


SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.				
Vigencia:	I cuatrimestre 2023 (Enero, febrero, marzo y abril)				
Fecha publicación:	12/05/2023				
Seguimiento I					
Fecha seguimiento:	10 de mayo de 2023				
Componente	N°	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance %	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1	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 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 direccionamiento estratégico.	100%	La política fue aprobada desde el 2 de noviembre de 2010 según Acta No.1525 de Junta Directiva. Sin embargo, desde auditoría se recomienda definir nuevas actividades relacionadas con la Política de Administración de riesgos, relacionadas con los hitos que se han cumplido desde el Proyecto Gestión Integral de Riesgos.
	2.1	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 2023.	100%	Se publicó en la página web de la Entidad el Mapa de Riesgos de corrupción, donde se definieron 60 riesgos.
	3.1	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.	100%	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.
	3.2	Presentación ante el Comité de Auditoría de EPM	Se tiene planteadas las siguientes fechas para la divulgación tanto del PAAC como del Mapa de Riesgos de Corrupción: - 13 o 20 de junio de 2023: Comité Gerencia - 30 de junio de 2023: Comité Auditoría - 5 de julio de 2023: Junta Directiva	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 2023
	4.1	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	Mapa de riesgos de corrupción vigente	30%	Se está realizando encuesta a los dueños y conoedores de cada uno de los procesos con respecto a la vulnerabilidad de los mismos frente a los riesgos de Corrupción. A la fecha, se está consolidando los resultados e identificando aquellos procesos con una "Alta Exposición (vulnerabilidad)" a los Riesgo de Corrupción, y posteriormente realizar el acompañamiento.
	5.1	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.	40%	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. Así mismo, en las auditorías realizadas se evalúa el riesgo de corrupción en los procesos.
Estrategia de Racionalización de Trámites	1.1	Evolución, transformación y potenciación de los canales digitales asociados a Ema el contacto digital de EPM, manteniendo una posición de vanguardia para los clientes actuales y nuestros clientes del futuro. Nuevas interacciones digitales dispuestas para nuestros clientes	Se ha logrado avanzar en la consolidación de Ema desde sus transacciones como desde sus flujos conversacionales con el cliente. Esto ha permitido mejorar la experiencia y seguir creciendo en número de conversaciones mes a mes.	40%	Se observa los avances en las pruebas que se han realizado en el Chat Box de EMA.
	2.1	Autogestión para la solicitud de crédito SOMOS	Implementar funcionalidad para soportar el proceso de otorgamiento de los créditos Somos por autogestión en todas sus etapas, vinculación, estudio de crédito y formalización y ajustarse a lineamientos de seguridad y ciberseguridad, diseño de interfaz y de experiencia de usuario/cliente (UX/UI) requeridos por 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 2023

Estrategia de Rendición de Cuentas	1.1	Elaborar informe de gestión 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 2023
	1.2	Elaborar informe de sostenibilidad 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 2023
Estrategia de Rendición de Cuentas	1.3	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2022 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 2023
	1.4	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 2023
	1.5	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%	Se generaron programas radiales que dan cuenta de los resultados de la empresa para el primer cuatrimestre del 2023.
	1.6	Realizar programas televisivos que den cuenta del avance de proyectos o programas de EPM con impacto para las comunidades y/o clientes usuarios	Programas de EPM va camino al barrio Magazines informativos Conectados por el mundo (CPM)	33%	En el primer cuatrimestre de 2023 se emitieron 14 magazines informativos CPM Conectados por el mundo, con noticias relevantes del grupo EPM por los canales regionales Telemedellin, Telecafé, Teleantioquia, Canal Tro y TeleCaribe.
	1.7	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.
	1.8	Pautar contenidos institucionales 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 2023
	1.9	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%	Reporte gestión de prensa: *Boletines informativos: 40 *Boletines interrupciones servicios de agua, energía y gas natural: 106 *Comunicados a la opinión pública: 18
	1.10	Contar los principales hechos informativos de EPM semana a semana	Video resumen	33%	En el primer cuatrimestre de 2023 se han realizado 14 video resumen con los principales hechos noticiosos de EPM de la semana.
	2.1	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés (Clientes y Usuarios, Comunidad, Gente EPM, Estado y Colegas)	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 2023
	2.2	Realizar encuentro anual con 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 2023
	2.3	Realizar encuentro con periodistas y columnistas en el marco de la Rendición Pública de Cuentas (Evento con 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 2023
	2.4	Realizar encuentro de Proveedores y contratistas	No aplica	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 2023
	2.5	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	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 2023

