

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.			
Vigencia:	Mayo, junio, julio y Agosto			
Fecha publicación:	13/09/2021			
Seguimiento 1				
Fecha seguimiento:	10 de septiembre 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.	100%	El Mapa de Riesgos de Corrupción se encuentra publicado en las fechas previstas en la página web 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.	100%	Se presentó el Mapa de Riesgos de Corrupción en el Comité de Gerencia del 31 de mayo de 2021 y en el Comité de Auditoría del 23 de junio del presente año.
	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.	La revisión se está realizando	50%	Si bien es cierto se han realizado seguimiento y revisión periódica a 4 procesos, aún 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	66%	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: <a href="https://serviciosdigitales.epm.com.co/">https://serviciosdigitales.epm.com.co/</a>
	Elaborar informe de gestión 2020	Informe publicado en portal web de EPM	100%	Se elaboró el Informe de Gestión 2020 en su versión completa y resumen. En la sección de la Rendición Pública de Cuentas del sitio web de EPM, se publicó el Informe en su versión completa y resumen: <a href="https://www.epm.com.co/site/resultados-ejercicio-de-rendicion-de-cuentas-2021/informe-de-gestion-2020">https://www.epm.com.co/site/resultados-ejercicio-de-rendicion-de-cuentas-2021/informe-de-gestion-2020</a>
	Elaborar informe de sostenibilidad 2020	Informe publicado en portal web de EPM	100%	Se elaboró el Informe de Sostenibilidad 2020 tanto en español como en inglés. En el siguiente link se encuentra el Informe de Sostenibilidad 2020, tanto en inglés como en español <a href="https://2020.informedesostenibilidadepm.com.co/">https://2020.informedesostenibilidadepm.com.co/</a>
	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2020 para consulta en portal web	Informes publicados en portal web de EPM	100%	Se publicó los informes de sostenibilidad y de gestión en la página web de la entidad para consulta.
	Divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	Publicaciones realizadas	100%	En el Informe de la Rendición Pública de Cuentas se puede apreciar la divulgación de los principales hitos, tanto del Informe de Gestión 2020 como del Informe de Sostenibilidad: 2020.

Estrategia de Rendición de Cuentas	Divulgar resultados de la Empresa con base en Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	Publicaciones realizadas	100%	Se divulgaron los siguientes informes: - Ingresos del Grupo EPM en el primer trimestre de 2021 fueron de \$5,6 billones, con un crecimiento del 18% - Solidez financiera y estabilidad en flujos operacionales del Grupo EPM, 15° Encuentro de Inversionistas - Mercado de capitales en Chile dio respaldo a la segunda emisión de bonos de la Filial de EPM, Aguas Antofagasta - EPM ocupó el quinto lugar en reporte de las 1000 empresas más grandes de Colombia - EPM presentó positivo balance de los resultados a marzo de 2021 a público inversionista - En una decisión positiva para el Grupo EPM, Moody's ratifica calificación internacional grado de inversión de EPM - Utilidad neta de \$1,9 billones, positivos resultados financieros del Grupo EPM en el primer semestre de 2021
	Entregar información de resultados financieros de EPM y su grupo empresarial a medios de comunicación	Boletines de prensa con resultados financieros de EPM	66%	Se entregaron los siguientes informes: - Realización del 15° Encuentro Anual de Inversionistas Grupo EPM y actores del sector financiero - Teleconferencia de resultados 2° Trimestre 2021 - Informe ejecutivo financiero - Toda la información se encuentra disponible en español e inglés en la página web <a href="http://www.epm.com.co">www.epm.com.co</a>
	Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de EPM en proyectos, programas e iniciativas	Programas radiales de EPM radio	66%	Durante el segundo cuatrimestre se ha emitido Aló EPM con una frecuencia diaria.
	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	66%	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, incluyendo la rendición de cuentas.
	Publicar en redes sociales mensajes con información que dé cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones realizadas	66%	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	66%	Se están realizando pautas asociadas a la gestión empresarial de EPM en diferentes medios masivos de comunicación.
	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	66%	Se han compartido con Líderes de Opinión y medios de comunicación locales, regionales y nacionales entre los meses de mayo y agosto: • 82 Boletines informativos • 7 Comunicados de prensa Se pueden consultar en la sala de prensa EPM
	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés (Clientes y Usuarios, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Gente EPM)	Evento realizado	100%	Se realizó el evento de Rendición de cuentas con los grupos de interés
	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	100%	Se realizaron los siguientes espacios con columnistas y periodistas: - Organización y acompañamiento para agenda de medios y líderes en Bogotá Revista Semana, RCN Televisión, Caracol radio, Canal UNO, Caracol TV. - Organización de agenda de medio en Cartagena con El Universal y RCN Radio Bolívar - Organización y acompañamiento de visita del gerente general con Revista Semana (subdirector de información).
	Realizar de espacios de conversación con el grupo de interés Estado para presentar resultados del informe de gestión e informe de sostenibilidad	Reuniones realizadas	100%	Se realizaron espacios de conversación con el Grupo de Interés Estado a nivel internacional, nacional, Congreso de la República, departamental y local.
	Realizar espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2021	Reporte de planes de relacionamiento	0%	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	66%	Durante el cuatrimestre se realizaron actividades de relacionamiento y diálogo con distintos grupos de interés del territorio de forma presencial y virtual, como forma de evitar contagios por COVID-19
	Realizar espacios de interacción digital (EPM te escucha)	Transmisiones realizadas	66%	En el marco de la Semana Ambiental del Proyecto Hidroeléctrico Ituango se realizaron 11 charlas interactivas

