

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.			
Vigencia:	Septiembre, octubre, noviembre y diciembre			
Fecha publicación:	17/07/2022			
Seguimiento 1				
Fecha seguimiento:	12 de enero de 2022			
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 interna y externa. Adicionalmente se aprobaron en 2021 nuevos lineamientos y reglas del negocio del proceso Gestión Integral de Riesgos que detallan el hacer de la Política de Gestión de Riesgos.	100%	Como resultado de la revisión de la Política de Administración de Riesgos, en el año 2021 se aprobaron nuevos lineamientos y reglas de negocio para la Gestión de riesgos en EPM. Así mismo, se concluyó no se evidencia la necesidad de ajustar la política de GIR aprobada por la JD en el año 2010.
	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%	No fue posible determinar la revisión de los riesgos de corrupción con los dueños de los procesos y conducir al respecto.
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.	100%	Se realizó evaluación de viabilidad efectuada con resultado positivo, dando origen a formulario electrónico de conexión al servicio público de Energía en su versión final de pruebas. Se encuentra disponible en el portal web de la Entidad.
	Disposición de formulario para solicitud de Facilidad 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%	Disposición de formulario definitivo en la web para solicitud de facilidad del servicio.
Estrategia de Rendición de Cuentas	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: https://www.epm.com.co/sitio/resultados-ejecucion-de-rendicion-de-cuentas-2020/Informe-de-gestion-2020
	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 https://www.epm.com.co/sitio/informacion-sostenibilidad
	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.
	Divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	Publicaciones realizadas	100%	Se divulgaron los siguientes informes: - Ingreso del Grupo EPM en el primer trimestre de 2021 fueron de \$5,6 billones, con un crecimiento del 18%. - Saldo financiero y estabilidad en flujos operacionales del Grupo EPM. 15° Encuentro de Inversoristas - Mercado de capitales en Chile dio respaldo a la segunda emisión de bonos de la Filial de EPM, Aguas Antioqueñas - 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 \$1,8 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	100%	Se entregaron los siguientes informes: - Publicación boletín informativo con bitárrico presupuesto para 2022. EPM apuesta en llevar bienestar y desarrollo a la comunidad - Durante el tercer cuatrimestre se emitió el programa radial con la gestión de proyectos, iniciativas y programas de EPM. Algunos de los temas tratados fueron: - Agenda socioeconómica regional para el norte, el nordeste y el oriente - EPM a tu Puerta - Comercialización de biogás como energético renovable - Día mundial del ahorro de Energía
	Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de EPM en proyectos, programas e iniciativas	Programas radiales de EPM radio	100%	El programa es emitido en simulcasteo 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.
	Realizar programas especiales de Camino al barrio que den cuenta del avance de un proyecto o programa de impacto para las comunidades y clientes-usuarios	Programas de Camino al barrio EPM	100%	Se cumplió con las publicaciones en las diferentes redes sociales con información de los resultados de los proyectos, programas e iniciativas de EPM.
	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%	Se realizaron pautas asociadas a la gestión empresarial de EPM en diferentes medios masivos de comunicación.
	Pautar contenidos en medios masivos asociados a la gestión empresarial realizada por EPM	Pautas realizadas	100%	Se compartieron con Líderes de Opinión y medios de comunicación locales, regionales y nacionales entre los meses de septiembre y diciembre: - 75 Boletines informativos
	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%	Se realizó el evento de Rendición de cuentas con los 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%	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 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 espacios de conversación con el Grupo de Interés (Estado a nivel internacional, nacional, Congreso de la República, departamental y local).
