

*estamos ahí.*



energía | gas natural | aguas

# **Rendición Pública de Cuentas** Informe General

# Contenido del informe

- 1 > Análisis del estado de la Rendición de Cuentas
- 2 > Diseño y ejecución de la estrategia de Rendición de Cuentas
- 3 > Evaluación externa de los grupos de interés

A person's hands are visible holding a white rectangular sign. The sign is tilted slightly to the right. The background is a blurred outdoor scene with green trees and a path. The text on the sign is in a bold, green, sans-serif font.

# 1. Análisis del estado de la Rendición de Cuentas

# Análisis del estado de la Rendición de Cuentas

## Generalidades



Como una **práctica de transparencia** y comprometidos con el cumplimiento del **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** y de la **estrategia de Gobierno en Línea**, EPM viene realizando anualmente su Rendición Pública de Cuentas, con el fin de dar a conocer los principales logros y retos de la gestión empresarial y su articulación con los grupos de interés.

Con el propósito de compartir estos resultados con el mayor número posible de personas y de ir más allá de una función informativa, dicha estrategia se diseña **bajo los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas**, abordando los 3 elementos básicos a los que dicho documento hace alusión: **acciones de información, acciones de diálogo y acciones de incentivos**, buscando así, no solo entregar contenidos sobre la gestión empresarial, sino también escuchar y responder las inquietudes de la ciudadanía.



El Manual para la práctica de las relaciones con los grupos de interés es una guía acogida por EPM en 2009 y ahora aplicada con alcance de Grupo EPM, para gestionar de manera integral y estratégica la relación con los Grupos de interés, con miras a lograr competitividad sostenible.

Según el Marco conceptual, los principios básicos para el relacionamiento con los grupos de interés, y el pensamiento estratégico del Grupo EPM, se tienen 12 temas identificados que son relevantes para los grupos de interés y para la sostenibilidad de la empresa, los cuales son abordados en la estrategia de Rendición Pública de Cuentas, resaltando algunos como: Acceso y comprabilidad de los servicios públicos, calidad del clima laboral, calidad y seguridad de los productos y servicios, contratación responsable para el desarrollo local, cuidado del agua, diversificación de energías renovables, estrategia climática, población sin servicio, transparencia y apertura de la información.

De igual manera, en la Rendición de Cuentas, se abordan otros asuntos de la gestión de EPM en 2017 explicados más adelante.



# Análisis del estado de la Rendición de Cuentas

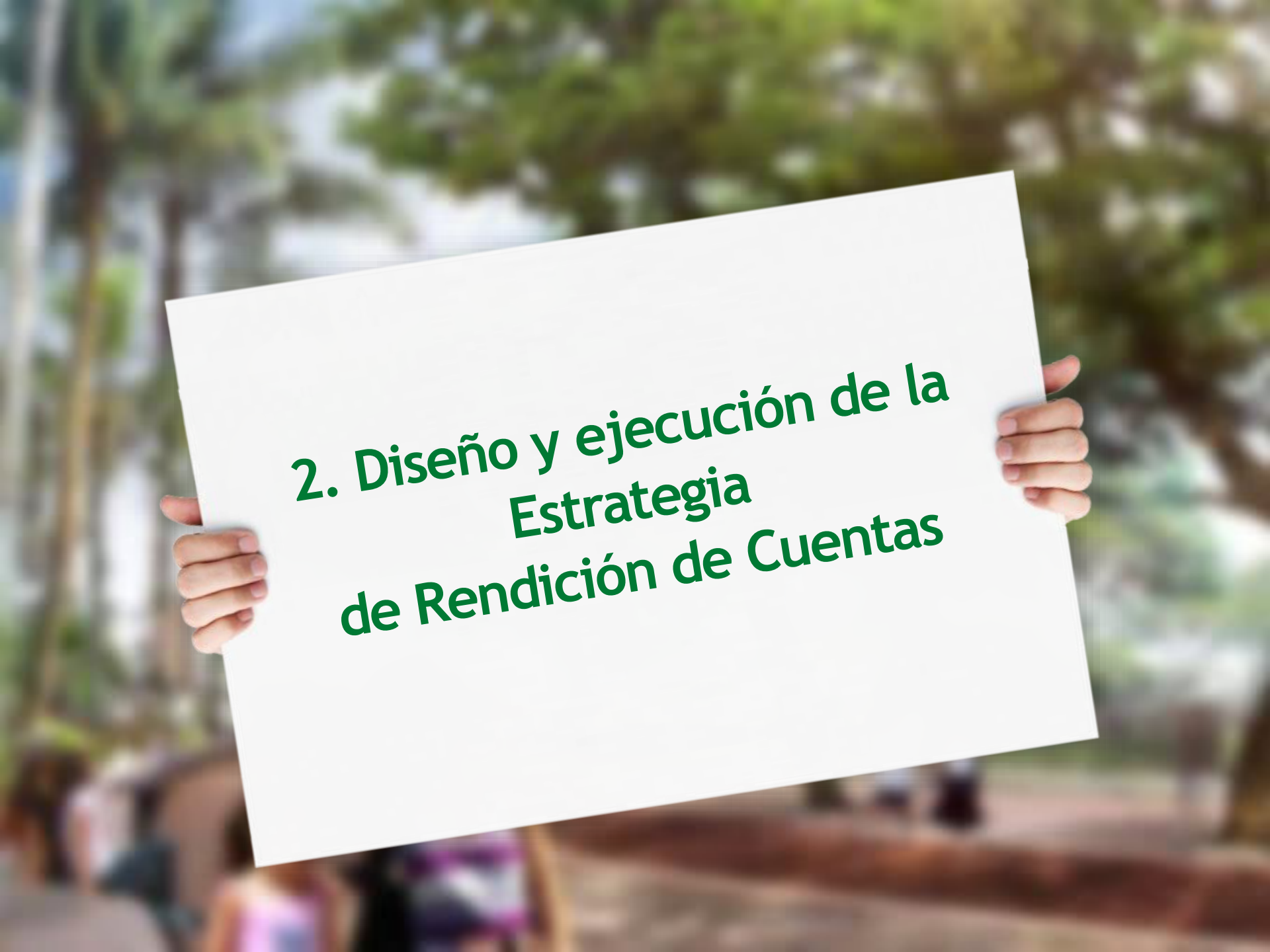
## Identificación de los grupos de interés y asuntos