Estrategia de Rendición de Cuentas	Desarrollar espacios de conversación con inversionistas para dialogar sobre los resultados financieros de la Empresa	Reuniones realizadas	66%	Se realizó: 1. Encuentro anual de inversionistas 2. Teleconferencias trimestrales 1 y 2 trimestre.
	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	66%	A través de EPM radio para Gente EPM, en la franja educativo comunicativa 1, 2, 3 por ti se desarrollaron los siguientes temas: - ¿Qué es la rendición de cuentas? - Rendición de cuentas: fundamentos legales - Rendición de cuentas: fase de diálogo - Rendición de cuentas: fases de incentivos y evaluación - Rendición de cuentas: resumen
	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
	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	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
	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	100%	Se encuentra dentro del Plan de relacionamiento con grupos de interés y especiales.
	Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio	Resultados encuesta de percepción	100%	Se realizó el informe con el desarrollo de la estrategia de la Rendición Pública de Cuentas, incluidos los resultados de la evaluación del evento.
	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)	Informe publicado	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
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunión semanal	69%	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%	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Indicador de tiempo de atención y espera en oficinas</li> <li>- Nivel de servicio y eficacia en el canal telefónico</li> <li>- Índice de quejas y reclamos</li> </ul> <p><a href="https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/estadisticas-de-atencion#Ver-resultados-obtenidos-en-a-os-antiores-175">https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/estadisticas-de-atencion#Ver-resultados-obtenidos-en-a-os-antiores-175</a></p>
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	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	73%	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.
	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de realización de videos de gestión del conocimiento	6 videos de gestión de conocimiento	67%	Se ha realizado la grabación de 4 videos y publicados: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factibilidad punto de conexión grabado y publicado</li> <li>- Energía prepago, cambio de mercado o comercializador y visita de puesta en servicio se grabaron en marzo y se encuentran en edición por parte de la Biblioteca</li> </ul>
	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.
	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)	25%	La actividad aún no se ha ejecutado.
	Publicación de nuevos conjuntos de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	Se actualizó la información de datos abiertos prevista para el período en el sitio web <a href="http://datos.gov.co">datos.gov.co</a> .	100%	Ver publicaciones de EPM en sitio web de datos abiertos del estado colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a> .
	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	66%	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.

Transparencia y acceso a la información	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	66%	Se realizó una revisión completa de cara a la normatividad para garantizar que se tenga publicada toda la información estipulada por la Ley 1712. Adicionalmente, se realizó una consulta de participación ciudadana con el objetivo de indagar entre los GI qué otros temas de transparencia les gustaría encontrar en esta sección del sitio web de EPM
	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.	66%	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	66%	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	70%	En el mes de agosto se realizaron pruebas de accesibilidad del sitio web de EPM con 11 funcionarios de EPM que hacen parte del programa de inclusión laboral, quienes ejecutaron las pruebas y realizaron su retroalimentación. Se está revisando la información para hacer las mejoras que surjan de este ejercicio.
	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	66%	En el sitio web no se encuentra publicado el último informe correspondiente al segundo 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.	99%	La actualización del Manual de Conducta Empresarial de Grupo se aprobó en EPM mediante Comité de Núcleo del 5 de abril de 2021. Solo se encuentra pendiente de aprobación una filial del Grupo EPM.
	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	100%	La actualización del Manual de Conducta Empresarial de Grupo se aprobó en EPM mediante Comité de Núcleo del 5 de abril de 2021. Solo se encuentra pendiente de aprobación una filial del Grupo EPM.
	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.	50%	La Unidad de Cumplimiento socializó la herramienta para la medición de Clima Ético en todas las empresas del Grupo EPM, tanto nacionales como internacionales.
	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.	50%	Se realizó el lanzamiento y divulgación de las declaraciones en la filial Aguas de Malambo. Continúa pendiente Aguas Nacionales.
Seguimiento con corte al 31 de agosto de 2021, realizado por:	<b>Cargo: Profesional Auditoría Soporte</b> <b>Nombre: Johanna Vargas Crespo</b> Firma: 			
Aprobado por:	<b>Cargo: Gerente Auditoría Soporte</b> <b>Nombre: Luz Mirían Vega Cortés</b> Firma: _____			