	Realizar de espacios de conversación con el grupo de interés emanados para presentar resultados del informe de gestión e informe de sostenibilidad	Reuniones realizadas	100%	Se realizó los diálogos programados con los diferentes grupos de interés de acuerdo con el Plan de relacionamiento para el año 2021
	Realizar espacios de diálogo con los grupos de interés, emanados en los planes de relacionamiento 2021	Reporte de planes de relacionamiento	100%	Durante el cuatrimestre se realizaron actividades de relacionamiento y diálogo con distintos grupos de interés del territorio. Se realizaron los siguientes eventos: - Conversatorio gestión ambiental y presentación del libro "De Semillas a Biotecnología" - Conversatorio con directores y editores económicos para presentar las cifras relevantes de EPM y los temas relacionados con el avance del Proyecto Hidroeléctrico Ituango. - Exposición de los avances del Modelo de Integración Territorial (MIT) ante líderes de opinión, empresarios, académicos, representantes del gobierno y líderes sociales en la sesión 46 del CUISES Unia.
Implementar espacios de diálogo e interacción con grupos de interés en territorios priorizados	Reuniones realizadas	100%	Durante el año se realizaron diferentes eventos a través de Facebook Live. En el mes de septiembre se realizó en esta plataforma el programa Innovate EPM, la transmisión de ruedas de prensa y el Ritual de encendidos del alumbrado navideño.	
Realizar espacios de interacción digital (EPM te escucha)	Transmisiones realizadas	100%	Durante el año se generaron diferentes espacios de conversación con el Grupo de Interés Inversoristas, entre ellos teleconferencias trimestrales en español e inglés, participación en las invitaciones de eventos realizados por el mercado de capitales internacional tipo "top-down roadshow" organizados por la banca comercial. Así como información que se envía desde el buzón investorrelations@epm.com.co	
Desarrollar espacios de conversación con inversionistas para dialogar sobre los resultados financieros de la Empresa	Reuniones realizadas	100%	Se compartieron spots pedagógicos en MI Canal para que los colaboradores se acercaran un poco más a la importancia de la rendición de cuentas	
Sensibilizar a funcionarios de EPM a través de contenidos pedagógicos que contribuyan a la internalización de la cultura de rendición de cuentas	Medios internos de EPM	100%	A pesar de la reprogramación del evento central de Rendición Pública de Cuentas por motivos de COVID-19 y razones generacionales, se adelantaron iniciativas para motivar la participación y asistencia de los grupos de interés a través de MI EPM (radio), Redes sociales, MI Canal (EPM), Boletines internos Correo Unificado y Anunciado .	
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%	Desde la plataforma de medios corporativos se promovieron la consulta y participación en la página de participación ciudadana realizada sobre rendición de cuentas .	
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%	En la sección de Participación Ciudadana en nuestro sitio web, se realizaron diferentes consultas periódicas y de participación con los grupos de interés de EPM, con temas como: - Alumbrados 2021 - Ema Asesora virtual - Innovate Grupo EPM - Servicios Digitales	
Generar información periódica en plataforma de medios y espacios que visibilicen 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	Medios corporativos EPM Redes sociales de EPM	100%		

	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	100%	Se encuentra publicado en la página web el informe consolidado de la Rendición Pública de Cuentas.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunión semanal	100%	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 - Control de radiadas - Trámites, productos y servicios - Indicadores - Contacto transparente	Documentación publicada en la página web	100%	En la página de Epm se tiene publicada la información relevante en materia de atención al ciudadano
	Indicadores	Indicadores mensuales	100%	Se tienen definidos los indicadores del proceso, a los cuales se les realiza medición 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
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	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 500 personas de toda Enequie cada 2 semanas.
	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través realización de videos de gestión del conocimiento	6 videos de gestión de conocimiento	100%	Se ha realizado la grabación de 4 videos y publicados: - Facilidad punto de conexión grabado y publicado - Energía prepago, cambio de mercado o comercializador y vista de puertos en servicio se grabaron en marzo y se encuentran en edición por parte de la Biblioteca
	Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQR	Procesos y procedimientos actualizados	100%	Para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entrega al cliente, por los diferentes canales de atención, se cuenta con un sistema de atención al cliente, que está formalizado a través del Sistema de Gestión de Calidad certificado bajo la norma ISO 9001 versión 2015. En este sistema se encuentran documentados todos los procedimientos de cara al cliente, y los cambios son comunicados a todos los funcionarios para que los implementen en sus actividades diarias.