### Grupos de interés identificados:

1. Gente: colaboradores de EPM.
2. Colegas: empresas que, al igual que EPM, prestan servicios relacionados con los Servicios públicos domiciliarios.
3. Clientes
4. Comunidad
5. Inversionistas
6. Estado
7. Dueño: Alcalde, Concejo Municipal de Medellín, Junta Directiva.
8. Proveedores y contratistas
9. Socios
10. Grupos especiales: Líderes de opinión académicos, líderes de opinión medios de comunicación y empresarios.



A person's hands are visible holding a white rectangular sign. The sign is tilted slightly to the right. The background is a blurred outdoor scene with green trees and a path. The text on the sign is in a bold, green, sans-serif font.

**2. Diseño y ejecución de la  
Estrategia  
de Rendición de Cuentas**



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Contexto general



A partir de la convergencia de medios, definimos la estrategia de la **Rendición Pública de Cuentas sobre la gestión de EPM** en 2017 de acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas, y dando cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La estrategia se diseñó abordando los 3 elementos básicos en los que se fundamenta una Rendición de Cuentas:

- **Información:** “Exposición de datos e información sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de las metas misionales y asociadas con la planeación de la entidad”.
- **Diálogo:** “Prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones y responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales -generales, segmentados o focalizados- o virtuales por medio de nuevas tecnologías) **donde se mantiene un contacto directo.** Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación”.
- **Incentivos:** “Promover comportamientos institucionales de rendición y de petición de cuentas -en las entidades y en la ciudadanía, respectivamente-, a partir de la generación de buenas prácticas de rendición de cuentas y mediante la promoción de iniciativas ciudadanas de petición de cuentas a la administración pública”. Dicho de otra forma, se trata de **adelantar acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos.**





**Objetivos**

# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Objetivos



### General

- Rendir cuentas a los diferentes grupos de interés de EPM de forma permanente, como una práctica de transparencia en la gestión de la Administración Pública.

### Específicos

- Mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos (que sea comprensible, que esté actualizada, disponible y completa y que además se entregue de forma oportuna).
- Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre EPM y los ciudadanos.
- Generar incentivos para rendir cuentas (EPM) y pedir cuentas (Ciudadanos).



**Algunos temas  
abordados durante la  
Rendición de  
Cuentas**

# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Temas Abordados



### Algunos temas abordados Informe de Gestión año 2017



- ¿ Qué es la Rendición de Cuentas?
- ¿ Qué significa la C de Cercanía?
- Cercanía con los clientes y usuarios, Proveedores, Gente EPM y grupos de interés. Programas como: Lectura a tu medida, Tarjeta Somos, Contratación (Erco).
- ¿ Qué significa la C de Cobertura?
- Programas de Cobertura como: Agua Prepago, Energía Prepago, Unidos por el Agua.
- ¿ Qué significa la C de Cuidado del Ambiente?
- Programas de Cuidado del Ambiente como: Movilidad Sostenible, BanCO2.
- ¿ Qué significa la C de Crecimiento?
- Proyectos de crecimiento: Bello - Guayabal - Ancón, PTAR Aguas Claras, Centro Parrilla, crecimiento del Oriente Antioqueño, Proyecto Hidroeléctrico Ituango.
- ¿ Qué significa la C de Consolidación?
- Iniciativas de consolidación: Gestión de activos, Productividad en Campo.



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Temas Abordados



### Algunos temas abordados Informe de Gestión año 2017



- Resultados financieros
- Transferencias al municipio de Medellín
- Eficiencia administrativa
- Población beneficiada y mejoramiento de la calidad de vida



**Acciones**

A hand is holding a white rectangular card against a light grey background. The word "Acciones" is printed on the card in a bold, green, sans-serif font. The card is slightly tilted, and the hand is visible on the right side, holding the top edge. The background is a plain, light grey surface.

# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones - Línea general de trabajo

### Acciones de Información

- Cartilla física del informe de gestión año 2017.
- PDF digital del informe de gestión año 2017.
- Banner en sitio web e intranet de EPM direccionando al informe de gestión.
- Publicación del informe de gestión en sitio web EPM (sección Rendición de Cuentas).
- Contenidos del informe de gestión en redes sociales, factura Cuéntame y medios internos de EPM.
- Publicación de notas del informe de gestión en medios alternativos.
- Promos (audios) con contenido del informe de gestión en programa radial Aló EPM.



### Acciones de Diálogo

- **Gente EPM:**  
Abril 4
- **Ciudadanía:**  
Abril 7
- **Medios de comunicación:**  
Abril 7
- **Inversionistas:**  
Abril 12
- **Grupos especiales:**  
Abril - Junio