Estrategia de Rendición de Cuentas	2.6	Realizar ruedas de prensa que den cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Ruedas de prensa realizadas	33%	Se realizaron 5 ruedas de prensa: - Mesa Fortalecimiento y Desarrollo Territorial - Visita Contralor General a Hidroituango - Entrega diagnóstico ESSMAR E.S.P. - Interrupción acueducto La Ayurá - Comunidad Solar Distribuida El Salvador
	2.7	Realizar espacios de conversación con el grupo de interés Estado para presentar resultados de la gestión de EPM en iniciativas, proyectos y programas empresariales.	No aplica	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 2023
	2.8	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 tercer cuatrimestre del año 2023
	2.9	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 realizó espacio de diálogos y se realizó informe de actividades en los territorios: Bajo Cauca, Aguas arriba Central Hidroituango, Oriente antioqueño y acciones priorizadas por la Gerencia Relaciones Externas.
	2.10	Consultar a los grupos de interés los temas a tratar durante el espacio 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 y tercer cuatrimestre del año 2023
	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	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 2023
	3.2	Motivar la participación en el evento anual de rendición pública 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 2023
	3.3	Consultar a la ciudadanía temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas	Resultados de las consultas realizadas	33%	Se realizaron consultas en distintos puntos de contacto (portal web EPM, Twitter y programa radial Aló EPM), con el propósito de conocer las temáticas que la ciudadanía quería conocer en el evento central de Rendición Pública de Cuentas. El tema de tarifas fue el común denominador de la consulta, sin embargo, también se preguntó por cuidado del agua, Central Hidroituango, transición energética, luminarias de alumbrado público, resultados Grupo EPM, etc.
	4.1	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 2023
	4.2	Documento de balance de la rendición de cuentas (publicado en diciembre 2023 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 tercer cuatrimestre del año 2023
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1.1	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunion semanal (Grupos primarios)	30%	En estos grupos primarios se revisa todo el procedimiento completo de Atención al Cliente y asociado a los requerimientos para identificar cambios y/o nuevos trámites.
	1.2	Plan de atención al cliente	Plan de atención al cliente 2023 estructurado	100%	Se incluyó dentro del Plan Atención Clientes los resultados y estadísticas del año 2022. Así mismo, se incluyó el análisis de riesgos del proceso Atención Clientes para el año 2022 y los indicadores para el año 2023.
	2.1	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. Se encuentra actualizado el Mapa de procesos de Atención Clientes donde se definieron 7 actividades. 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	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	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.
	2.3	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	25%	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 las cifras y consolidados de ejecución de los diferentes canales de atención para clientes, actualizado a marzo de 2023.
	2.4	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.
	3.1	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.	40%	Durante el primer cuatrimestre se han realizado 9 redes de sinergia, cumpliendo con el cronograma definido
	4.1	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.
	4.2	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	25%	Se encontró el informe con los resultados de Indicadores con corte a marzo de 2023, donde se analiza lo que se está haciendo bien, lo que se debe mejorar y cómo se garantiza la mejora continua.
	4.3	Planes de mejoramiento	Formulación y seguimiento planes de mejoramiento	100%	Los planes de mejoramiento han sido formulados y atendidos como resultado de la auditorías realizadas al proceso.
	4.4	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.
	5.1	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Encuestas de satisfacción (4 veces al año)	25%	A la fecha se tiene publicada la encuesta correspondiente al primer trimestre de 2023

Transparencia y acceso a la información	1.1	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%	Se actualizó la información de datos abiertos prevista para el período en el sitio web datos.gov.co . Considerando las nuevas normas que definió MINTIC al respecto, se analizaron nuevos conjuntos de datos candidatos.
	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	Se divulgaron los avances de la implementación de la política de Gobierno Digital en el cuatrimestre	33%	Se adelantaron acciones encaminadas a la participación de EPM en espacios convocados por el MINTIC para las entidades de Antioquia.
	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	Actualización permanente de contenidos. Se adelantó iniciativa de actualización de información para todo EPM	33%	Se realizó revisión de toda la información relacionada con Transparencia y acceso a la información pública en el sitio web de EPM, con el fin de presentarla de forma clara y entendible para los diferentes grupos de interés
	2.1	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.	33%	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.
	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	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.
	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	Se mantiene control de cumplimiento de mecanismos de accesibilidad desde la gestión de soporte y mantenimiento del sitio web	100%	Se mantiene control de cumplimiento de mecanismos de accesibilidad desde la gestión de soporte y mantenimiento del sitio web Se implementó la resolución 1519 y se atendió la auditoría interna realizada al respecto. Se gestionó plan de mejoramiento cumpliendo con lo estipulado para el 2023.
	5.1	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%	Se encuentra publicado en la página web de la Entidad, el último cuatrimestre de 2022, pero aún no está publicado el primer cuatrimestre de 2023.
Iniciativas Adicionales Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses	1.1	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	40%	La Unidad de cumplimiento ha participado durante el primer cuatrimestre en los siguientes eventos: - "Las Fintech y su relación con el Cumplimiento": - "Mesa de Planeación 2023": - "Socialización Rendición de Cuentas 2022 y Compromisos 2023"
Seguimiento con corte a Abril 30 de 2023, realizado por:	Cargo: Profesional Auditoría Soporte Nombre: Johanna Vargas Crespo Firma: 				
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoría Soporte Nombre: Luz Mirian Vega Cortés Firma: _____				