servicio de Energía a través de la web	Se cuenta con un formulario preliminar con características básicas para permitir la recepción web de la solicitud de conexión al servicio.	50%	Se han realizado las pruebas pertinentes para la puesta en operación del formulario
	Disposición de formulario para solicitud de Factibilidad del servicio de Energía a través de la web, operando y con etapa de estabilización superada.	Disposición de formulario en el portal web operando.	100%	El formulario disponible en el portal web: https://serviciosdigitales.epm.com.co/

Estrategia de Rendición de Cuentas	Elaborar informe de gestión 2020	Informe publicado en portal web de EPM	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 2021
	Elaborar informe de sostenibilidad 2020	Informe publicado en portal web de EPM	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 2021
	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2020 para consulta en portal web	Informes publicados en portal web de EPM	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 2021
	Divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	Publicaciones realizadas	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 2021
	Divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	Publicaciones realizadas	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 2021
	Entregar información de resultados financieros de EPM y su grupo empresarial a medios de comunicación	Boletines de prensa con resultados financieros de EPM	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo y tercer cuatrimestre del año 2021
	Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de EPM en proyectos, programas e iniciativas	Programas radiales de EPM radio	33%	Durante el primer cuatrimestre se han realizado diferentes programas radiales con temáticas asociadas a los avances del Proyecto Hidroeléctrico Ituango.
	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	33%	El programa es emitido en simultáneo los sábados a las 2:00 PM desde Telemedellín y Teleantioquia, con diferentes temas de interés para la comunidad en general.
	Publicar en redes sociales mensajes con información que dé cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones realizadas	33%	Se comparten publicaciones asociadas a los programas, proyectos e iniciativas de EPM
	Pautar contenidos en medios masivos asociados a la gestión empresarial realizada por EPM	Pautas realizadas	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo y tercer cuatrimestre del año 2021
Entregar a medios de comunicación información de avances en proyectos e iniciativas de EPM con sus distintos grupos de interés	Boletines y comunicados de prensa realizados	33%	Se han compartido con Líderes de Opinión y medios de comunicación locales, regionales y nacionales: <ul style="list-style-type: none"> • 60 Boletines informativos • 11 Comunicados de prensa Se pueden consultar en: https://bit.ly/3t1XjQ	

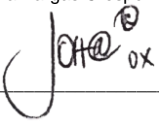
Estrategia de Rendición de Cuentas	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés (Clientes y Usuarios, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Gente EPM)	Evento realizado	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2021
	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	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 2021
	Realizar de espacios de conversación con el grupo de interés Estado para presentar resultados del informe de gestión e informe de sostenibilidad	Reuniones realizadas	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 2021
	Realizar espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2021	Reporte de planes de relacionamiento	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre del año 2021
	Implementar espacios de diálogo e interacción con grupos de interés en territorios priorizados	Reuniones realizadas	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo y tercer cuatrimestre del año 2021
	Realizar espacios de interacción digital (EPM te escucha)	Transmisiones realizadas	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo y tercer cuatrimestre del año 2021
	Desarrollar espacios de conversación con inversionistas para dialogar sobre los resultados financieros de la Empresa	Reuniones realizadas	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo y tercer cuatrimestre del año 2021
	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	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo y tercer cuatrimestre del año 2021
	Motivar la participación en el evento anual de rendición pública de cuentas	En medios corporativos EPM y Redes sociales EPM se ha promovido la participación en el evento	100%	A pesar de la reprogramación del evento central de Rendición Pública de Cuentas por motivos de COVID-19 y relevos gerenciales, se adelantaron iniciativas para motivar la participación y asistencia de los grupos de interés a través de Aló EPM (radio), Redes sociales, Mi Canal (EPM), Boletines internos Correo Unificado y Agruparte.
	Consultar a los grupos de interés los temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas	Se realizó ejercicio donde se consultó a diferentes grupos de interés los temas a tratar en la rendición de cuentas	100%	Desde la plataforma de medios corporativos se promovieron la consulta y participación en la página de participación ciudadana realizada sobre rendición de cuentas

	<p>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</p>	<p>Medios corporativos EPM Redes sociales de EPM</p>	<p>NA</p>	<p>No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre del año 2021</p>
	<p>Incluir la rendición de cuentas como actividad estratégica dentro de los planes de relacionamiento con los grupos de interés</p>	<p>Plan de relacionamiento y/o actividad específica a realizar</p>	<p>NA</p>	<p>No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2021</p>
	<p>Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio</p>	<p>Resultados encuesta de percepción</p>	<p>NA</p>	<p>No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2021</p>
	<p>Documento de balance de la rendición de cuentas (publicado en diciembre 2021 en el portal web con los resultados de las encuestas y sus respectivas recomendaciones para la mejora del proceso)</p>	<p>Informe publicado</p>	<p>NA</p>	<p>No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre del año 2021</p>