### Acciones de Incentivos



- Sensibilización sobre la importancia de la Rendición Pública de Cuentas





**Acciones  
de  
información**

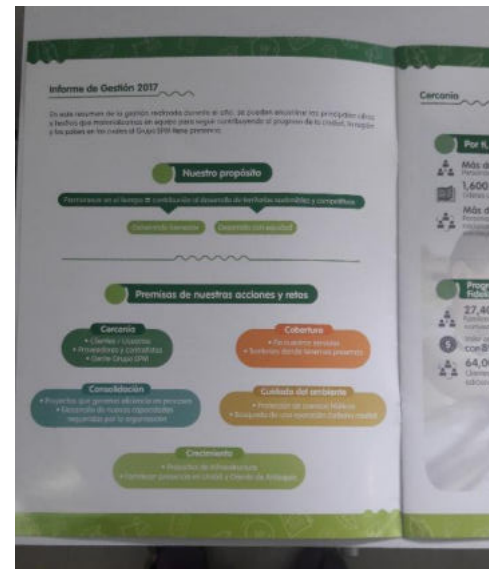
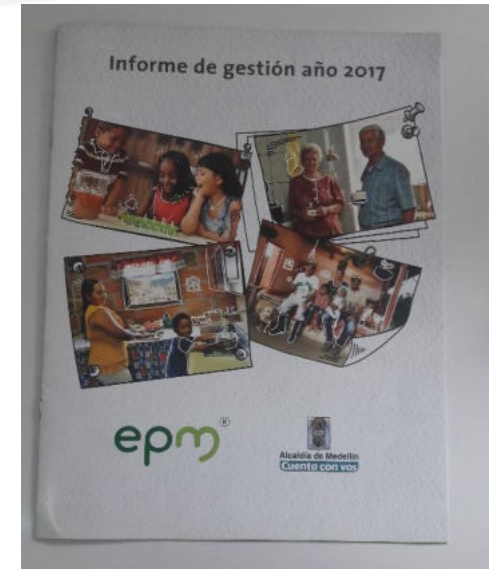
# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de información



### Cartilla Física sobre el informe de gestión del año 2017

Se entregó una cartilla física sobre el informe de gestión del año 2017 a los diferentes grupos de interés en distintos espacios como: evento central de la Rendición Pública de Cuentas (externo), rueda de prensa con periodistas en el marco del evento central, evento de Rendición de Cuentas con público interno (colaboradores de EPM), encuentro de Inversionistas, reuniones con grupos especiales priorizados.



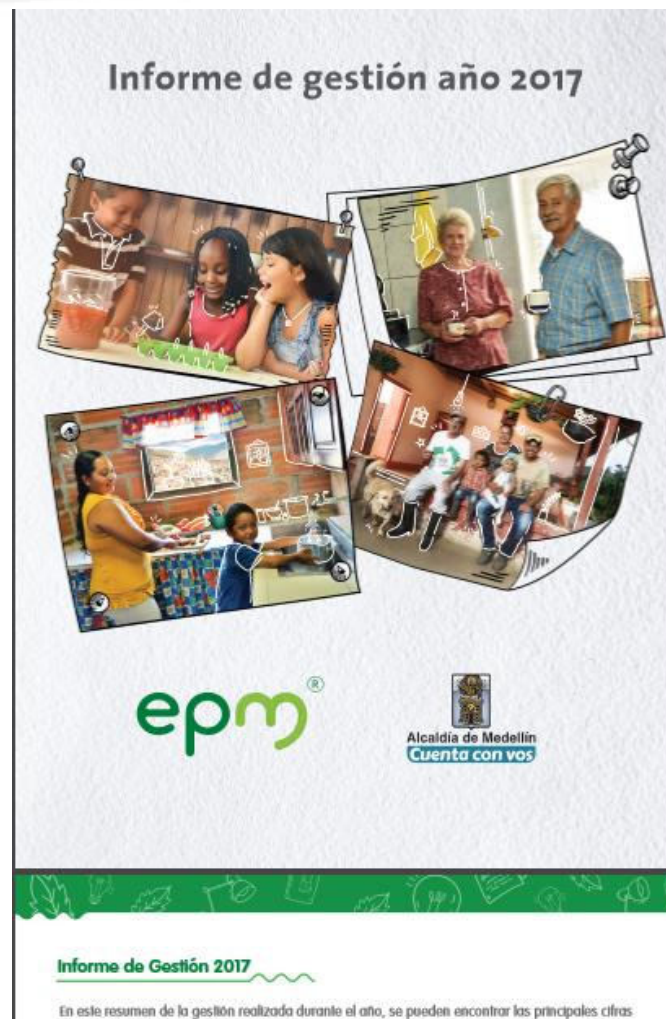
# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de información



### PDF digital sobre el informe de gestión del año 2017

Se compartió, de manera digital, el informe de gestión del año 2017 con los diferentes grupos de interés de EPM.



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de información



Queremos *estar siempre ahí*, para que nos *transformes* en *grandes momentos*

Conoce cómo lo estamos haciendo en nuestro *informe de gestión año 2017*

[Ingresa aquí](#)

Por ti, estamos ahí



## Banner direccionando al informe de gestión del año 2017

En el sitio web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co) y en la intranet de colaboradores, se publicó un banner direccionando al informe de gestión del año 2017.



Comparte nuestra *gestión del 2017* para *transformar juntos* este *2018*

*Informe de gestión año 2017*

[Ingresa aquí](#)

Por ti, estamos ahí



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de información



Publicación informe de gestión en sitio web [www.epm.com.co](http://www.epm.com.co)

En el sitio web, en la sección de Rendición de Cuentas, se publicó el informe de gestión del año 2017, tanto en versión resumen como en versión completa.

<https://www.epm.com.co/site/home/sostenibilidad-epm/informe-de-sostenibilidad>

### Conoce nuestros resultados:

 <p>Informe de Gestión 2017</p>	 <p>Resumen Informe de Gestión 2017</p>	 <p>Rendición de Cuentas - Informe de Gestión 2017</p>
 <p>Informe de sostenibilidad 2017</p>	 <p>Informes de sostenibilidad años anteriores (español)</p>	 <p>Informes de sostenibilidad años anteriores (inglés)</p>



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de información

### Publicación del informe de gestión en medios alternativos



Más de 240,000 clientes – usuarios en Antioquia

Por ti, estamos ahí **epm**



Más de 20,000 clientes – usuarios del Valle de Aburrá

Por ti, estamos ahí **epm**

## Hechos de progreso de EPM para estar en el corazón de la gente

El año 2017 fue la oportunidad para seguir avanzando en cercanía, cobertura, consolidación, crecimiento y cuidado del ambiente.

