

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre III
Fecha publicación:	15/01/2021

Seguimiento III					
Fecha seguimiento:	31 de diciembre de 2020				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Meta establecida	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Aprobada el 2 de noviembre de 2010 Acta No. 1525 de Junta Directiva	100%	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.	Política de Administración de Riesgos revisada y de ser necesario, ajustada.	20%	100%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se define para el año 2021. Se están adelantando acciones su revisión bajo el marco de la evolución del proceso de Gestión Integral de Riesgos, el direccionamiento estratégico, las normatividades que se han emitido como el MIPG y otras en Colombia en materia de riesgos.
	Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web de EPM.	100%	100%	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.	Divulgación por medio de diferentes canales de comunicación y publicación en la página Web de la Empresa.	100%	100%	A través de diferentes medios de comunicación, se divulgó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a diferentes grupos de interés.
	Presentación ante el Comité de Auditoría	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	100%	100%	Se presentó el Mapa de Riesgos de Corrupción al Comité de Auditoría, según Acta N° 159 del 25 de septiembre de 2020.
	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.	Mapa de Riesgos de Corrupción vigente.	60%	100%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se define para el año 2021. Se realizó acompañamiento por parte de los "Gestores de riesgos" de la Dirección Ingeniería de Riesgos, a los procesos con riesgos relacionados con la corrupción, con el fin de realizar seguimiento periódico.
	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	100%	100%	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	Conexión a los servicios públicos: Disposición de formulario para solicitud de acceso al servicio de Acueducto y Alcantarillado a través de la web, operando y con etapa de estabilización superada	Pruebas para habilitar formulario de solicitud de conexión al servicio	100%	100%	Se han realizado las pruebas pertinentes para la puesta en operación del formulario
	Factibilidad de Servicios Públicos: Disposición de formulario para solicitud de acceso al servicio de Acueducto y Alcantarillado a través de la web, operando y con etapa de estabilización superada	Disposición de formulario en el portal web operando.	100%	100%	El formulario disponible en el portal web: https://www.epm.com.co/site/home/transacciones-de-aguas
	Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos: Disposición de formulario para solicitud de acceso al servicio de Acueducto y Alcantarillado a través de la web, operando y con etapa de estabilización superada.	Disposición de formulario en el portal web operando.	100%	100%	Se encuentra disponible para uso en el portal web: https://www.epm.com.co/site/home/transacciones-de-aguas
	Instalación, mantenimiento o reparación de medidores: Análisis factibilidad de implementación de formulario digital para acceso al servicio	Planeación Análisis Funcionales para determinar tipo de atención y con ello definir canal de ingreso.	100%	100%	El formulario disponible en el portal web: https://portalclientes.epm.com.co/informacion-solicitante/?transaccionid=2&clasificacion=2

