

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

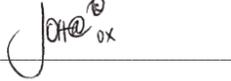
Entidad:	Empresas Publicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre II
Fecha publicación:	13 de septiembre de 2022

Seguimiento 2				
Fecha seguimiento:	12 de septiembre 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 toman como referente estandares 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.	100%	El mapa de riesgos de corrupción fue publicado en las fechas definidas en la página web de la Entidad. Así mismo, se definió la tipología de los riesgos de corrupción, donde se identificaron 22 riesgos de corrupción. Además, se está ejecutando la acción de mejora 210035-01.
	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. Se recomienda evaluar la eficacia de la divulgación de los grupos de interés.
	Presentación ante el Comité de Auditoría de EPM	No aplica	50%	Se incluyó en las agendas de los siguientes comités: - Comité de Gerencia: 4 de octubre de 2022 - Comité de Auditoría: 21 de octubre de 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	30%	De acuerdo con el Plan de Mejoramiento planteado, a la fecha ya se cuenta con una Tipología (árbol) de Riesgos de Corrupción con el visto bueno de la Dirección Ingeniería de Riesgos y de la Unidad de Cumplimiento. A la fecha la Unidad de Cumplimiento se encuentra realizando el pre-poblamiento de los riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la Empresa.
	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.	67%	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, dentro de las auditorías que realiza la Vicepresidencia Auditoría Corporativa.
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 épicas, para la gestión de la necesidad. Arquitectura TI, definió la Herramienta base o de consulta, para poder dar inicio al desarrollo de la solución KACTUS	20%	Ya se encuentra definido el prototipo para atender la iniciativa "Consulta identidad contratistas y funcionarios", el cual ya fue revisado por Identidad y Experiencia cliente. Sin embargo, aún falta por identificar la dependencia responsable de los datos de los contratistas y de dar los lineamientos para la gestión y administración
	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 épicas, para la gestión de la necesidad. Arquitectura TI, definió la Herramienta base o de consulta, para poder dar inicio al desarrollo de la solución HCM	60%	Se cuenta con un prototipo, revisado por identidad y experiencia del cliente. Se están desarrollando las historias de usuario y se están haciendo las integraciones de la herramienta para salir a producción.
Estrategia de Rendición de Cuentas	Elaborar informe de gestión 2021	Se elaboró informe de gestión 2021	100%	Conectados con el propósito superior de Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor, se entregó el informe de gestión para el año 2021. Informe publicado en https://cu.epm.com.co/Portals/institucional/rendicion-de-cuentas/2021/informe-gestion-grupo-epm-02052022.pdf
	Elaborar informe de sostenibilidad 2021	Se elaboró el informe de sostenibilidad 2021	100%	Se elaboró el Informe de Sostenibilidad 2021 tanto en español como en inglés.