Así resumió El Gerente General de EPM Jorge Londoño de la Cuesta los avances de EPM en materia de universalización de los servicios públicos:



### Hechos de progreso:

**Paga a tu medida:** más de 120,000 clientes/usuarios en Antioquia a 2017

**Energía prepago:** más de 240,000 clientes/usuarios en Antioquia a 2017

**Agua prepago:** más de 20,000 clientes/usuarios en el Valle de Aburrá a 2017

"GRACIAS por estos resultados en el que reconocemos el apoyo de la gente, el trabajo dedicado de muchas personas, funcionarios, proveedores y contratistas, los municipios, la academia, el sector empresarial, las instituciones y todas las comunidades que sentimos como parte de un gran equipo humano enfocado en servir, en acompañar, en ofrecer soluciones para una mejor calidad de vida."



### Vida y Salud

## Hechos de progreso de EPM para estar en el corazón de la gente



El año 2017 fue la oportunidad para seguir avanzando en cercanía, cobertura, consolidación, crecimiento y cuidado del ambiente.

Así resumió El Gerente General de EPM Jorge Londoño de la Cuesta los avances de EPM en materia de universalización de los servicios públicos:

Por ti, estamos ahí



El Rionegrero

### Hechos de progreso:



**Paga a tu medida:**

más de 120,000 clientes/usuarios en Antioquia a 2017



**Energía prepago:**

más de 240,000 clientes/usuarios en Antioquia a 2017



**Agua prepago:**

más de 20,000 clientes/usuarios en el Valle de Aburrá a 2017

"GRACIAS por estos resultados en el que reconocemos el apoyo de la gente, el trabajo dedicado de muchas personas, funcionarios, proveedores y contratistas, los municipios, la academia, el sector empresarial, las instituciones y todas las comunidades que sentimos como parte de un gran equipo humano enfocado en servir, en acompañar, en ofrecer soluciones para una mejor calidad de vida."

# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de información

### Publicación del informe de gestión en Factura Cuéntame

# Cuenta

**Somos**

Más cerca de ti

En 2017 más de **142.000** antioqueños participaron de las jornadas de **Por ti, estamos ahí** en **37 territorios**.

✓ **180.000** familias beneficiadas con el crédito Somos a 2017

✓ Cerca de **56.000** clientes / usuarios del programa Somos disfrutaron de beneficios adicionales como:

- ★ Descuentos
- ★ Concursos
- ★ Sorteos
- ★ Maratones
- ★ Redención de puntos



EPM te cuenta



**Gestión 2017.** Este mes te presentamos los hechos más relevantes de la labor de EPM el año pasado.



**Subsidio**

### Así funcionan los subsidios

¿Sabías que por pertenecer al estrato 1, 2 o 3 actualmente recibes un subsidio en alguno(s) de nuestros servicios?

### El 2017 en cifras para el Grupo EPM

 <b>Ingresos:</b> COP <b>14.9</b> billones	 <b>Activos:</b> COP <b>47</b> billones
 <b>Ebitda:</b> COP <b>4.7</b> billones	 <b>Patrimonio:</b> COP <b>21</b> millones
 <b>Resultado del período:</b> COP <b>2.3</b> billones	 <b>Transferencias al Municipio de Medellín:</b> COP <b>1.3</b> billones

-  del medio ambiente.
-  Nuevos proyectos que generan eficiencia en los procesos.
-  Desarrollo de proyectos de infraestructura.



¿Sabías que... el año pasado en Colombia 22.383.000 personas ejercieron alguna labor? Este 1º de mayo nos unimos a la conmemoración del Día Internacional del Trabajo.

**Cuéntame** en tu negocio **epm**

**Mayo** de 2018

**ABC**

### 5 logros del 2017

1. **150 técnicos** de nuestros proveedores se graduaron de la Escuela para Forma-



Está sucediendo





### Promos en Aló EPM (Programa radial) con contenidos del informe de gestión

Previo al evento central, se tuvo algunos promos en el programa radial Aló EPM, relacionados con el informe de gestión del año 2017.

# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de información



## Divulgación del informe de gestión en redes sociales

### Twitter

### Hashtag #rendiciondecuentasepm

Twitter tiene nuevos Términos de servicio y Política de privacidad, en vigencia a partir del 25 de mayo de 2018. [Más información](#)

#### rendiciondecuentasepm

Destacados Más reciente Personas Fotos Videos Noticias Transmisiones

#### Filtros de búsqueda · Mostrar

#### ¿Nuevo en Twitter?

¡Regístrate ahora para obtener tu propia cronología personalizada!

Regístrate

#### Tendencias: Global

**T A M A M**  
343 mil Tweets

**#FelizMartes**  
34,3 mil Tweets

**#TeacherAppreciationDay**  
9.300 Tweets

**#軽率に自分を褒めていく見た人もやる**  
28,3 mil Tweets

**EPM estamos ahí** @EPMestamosahi · 22 abr.  
Es una cadena en la que las familias campesinas protegen los bosques, que a su vez, protegen los nacimientos de agua y la vida desde su origen, con programas como #BanCO2 [goo.gl/XBEiPf](https://goo.gl/XBEiPf). 🌳🌿💧🌊🌱🌻#RendiciónDeCuentasEPM



BanCO2 - EPM Estamos ahí  
Nuestras Redes Sociales son: Facebook: <https://www.facebook.com/epm...>

**EPM estamos ahí** @EPMestamosahi · 9 mar.  
En el 2017, más de 142,000 conversaciones directas con nuestros clientes y usuarios de Antioquia, fueron posibles gracias al programa Por ti, #EstamosAhí. 🍵👨👩#RendiciónDeCuentasEPM



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de información



## Divulgación del informe de gestión en **redes sociales**

### Instagram

Hashtag #rendiciondecuentasepm



Instagram

Buscar

Iniciar sesión



#rendiciondecuentasepm

Publicaciones Destacadas



**Acciones  
de  
Diálogo**

### Grupo de interés: Gente EPM

- **Acción:** Evento interno de Rendición de Cuentas
  - El Gerente General presentó a sus colaboradores, los hechos más relevantes de la gestión en 2017.
  - Apoyos: PPT con imágenes y datos, videos.
- **Lugar:** Edificio EPM, piso 3, Plaza Central.
- **Canales de interacción:** preguntas de los colaboradores y a través de chat.
- **Fecha:** miércoles 4 de abril de 2018
- **Hora:** 9:00 a.m. a 11:00 a.m.





# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo

Grupo de interés:  
Gente EPM



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo



### Grupo de interés: Ciudadanía en general

- **Acción:** Evento externo de Rendición de Cuentas. Emisión especial y en simultánea de los programas institucionales Camino al Barrio y EPM Radio.
  - El evento se desarrolló bajo el formato de un programa de televisión dirigido por una presentadora del programa institucional de EPM Camino al Barrio, quién fue la encargada de conducir la conversación con el Alcalde y el Gerente.
  - El Gerente General y el Alcalde de Medellín presentaron los hechos más relevantes de la gestión en 2017.
  - Apoyo periodístico del equipo de EPM Radio.
  - Transmisión simultánea por los canales de televisión Telemedellín y Teleantioquia y por 22 emisoras de Antioquia.
  - Streaming por redes sociales.
  - Apoyos: VTR's, impreso.
  - Directivos presentes: Alcalde de Medellín, miembros del gabinete municipal, Gerente General de EPM, Junta Directiva de EPM, Vicepresidentes de EPM.
- **Fecha:** sábado 7 de abril **Hora:** 9:30 a.m. - 11:00 a.m. **Lugar:** UVA de La Imaginación

**Canales de interacción:** preguntas de los asistentes, línea telefónica, buzón de Camino al Barrio, líneas de WhatsApp de los programas de radio, redes sociales.



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo

Grupo de interés:  
Ciudadanía en general



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo



Grupo de interés:  
Ciudadanía en general

URL evento

<https://www.youtube.com/playlist?list=PLpoDbb96pV4o4wlg8JLMcOjnySSYkpP8j>

Ver los videos de YouTube en Chrome. [Descárgatelo.](#)

YouTube

Rendición de Cuentas 2017  
EPM estamos ahí • 10/11 videos

6 BanCO2 - EPM Estamos ahí  
EPM estamos ahí

7 Movilidad Sostenible - EPM Estamos ahí  
EPM estamos ahí

8 Bello-Guayabal-Ancón - EPM Estamos ahí  
EPM estamos ahí

9 Productividad en Campo - EPM Estamos ahí  
EPM estamos ahí

10 Rendición de Cuentas 2017 - EPM Estamos ahí  
EPM estamos ahí

11 Agua Prepago - EPM Estamos ahí  
EPM estamos ahí

9:57 / 1:26:34

## Acciones de diálogo

Grupo de interés:

Ciudadanía en general

## Convocatoria

Invitación física, digital y afiches

Comunidad, Clientes,  
Colegas, Proveedores,  
Estado, Líderes  
empresariales, Líderes  
académicos, Ciudadanía en  
general.

*Se dispuso transporte hasta el lugar del evento.*



**Rendición Pública de Cuentas**  
Informe de gestión año 2017

Comparte nuestra **gestión** del 2017  
para **transformar juntos** este 2018

**Día:** Sábado 7 de abril  
**Hora:** 9:30 a.m. a 11:00 a.m.  
**Lugar:** UVA de La Imaginación  
Carrera 40 No. 61-04, Barrio San Miguel  
Comuna Villa Hermosa

*Jorge Londoño De la Cuesta*  
Gerente General EPM

*Federico Gutiérrez Zuluaga*  
Presidente Junta Directiva EPM

Por ti, estamos ahí<sup>®</sup>  
**epm**<sup>®</sup>



### Grupo de interés: Ciudadanía en general

## Convocatoria

Invitación audiencias	Invitación física	Invitación digital	Afiches
Asamblea Departamental	27 personas	27 personas	
Congreso de la República	29 personas	29 personas	
Gabinete Departamental	55 personas	55 personas	
Gabinete Municipal	85 personas	85 personas	
Entes descentralizados	47 personas	47 personas	
Alcaldes de Antioquia	122 personas	122 personas	
Colegas	12 personas	12 personas	
Concejales Medellín	20 personas	20 personas	
Proveedores	6 personas	6 personas	
Academia	23 personas	23 personas	
Comunidad y clientes	300 personas Entregadas puerta a puerta		80 afiches ubicados en barrios

# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo

Grupo de interés:  
Ciudadanía en general

## Invitación en redes sociales

Comunidad, Clientes,  
Proveedores, Ciudadanía en  
general.



## Convocatoria

Twitter



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo

Grupo de interés:  
Ciudadanía en general

## Convocatoria

### Facebook

### Invitación en redes sociales



**EPM estamos ahí @EPMestamosahi · 5 abr.**  
50 espacios de formación, permitieron mayor cercanía con los proveedores durante el 2017.  
Acompáñanos este sábado a las 9 a.m. para conocer todo sobre nuestra gestión y aclarar tus dudas [goo.gl/qC4v9F](https://goo.gl/qC4v9F). [👤👤👤](#) #RendiciónDeCuentasEPM Por ti, #EstamosAhí





## Acciones de diálogo

Grupo de interés:  
Ciudadanía en general

## Convocatoria

### Rendición Pública de Cuentas

Informe de gestión año 2017

Comparte nuestra *gestión del 2017*, para *transformar juntos* este 2018

**Día:** Sábado 7 de abril  
**Hora:** 9:30 a.m. – 11:00 a.m.  
**Lugar:** UVA de La Imaginación  
Carrera 40 # 61 – 04 Barrio San Miguel  
Comuna Villa Hermosa

*¡Te esperamos!*

Por ti, estamos ahí

**epm**<sup>®</sup>

También nos puedes acompañar en la *transmisión en vivo* por **Telemedellín**

Banner en home de la  
página web



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo

Grupo de interés:  
Ciudadanía en general

## Convocatoria

### Convocatoria en boletín oyentes y corresponsales Aló EPM

De: Webmaster EPM radio [<mailto:webmasteraloepm@gmail.com>]

Enviado el: miércoles, 4 de abril de 2018 6:20 a. m.