	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	100%	Se realiza seguimiento a los indicadores del proceso de manera mensual
	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. Actúa cuando se requieren 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)	67%	Se tienen los resultados del primer y segundo cuatrimestre del año 2021.
	Publicación de nuevos conjuntos de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co	Se actualizó la información de datos abiertos prevista para el periodo en el sitio web datos.gov.co .	100%	Ver publicaciones de EPM en sitio web de datos abiertos del estado colombiano www.datos.gov.co .
	Divulgar los avances de la implementación de la política de Gobierno Digital y lo consignado en el informe de sostenibilidad así como los canales existentes para dicha promoción	Se divulgaron los avances de la implementación de la política de Gobierno Digital en el cuatrimestre	100%	Se enviaron boletines a integrantes del programa Gobierno Digital. Se realizaron acciones encaminadas a movilizar la participación ciudadana por medios electrónicos en nuestro sitio web y en 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	100%	Se optimizaron formularios de activos e información clasificada y reservada en la página web de la Entidad.
	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogidas las directrices del decreto 1081 de 2016.	Se brindó atención a las solicitudes recibidas en el cuatrimestre. Se corrobora con reporte que gestiona administración documental.	100%	Desde la Gerencia de Identidad Corporativa se gestionan los temas institucionales recibidos 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 direccionan al Center Center. Se recomienda revisar el procedimiento para la atención de solicitudes a través de las redes sociales de EPM.
	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	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	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 implementa la resolución 1519 y se encuentra pendiente la formulación de los planes de mejoramiento de la evaluación realizada por Auditoría interna.
	Publicar el informe de solicitudes de acceso a información de Derechos de petición 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 sobre derechos de petición correspondiente al tercer cuatrimestre de 2021. Por lo anterior, se recomienda definir las fechas de publicación al principio del cuatrimestre siguiente para tener actualizado a tiempo el sitio web de la Entidad.
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 cumplimiento de esta actividad está sujeta a un concepto jurídico de Unidad de Empresa.	El 22 de abril se aprobó el manual en la Filial OHEC. Se han abordado a las demás filiales para la aprobación del Manual de Conducta Empresarial de Grupo.	100%	La actualización del Manual de Conducta Empresarial de Grupo se aprobó en EPM mediante Comité de Núcleo del 6 de abril de 2021. Así mismo, se aprobó en todas las filiales del Grupo EPM el Manual de Conducta Empresarial durante el año 2021.
	Gestionar en las filiales nacionales operativas de agua la aprobación del Manual de Conducta Empresarial de Grupo. El cumplimiento de 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 6 de abril de 2021. Así mismo, se aprobó en todas las filiales del Grupo EPM el Manual de Conducta Empresarial durante el año 2021.
	Poner a disposición de al menos 3 filiales internacionales los mecanismos que tiene EPM 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.	100%	La Unidad de Cumplimiento socializó la herramienta para la medición de Clima Ético en todas las empresas del Grupo EPM, tanto nacionales como internacionales. Durante el último cuatrimestre del año se aplicó la encuesta en Delmar, TUSA, ADASA y EESSA. La Filial ENSA la aplicará en el año 2022.
Implementación en las filiales nacionales de aguas Aguas Nacionales y Aguas de Miliarlo. Suplementación en el año 2021 dependerá de la evolución favorable de la pandemia COVID-19.	Lanzamiento y divulgación de las mismas.	100%	Se realizó el lanzamiento y divulgación de las declaraciones de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses en las filiales de Aguas Nacionales.	
Seguimiento con corte al 31 de diciembre de 2021, realizado por:	Cargo: Profesional Auditoría Soporte Nombre: Johanna Vargas Crespo Firma: 			
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoría Soporte Nombre: Luz Milán Vega Cortés Firma: 	Cargo: Vicepresidente Auditoría Corporativa Nombre: Gustavo Alejandro Gallego Hernández Firma: 		