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunión semanal	33%	Se realizan reuniones diarias para poder analizar la gestión del proceso durante la contingencia, identificando mejoras al mismo.
	Plan de atención al cliente	Plan de atención al cliente 2021 estructurado	100%	Dentro de la planeación del proceso se estructura un plan de atención al cliente, donde se establece el marco de actuación del proceso y su alineación con los objetivos organizacionales, la normatividad aplicable, las actividades a realizar y los recursos disponibles para las mismas, con foco en el cumplimiento normativo, mejoramiento de procesos y satisfacción de nuestros clientes.
	Procesos y procedimientos documentados	Procesos y procedimientos documentados	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 2008. 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.
	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 la página de Epm se tiene publicada la información relevante en materia de atención al ciudadano
	Indicadores	Indicadores mensuales	100%	Se tienen definidos los indicadores del proceso, a los cuales se les realiza medición mensualmente 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 https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/estadisticas-de-atencion#Ver-resultados-obtenidos-en-a-os-anteriores-175
Protocolo de atención al ciudadano	Protocolo actualizado	100%	En EPM 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 de forma telefónica, presencial y/o escrita para garantizar una comunicación adecuada y estandarizada, que contribuye a mejorar la gestión que realiza el personal de servicio al cliente, garantizando la trazabilidad y audibilidad de lo requerido por el cliente y la actuación de la empresa.	
Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominada Redes de sinergia	22 redes de sinergia	27%	Se generan espacios para realizar homologación de conocimientos, informar cambios, resolver inquietudes, realizar capacitaciones. El principal mecanismo utilizado es la red de sinergia, donde participan alrededor de 500 personas de toda Antioquia cada 2 semanas.	

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través realización de videos de gestión del conocimiento	6 videos de gestión de conocimiento	17%	Se ha realizado la grabación de 4 videos y publicados: - Factibilidad punto de conexión grabado y publicado - Energía prepago, cambio de mercado o comercializador y visita de puesta en servicio se grabaron em marzo y se encuentran en edición por parte de la Biblioteca
	Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQR	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.
	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	100%	Se realiza seguimiento a los indicadores del proceso de manera mensual: https://mibitacora.epm.com.co/areas/rcm/sgc/SitePages/Inicio.aspx?RootFolder=%2Fareas%2Frcm%2Fsgc%2FSistema%20de%20Gestin%20de%20la%20Calidad%2FIndicadores%2F2021&FolderCTID=0x012000AF67AB7E9F2BB74097BE25B9FFA63A96&View=%7BC5EEDF0C%2D3580%2D42BB%2DB400%2D019C800F884E%7D
	Planes de mejoramiento	Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento	100%	Como parte del sistema de gestión de calidad, se tiene establecida la metodología para la formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento. Aplica cuando se requieran definir acciones preventivas, correctivas o de mejora en los diferentes procesos.
	Actualización normativa	Actualización del normograma del proceso	100%	Normograma: recopilación de toda la normatividad aplicada al proceso y servicios de la Empresa. Se realiza actualización permanente y sus cambios son divulgados a todo el personal de atención clientes.
	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Encuesta de satisfacción (3 veces al año)	0%	La actividad aún no se ha ejecutado.

Transparencia y acceso a la información	Publicación de nuevos conjuntos de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co	Se actualizó la información de datos abiertos prevista para el período en el sitio web datos.gov.co .	33%	Ver publicaciones de EPM en 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%	Se enviaron boletines a integrantes del programa Gobierno Digital Se adelantaron acciones encaminadas a movilizar la participación ciudadana por medios electrónicos en nuestro sitio web y las redes sociales.
	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 actualiza permanentemente los contenidos	33%	Se optimizaron formularios de activos e información clasificada y reservada. Se cuenta con la información actualizada dispuesta en el sitio web de EPM 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.	33%	Desde la Gerencia de Identidad Corporativa se gestionan las menciones sobre temas institucionales recibidas en las cuentas de EPM en redes sociales, publicadas por parte de los diferentes grupos de interés de la empresa en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube. Las menciones de tipo comercial se direcciona al Contac Center.
	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	Se realiza la revisión desde la Gestión de soporte y mantenimiento de la página WEB www.epm.com.co	33%	Se revisa y actualiza la información acorde a la demanda articulada 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 mantiene control de cumplimiento de mecanismos de accesibilidad desde la gestión de soporte y mantenimiento del sitio web
	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%	En el sitio web no se encuentra publicado el último informe correspondiente al primer cuatrimestre de 2021

Iniciativas Adicionales Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses	Gestionar en las filiales nacionales operativas de energía la aprobación del Manual de Conducta Empresarial de Grupo. El cumplir esta actividad está sujeta a un concepto jurídico de Unidad de Empresa.	El 22 de abril se aprobó el manual en la Filial CHEC. Se han abordado a las demás filiales para la aprobación del Manual de Conducta Empresarial de Grupo.	25%	El 5 de abril de 2021, el Comité de Núcleo de EPM aprobó el MCE de Grupo EPM y dio la directriz para llevarlo a aprobación a las demás filiales.
	Gestionar en las filiales nacionales operativas de agua la aprobación del Manual de Conducta Empresarial de Grupo. El cumplir esta actividad está sujeta a un concepto jurídico de Unidad de Empresa.	Manual aprobado	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre del año 2021
	Poner a disposición de al menos 3 filiales internacionales los mecanismos que tiene EPM Matriz para que realicen su medición de Clima Ético.	3 Informes de los generados por las filiales operativas internacionales como resultado de la medición de su Clima Ético.	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 2021
	Implementación en las filiales nacionales de aguas: Aguas Nacionales y Aguas de Malambo. Su implementación en el año 2021 dependerá de la evolución favorable de la pandemia COVID-19.	Lanzamiento y divulgación de las mismas.	30%	No se ha ejecutado ninguna actividad en la fecha.
Seguimiento con corte a Abril 30 de 2021, realizado por:	Cargo: Profesional Auditoría Soporte Nombre: Johanna Vargas Crespo Firma: 			
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoría Soporte Nombre: Luz Mirian Vega Cortés Firma: _____		Cargo: Vicepresidente Auditoría Corporativa Nombre: Oscar Alberto Cano Castrillón Firma: _____	