Para: Dirección Aló EPM <[direccionaloepm@gmail.com](mailto:direccionaloepm@gmail.com)>; ANGELA MARIA PEREZ PEREZ <[Angela.Perez@epm.com.co](mailto:Angela.Perez@epm.com.co)>; Angela Maria Perez Perez <[manolo0317@gmail.com](mailto:manolo0317@gmail.com)>

Asunto: Esta semana en EPM radio: Rendición Pública de Cuentas EPM

<https://www.epm.com.co/site/home/epm-radio/al-aire>  
Haga clic o pulse para seguir vínculo.



Este sábado 7 de abril:

## Rendición Pública de Cuentas EPM

Hacerlo Público

Una producción de Camino al Barrio y EPM Radio

Conversaremos sobre la **cercanía**, la **cobertura**, el **cuidado del ambiente**, la **consolidación** y el **crecimiento** de EPM en el año 2017.

Te invitamos a hacer parte de esta conversación

# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo

### Grupo de interés: Ciudadanía en general

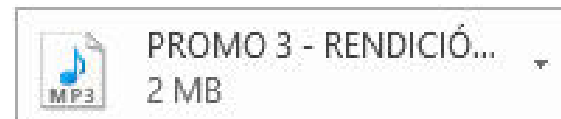
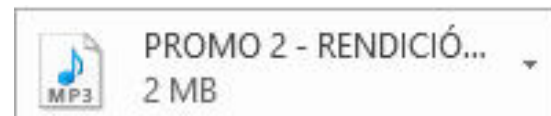
#### Promos (audios) de invitación a la comunidad

La invitación se hizo por Aló EPM Valle de Aburrá del 2 al 6 de abril (Emisoras Radio Paisa y La Esquina Radio).

Se pasaron los promos y los presentadores hicieron mención de hora y lugar del evento, invitando a los oyentes a asistir.

También se hizo promoción de los números de WhatsApp a través de los cuales podían interactuar.

## Convocatoria



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo



Grupo de interés:  
Ciudadanía en general









### Conectividad

Streaming digital  
(Transmisión en vivo)

91

personas

#### CONEXIONES PAÍSES

1.	 /epm/050418e/	 Colombia	88	96,70 %
2.	 /epm/050418e/	 Germany	1	1,10 %
3.	 /epm/050418e/	 Peru	1	1,10 %
4.	 /epm/050418e/	 El Salvador	1	1,10 %

#### CONEXIONES CIUDADES

1.	 /epm/050418e/	Medellin	64	70,33 %
2.	 /epm/050418e/	Bogota	19	20,88 %
3.	 /epm/050418e/	Cali	5	5,49 %
4.	 /epm/050418e/	(not set)	1	1,10 %
5.	 /epm/050418e/	Hamburg	1	1,10 %
6.	 /epm/050418e/	San Salvador	1	1,10 %

#### CONEXIONES DISPOSITIVOS

1.	 /epm/050418e/	mobile	66	72,53 %
2.	 /epm/050418e/	desktop	24	26,37 %
3.	 /epm/050418e/	tablet	1	1,10 %

Grupo de interés:  
Ciudadanía en general

### Conectividad

#### INFORME DE CONECTIVIDAD DE LA TRANSMISIÓN EN VIVO DEL EVENTO

##### TRANSMISIÓN EN INTERNET

Transmisión pública.

Conexiones totales simultáneas a la transmisión:

**Sabado, 7 de Abril de 2018**

**INTERNET 91**



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo



Grupo de interés:  
Ciudadanía en general

Streaming Radio  
(Transmisión en vivo)

Al streaming de radio se unieron **22 emisoras** de todas las subregiones de Antioquia.

*Nota: por las características de estas emisoras no es posible obtener un dato de número de oyentes por cada una de ellas*

# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo



Grupo de interés:  
Ciudadanía en general



Televidentes



Transmisión en vivo por Teleantioquia y Telemedellín



Grupo de interés:

Ciudadanía en general

EPM Radio:

Interacción con oyentes (EPM Radio)

57

Interacciones con oyentes

Algunos comentarios:

*“Buenos días, estoy feliz escuchando el programa con la Rendición de Cuentas y enterarme de todo lo bueno que hacen por nosotros con esos servicios tan espectaculares. Y nosotros tenemos que tener el “compromiso de pagar a tiempo, para poder seguir disfrutando.”*

*“Buenos días, hoy quiero agradecerle a EPM por habernos hecho realidad un sueño que era la energía en la vereda Carrizal hoy contamos con esta realidad, muchas gracias.”*

*“Buenos días para felicitarlos por el programa. Qué bueno conocer lo que ha hecho EPM en todas partes. Escucho Primavera Stereo.”*

# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo



### Grupo de interés: Ciudadanía en general

Televisión:

### Interacción con Televidentes (Camino al Barrio)

18

Interacciones  
con  
televidentes

### Algunos comentarios:

*“EPM, gran empresa, es nuestra y es buena calidad de vida.”*

*“Soy corresponsal de Aló EPM. No pude asistir por problemas de salud. Los felicito porque aquí en el sector de los Alcáceres están contentas muchas familias con sus servicios de agua y energía prepago. Que un mi Dios les pague”*

# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo



Grupo de interés:

Ciudadanía en general

Redes sociales:

Interacción Redes sociales

123

Interacciones

#RendiciónDeCuentasEPM

## Acciones de diálogo

### Grupo de interés:

Líderes de opinión medios de comunicación

- **Acción:** Rueda de prensa  
Presentación informe de gestión del año 2017
  - El Gerente General y el Alcalde de Medellín presentaron ante los periodistas los hechos más relevantes de la gestión en 2017.
  - Directivos presentes: Alcalde de Medellín, miembros del gabinete municipal, Gerente General de EPM, Junta Directiva de EPM, Vicepresidentes de EPM.
- **Fecha:** sábado 7 de abril
- **Hora:** 8:00 a.m. - 9:30 a.m.
- **Lugar:** UVA de La Imaginación

# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo

Grupo de interés:

Líderes de opinión medios de comunicación





## Acciones de diálogo

Grupo de interés:

Líderes de opinión medios

## Convocatoria

Invitación  
Periodistas

*Se contó con la asistencia de más de 25 periodistas, quienes hicieron cubrimiento en medios.*

*Se dispuso transporte hasta el lugar del evento.*



**Rendición Pública de Cuentas**  
Informe de gestión año 2017



Comparte nuestra **gestión** del 2017 para **transformar juntos** este 2018

**Día:** Sábado 7 de abril  
**Hora:** **Rueda de prensa:** 8:00 a.m. - 9:30 a.m.  
**Evento:** 9:30 a.m. a 11:00 a.m.  
**Lugar:** UVA de La Imaginación  
Carrera 40 No. 61-04 Barrio San Miguel  
Comuna Villa Hermosa

*Jorge Londoño De la Cuesta*  
Gerente General EPM

*Federico Gutiérrez Zuluaga*  
Presidente Junta Directiva EPM

Por ti, estamos ahí  
**epm**<sup>®</sup>

Si requiere transporte desde el Edificio EPM hasta el lugar del evento, debe realizar su inscripción en el teléfono 3801332, o enviar los datos de nombre, apellidos, empresa, cargo y celular, al correo Diana.Gomez.Bustamante@epm.com.co con copia a Lina.Maria.Marin@epm.com.co

Salida transporte: 7:30 a.m.



## Acciones de diálogo

### Grupo de interés:

### Líderes de opinión medios

#### Monitoreo de prensa (entre sábado 7 y lunes 9 de abril)

##### Principales observaciones:

- En total los medios publicaron 23 notas sobre el tema, todas positivas.
- Entre los temas y mensajes que más destacaron los medios están: resultados financieros, transferencias al Municipio de Medellín, “buenos resultados” y “balance positivo”.
- Estos fueron los principales medios que publicaron: Telemedellín, Teleantioquia Noticias, Caracol radio, RCN radio, Minuto 30, El Mundo, Blu radio, Todelar y Colmundo.
- Los días en que se dieron más publicaciones fueron el sábado 7 de abril (11 notas publicadas) y el lunes 9 de abril (9 notas publicadas).

# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo

Grupo de interés:  
Líderes de opinión medios

Algunas notas de los medios



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo

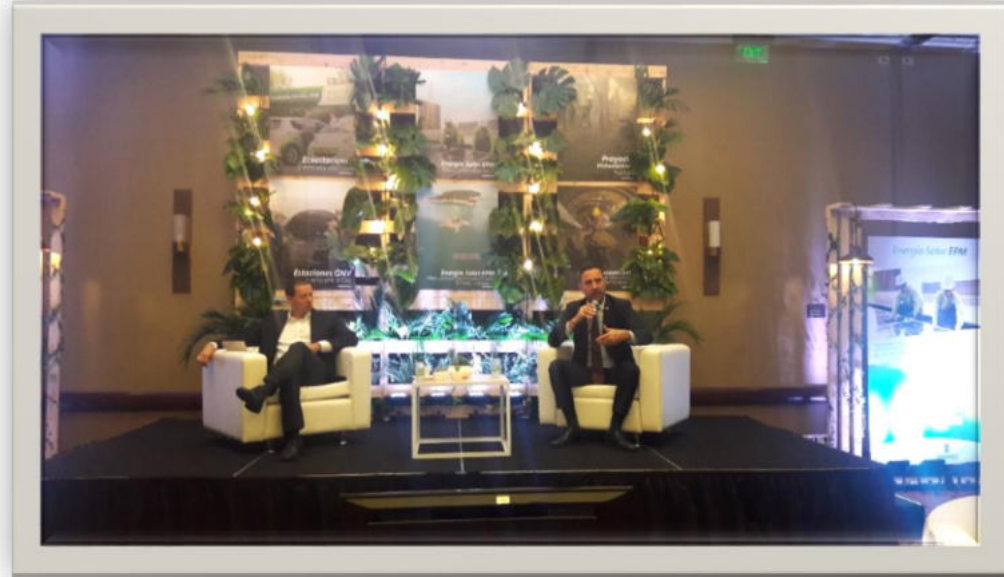
### Grupo de interés: Inversionistas

- **Acción:** Desayuno
  - Gerente y Vicepresidente de Finanzas Corporativas presentaron ante los inversionistas, los hechos más relevantes de la gestión 2017.
- **Lugar:** Hotel J.W. Marriot Bogotá
- **Canales de interacción:** preguntas de los inversionistas.
- **Fecha:** jueves 12 de abril de 2018
- **Hora:** 7:30 a.m. - 9:30 a.m.