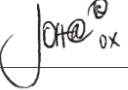
Estrategia de Rendición de Cuentas	Elaborar informe de gestión 2019	Informe publicado en portal web de EPM	100%	100%	Se elaboró el informe de gestión 2019 y se publicó en la versión extensa y resumen. Este es el enlace donde está publicado: https://www.epm.com.co/site/home/sostenibilidad-epm/resultados-ejercicio-de-rendicion-de-cuentas-2020/informe-de-gestion-2019
	Elaborar informe de sostenibilidad 2019	Informe publicado en portal web de EPM	100%	100%	Se elaboró el Informe de Sostenibilidad 2019, tanto en versión español como en inglés, el cual se encuentra publicado en www.sostenibilidadgruopepm.com.co o en esta URL https://www.epm.com.co/site/home/sostenibilidad-epm/resultados-ejercicio-de-rendicion-de-cuentas-2020 en el botón "Informe de Sostenibilidad 2019".
	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2019 para consulta en portal web	Informes publicados en portal web de EPM	100%	100%	El Informe de Sostenibilidad se encuentra publicado en www.sostenibilidadgruopepm.com.co Para este año, el Informe de gestión estuvo conformado por 2 tipos de informes: Informe de gestión 2019 y Balance de los 100 primeros días de 2020. Ambos informes, en sus diferentes versiones, se encuentran publicados en la sección de la Rendición Pública de Cuentas del sitio web.
	Divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	Publicaciones realizadas	100%	100%	En la sección de la Rendición Pública de Cuentas del sitio web, se encuentra un botón denominado "Evaluación de la Rendición Pública de Cuentas" y a su vez, dentro de este botón, se encuentra otro botón llamado "Informe General" donde se encuentra toda la información y evidencias de la divulgación de resultados de la empresa con base en el Informe de gestión (Informe de gestión 2019 + Balance 100 primeros días 2020) y el Informe de Sostenibilidad.
	Entregar información de resultados financieros de EPM a medios de comunicación e inversionistas	Boletines de prensa con resultados financieros de EPM (2)	100%	100%	En el último cuatrimestre, se entregaron 3 boletines relacionados con la información financiera de EPM
	Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de EPM en proyectos, programas e iniciativas	Programas radiales de EPM radio	100%	100%	Se han realizado los programas radiales alusivos a los avances de gestión de EPM en proyectos, programas e iniciativas
	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 (3)	100%	100%	El programa se emitió a partir del mes de noviembre en simultánea por Telemedellín y Teleantioquia los sábados a las 2:00 PM
	Publicar en redes sociales mensajes con información que dé cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones realizadas	100%	100%	Se realizaron publicaciones en las redes sociales Facebook, Instagram, Twitter y LinkedIn durante septiembre, octubre, noviembre y diciembre con información alusiva a programas y proyectos de EPM
	Pautar contenidos en medios masivos asociados a la gestión empresarial realizada por EPM	Pautas realizadas	100%	100%	Durante el tercer cuatrimestre se pautaron contenidos en diferentes medios masivos (Radio, prensa, televisión, exteriores) y pauta digital con amplio alcance, con foco en la gestión que realiza permanentemente la empresa.
	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	100%	100%	En el enlace https://www.epm.com.co/site/home/sala-de-prensa/noticias-y-novedades/pgrid/24350/pageid/6 se encuentran publicados la información entregada a los medios de comunicación relacionada con los proyectos e iniciativas de EPM con los diferentes grupos de interés.
Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés (Clientes y Usuarios, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Gente EPM)	Evento realizado	100%	100%	Por afectaciones propias de la llegada del COVID-19 se ajustó el enfoque del evento y se tuvo que trasladar la fecha. Ante la imposibilidad de realizar eventos presenciales se definió realizar una transmisión televisada en simultáneo en Telemedellín, Teleantioquia y redes sociales de EPM. La transmisión se realizó el jueves 7 de mayo y se convocó a distintos grupos de interés a visualizarlo. Este mismo día debemos se realizó el 14vo Encuentro con Inversionistas de EPM, otra rendición de cuentas con este grupo de interés de la Empresa	

Estrategia de Rendición de Cuentas	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%	100%	Con los medios de comunicación locales, regionales y nacionales se realizó rueda de prensa para dar a conocer el informe de gestión y los resultados del informe de sostenibilidad, con el Gerente General de EPM como vocero principal.
	Realizar espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2020	Reporte de planes de relacionamiento	100%	100%	Se ejecutaron actividades de relacionamiento y diálogo con los diferentes Grupos de interés.
	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	100%	100%	Se han realizado publicaciones en los medios internos como Correo Unificado y Mi Canal alusivas al proceso de rendición pública de cuentas, a través de formatos escritos y audiovisuales.
	Motivar la participación en el evento de rendición pública de cuentas	Medios corporativos y redes sociales de EPM	100%	100%	Se motivó la participación a través de: *Programas radiales: "Boletín digital Correo Unificado." *Listas de WhatsApp* *Spot animados en pantallas de Mi Canal
	Consultar a los grupos de interés los temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas	Resultados de las consultas realizadas	100%	100%	Se publica consulta en espacio del portal web de EPM dirigida de manera preliminar a los grupos de interés. A partir de los resultados se establecieron temáticas y dinámicas de la rendición de cuenta.
	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%	100%	Los planes de relacionamiento incluyen los diferentes espacios de diálogo con los grupos de interés, en donde se desarrollan actividades de tipo informativas, participativas, educativas y de interacción y otros espacios donde participen los líderes de opinión académicos, para conversar sobre temas relevantes de EPM y en general mantener informados a los líderes empresariales en los diferentes temas de interés.
	Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio	Resultados encuesta de percepción	100%	100%	En la sección de la Rendición Pública de Cuentas del sitio web, se encuentra un botón denominado "Evaluación de la Rendición Pública de Cuentas" y dentro de esta se encuentra un botón llamado "Evaluación ciudadanía", en dicho botón se publicó el instrumento para que las personas diligenciaran la evaluación, el cual estuvo disponible entre el 7 y el 26 de mayo.
	Realizar consulta con los grupos de interés sobre los temas tratados en el evento de rendición de cuentas EPM 2019	Resultados consulta digital	100%	100%	Se realizaron ejercicios de participación ciudadana con los diferentes grupos de interés acerca del evento de Rendición de cuentas. Se puede consultar en el siguiente link: https://www.epm.com.co/site/home/nuestra-empresa/participacion-ciudadana/historico-de-participacion https://www.epm.com.co/site/home/nuestra-empresa/participacion-ciudadana/historico-de-participacion/rendicion-de-cuentas
Documento de balance de la rendición de cuentas (publicado en diciembre 2020 en el portal web con los resultados de las encuestas y sus respectivas recomendaciones para la mejora del proceso)	Informe publicado	100%	100%	El documento de Balance de la Rendición Pública de Cuentas se encuentra publicado en: https://www.epm.com.co/site/home/sostenibilidad-epm/resultados-ejercicio-de-rendicion-de-cuentas-2020/evaluacion-de-la-rendicion-de-cuentas	