Estrategia de Rendición de Cuentas	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2021 para consulta en portal web	Informe publicado en portal web de EPM	100%	Informe publicado en https://2021.informedesostenibilidadepm.com.co/
	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 2021 como del Informe de Sostenibilidad: 2021.
	Entregar información de resultados financieros de EPM y su grupo empresarial a inversionistas	Comunicaciones con información financiera a través de buzón especial	100%	Se entregan boletines y comunicados desde investorelations@epm.com.co Sitio web sección inversionistas Durante el trimestre publicamos las siguientes noticias en la sección inversionistas del sitio web en español e inglés.
	Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de EPM en proyectos, programas e iniciativas	Programas radiales de estrategia radial de EPM en territorios	67%	Se generaron programas radiales que dan cuenta de los resultados de la empresa para el segundo cuatrimestre del 2022.
	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	67%	Se resaltan el impacto de EPM y su grupo empresarial a través de sus iniciativas y negocios en barrios y municipios de Antioquia.
	Publicar en redes sociales mensajes con información que den cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones realizadas	67%	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	67%	Se verifica las pautas realizadas en los diferentes medios de comunicación regional y nacional, para un total de ocho (8) campañas publicitarias realizadas en el segundo cuatrimestre del año, con resultados de distintas gestiones adelantadas por la Empresa, desde el ámbito corporativo y de negocios.
	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	67%	Se realizaron: Boletines informativos EPM: 93. Atención consultas periodistas: 97. Comunicados a la opinión pública: 9. Ruedas de prensa: 7
	Contar los principales hechos informativos de EPM semana a semana	Video resumen	67%	Se realiza un video resumen semanal y se entrega los días viernes. En el segundo cuatrimestre se realizaron 17 videos resumen.
	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés (Clientes y Usuarios, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Gente EPM)	Evento realizado	100%	Evento de rendición pública de cuentas realizado el 6 de mayo en Medellín con distintos representantes de los grupos de interés y con transmisión por Teledemedellin y Canal institucional
	Realizar espacios de conversación con líderes de opinión (Columnistas y periodistas) para presentar resultados del informe de gestión e informe de sostenibilidad	Espacio de atención a medios Reuniones realizadas	100%	Acompañamiento a los eventos de rendición de cuentas de EPM en Medellín con diferentes grupos de interés y en Bogotá con inversionistas.
	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	Reuniones realizadas	100%	Actividades de relacionamiento en el Congreso de Colombia, Asamblea de Antioquia, Gobierno central, entidades internacionales, administraciones municipales y entes regionales.
	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 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	67%	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	Transmisiones realizadas	67%	Se realizaron las siguientes transmisiones: - 3 ruedas de prensa - Rendición de cuentas - Explicación de tarifas aguas y saneamiento
	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 EPM	100%	A través de Podcast se realizó diálogo, explicando la importancia de la cultura de rendición de cuentas, donde se explica y justifica la gestión pública. Promoviendo la participación de los diferentes grupos de interés.
	Motivar la participación en el evento anual de rendición pública de cuentas	Medios corporativos EPM Redes sociales EPM	100%	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	100%	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 consultas 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 tercer cuatrimestre del año 2022
	Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio	Resultado eventos de percepción	100%	Se evaluó de manera física y digital el evento de Rendición de Cuentas, para un total de 164 respuestas. De manera general, los resultados fueron positivos, indicando que la información fue clara, respondía a sus intereses y dudas y que volverían a asistir a una rendición de cuentas de EPM y el Grupo EPM.
	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 tercer 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.	67%
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	67%	En el link: https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/estadisticas-de-atencion/#Indicador-de-satisfacci-n-en-oficinas-de-atenci-n-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.	67%	A la fecha se han 17 redes de sinergia, donde se socializan temas como actualización documental y cambios en el proceso de Atención Clientes. Participan alrededor de 500 personas.
	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 segundo 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	67%	Se encontró el informe con los resultados de Indicadores con corte a julio de 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	67%	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	67%	La encuesta se realiza mensualmente a través de mensaje de texto e IVR y se evalúa el canal telefónico, presencial, facturación, gestión cartera y oficinas de atención.

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 periodo en la web datos.gov.co	67%	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	67%	Se adelantaron acciones encaminadas a la participación de EPM en espacios convocados por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para las entidades de Antioquia. Resultados de máxima velocidad 2022 y otros.
	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.	67%	Se optimizaron formularios de activos e información clasificada y reservada. Se cuenta con la información actualizada acorde a las Resolución 1519 de 2020, dispuesta en el sitio web de EPM. Link: 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.	40%	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	67%	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	67%	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 en Avanza cumpliendo con lo estipulado.
	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.
Iniciativas Adicionales Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses	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	60%	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 al 31 de agosto de 2022, realizado por:	Cargo: Profesional Auditoría Soporte Nombre: Johanna Vargas Crespo Firma: 			
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoría Soporte Nombre: Luz Mirian Vega Cortés Firma: _____			