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunión semanal	100%	100%	Se realizan reuniones semanales dentro de la Gerencia Atención Clientes para el análisis del desempeño del proceso, con el objetivo de identificar aspectos a ajustar y mejorar. Desde el 19 de marzo se están realizando reuniones diarias para poder analizar la gestión del proceso durante la contingencia, y poder identificar mejoras al mismo.
	Plan de atención al cliente	Plan de atención al cliente 2020 estructurado	100%	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%	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%	100%	En la página de Epm se tiene publicada la información relevante en materia de atención al ciudadano
	Indicadores	Indicadores mensuales	100%	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 Los resultados se pueden consultar en la página de EPM en el siguiente link: http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarioss/Estadisticasdeatencion.aspx#Estadisticas-pedidos-y-peticiones-573

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Protocolo de atención al ciudadano	Protocolo actualizado	100%	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.
	Nuevos puntos de atención	Apertura de 4 nuevos puntos fáciles	100%	100%	Se habilitaron nuevos puntos fáciles para 10 en total en la actualidad, donde el cliente se puede autogestionar
	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominada Redes de sinergia	22 redes de sinergia	100%	100%	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 450 personas de toda Antioquia cada 2 semanas. Debido a los cambios que se han presentado durante la contingencia, ha sido necesario programar espacios adicionales para fortalecer diferentes temas en los canales de atención.
	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de realización de videos de gestión del conocimiento	10 videos de gestión de conocimiento	100%	100%	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 400 personas de toda Antioquia cada 2 semanas.
	Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQR	Procesos y procedimientos actualizados	100%	100%	Se tienen documentados e implementados los procedimientos para atender los diferentes requerimientos de los clientes y usuarios, y los relacionados con la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y recursos.
	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	100%	100%	La información correspondiente a la estadística mensual de estos temas, se encuentra publicada en el siguiente link: http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx
	Planes de mejoramiento	Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento	100%	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%	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%	100%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2021. Debido a la contingencia por COVID, el contact center tuvo un incremento importante en la cantidad de llamadas entrantes, lo que requirió que todos los recursos se destinaran a la atención de las mismas. Por lo anterior este año solo se realizará una medición finalizando año, que cubre los 4 últimos meses.	

Transparencia y acceso a la información	Publicación de nuevos conjuntos de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co e integración con el portal de datos abiertos de la Alcaldía de Medellín - MEDATA	Disposición de nuevos conjuntos de datos abiertos e integración con Medata (Alcaldía de Medellín)	100%	100%	Se encuentran publicados 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	Boletines bimensuales con los avances sobre este tema	100%	100%	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	Revisión de toda la información relacionada con Transparencia y acceso a la información pública en el sitio web de EPM para presentarla de forma clara y entendible para los grupos de interés, es una sola sección de fácil acceso (actualmente está ubicada en diferentes secciones)	100%	100%	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.	Gestionar las solicitudes atendidas acorde a lo establecido en el decreto 1081 de 2015	100%	100%	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.
	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	Información actualizada y publicada en la página web	100%	100%	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	Implementar ajustes con base en brechas identificadas.	100%	100%	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	Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	100%	100%	Se encuentra publicado la información de acceso a la información en el siguiente enlace: https://www.epm.com.co/site/home/transparencia/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica#8-Gesti-n-documental-5322

Iniciativas Adicionales Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses	Implementación en las filiales Nacionales y Aguas de Malambo	Aguas Lanzamiento y divulgación de las mismas	0%	100%	La acción no alcanzó el porcentaje esperado y por ello la misma deberá incluirse en el plan que se defina para el año 2021. Teniendo en cuenta que el "Trabajo en Casa" continúa por la pandemia del COVID-19 y que en estas filiales no se cuenta con una aplicación digital para diligenciar estas declaraciones y por tanto su diligenciamiento tendría que ser físicamente, no ha sido posible llevar a cabo esta actividad.
Seguimiento con corte al 31 de diciembre de 2020, realizado por:	Cargo: Profesional Auditoría Soporte Nombre: Johanna Vargas Crespo Firma: 				
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoría Soporte Nombre: Luz Mirian Vega Cortés Firma: _____				