## Acciones de diálogo

Grupo de interés:  
Inversionistas





# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de diálogo

Grupo de interés:  
Inversionistas

## Convocatoria

Invitación física y digital


Se contó con la asistencia de 96 inversionistas



## 12.º Encuentro de inversionistas 2018

Juntos, *transformamós* las acciones en *innovación* y *progreso* para los *territorios*

Le invitamos al *12.º Encuentro de Inversionistas del Grupo EPM*, un espacio donde compartiremos sobre nuestra gestión, la responsabilidad de nuestras acciones y los *proyectos innovadores* que *transforman la vida de las personas*, generando bienestar y desarrollo en los territorios donde hacemos presencia.


 Jueves 12 de abril de 2018

 Hotel JW Marriott Bogotá  
Calle 73 8-60

 7:30 a.m. - 9:30 a.m.  
Desayuno

*¡Le esperamos!*

[Regístrese aquí](#)

  
Jorge Londoño De la Cuesta  
Gerente General de EPM

Por ti, estamos ahí  
Grupo **epm**

## Acciones de diálogo

### Grupo de interés:

### Grupos especiales

- **Acción:** presencia del Gerente General en los espacios directivos donde se reúnen los líderes académicos y empresariales, para presentar los hechos más relevantes de la gestión 2017.  
*(Se asiste a la sede donde se reúne cada entidad o se invitan a EPM)*
- **Espacios:** Comité Intergremial, entre otros.
- **Canales de interacción:** preguntas de los asistentes.
- **Fecha:** entre abril y junio





## Acciones de diálogo

Grupo de interés:

Grupos especiales



**Acciones  
de  
Incentivos**

# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de incentivos

### Sensibilización sobre la importancia de Rendir Cuentas

### Boletín Correo Unificado Colaboradores EPM Nota 1

#### HacerLO público



##### HacerLO público

“La rendición de cuentas va conectada al valor ético de la transparencia. Debemos decir abiertamente qué estamos haciendo, qué estamos logrando y qué dificultades vamos teniendo” (Jorge Londoño De la Cuesta)

Ver más >

Si no puedes ver bien este correo electrónico [haz clic aquí](#)  
Sí no quieres seguir recibiendo este correo electrónico [haz clic aquí](#)



Mi Bitácora | epm



Mi perfil

Mi EPM

Mi Grupo EPM

#### #rendiciondecuentasepm

Desde el 19 de febrero hasta el 13 de abril, hará pública su gestión durante 2016 y como lo expresó el Gerente General, se trata de decir, de acuerdo con lo planeado, qué logramos y qué dificultades tuvimos.

Este ejercicio se conoce como rendición pública de cuentas pero, ¿qué es y por qué lo hacemos? Aquí les presentamos un obcecé.

## Hacerlo público

#### ¿Qué se entiende por rendición pública de cuentas?

Es la obligación que tienen las entidades de la rama ejecutiva en el orden nacional y los servidores públicos de informar y explicar sus acciones a otros que igualmente tienen el derecho de exigirla.

La rendición pública de cuentas está sustentada en numerosas disposiciones jurídicas y constitucionales (nacionales e internacionales) y en el documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010.

#### ¿Por qué se debe rendir cuentas?

Porque somos una entidad pública y tenemos un cargo público y hacerlo, fortalece nuestros valores organizacionales de transparencia y responsabilidad.

#### ¿Y ello como se logra?

- Suministrando a los ciudadanos información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
- Fomentando el diálogo y la retroalimentación entre la empresa y los ciudadanos y esto se logra no solo informando sino explicando y justificando la gestión realizada.
- Y promoviendo comportamientos institucionales de rendición de cuentas y petición de cuentas por parte de los ciudadanos.

#### Para lograr esos objetivos, ¿qué actividades se van a desarrollar?

De acuerdo con el Manual Único de Rendición de Cuentas del 19 de febrero al 13 de abril vamos a desarrollar las siguientes actividades:

#### Acciones de información (del 19 de febrero al 22 de marzo)

Divulgación de datos e información relacionada con la gestión de EPM en el 2017 a través de los programas institucionales de radio y televisión, redes sociales, página Web y Mi Bitácora

#### Acciones de diálogo (del 21 de marzo al 13 de abril)

A partir de la información entregada en la fase anterior, se abrirán espacios de diálogo y conversación con diferentes grupos de interés para dar explicaciones y justificaciones y responder a sus inquietudes frente a nuestras acciones y decisiones.

Acciones de información (del 21 de marzo al 13 de abril)

# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de incentivos

### Sensibilización sobre la importancia de Rendir Cuentas


### Boletín Correo Unificado Colaboradores EPM Nota 2

Si no puedes ver bien este correo electrónico [haz clic aquí](#)  
Sí no quieres seguir recibiendo este correo electrónico [haz clic aquí](#)



### Un compromiso permanente de EPM con sus grupos de interés

La rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro que tiene el derecho de exigirla.



Busca consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y la ciudadanía, permitiéndonos ser percibidos como más transparentes y elevar los niveles de credibilidad y confianza con la ciudadanía.

Para los Grupos de Interés, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de estar informados desde la fuente principal de la gestión, sobre temas en los cuales están interesados. Así los grupos de interés pueden ejercer de mejor manera su derecho a la participación a través del control social.

Te invitamos a que la cultura de la rendición de cuentas haga parte de tu día a día. Cada interacción con tus clientes internos y externos, en donde suministres de manera transparente la información que soliciten, es tu aporte al proceso de rendición de cuentas de la organización.

## Acciones de incentivos

### Sensibilización sobre la importancia de Rendir Cuentas

#### Promos en Aló EPM (Programa radial) Ciudadanía

Se tuvo algunos promos generales en el programa radial Aló EPM sobre la Rendición de Cuentas, motivando a la ciudadanía a preguntar y pedir cuentas a EPM.

También audios del Gerente General invitando a la ciudadanía a realizar preguntas a EPM en esta etapa de Rendición de Cuentas.



## Acciones de incentivos

### Sensibilización sobre la importancia de Rendir Cuentas

#### Video del Gerente General en red de pantallas de EPM “Mi Canal” Colaboradores

Se tuvo un video donde el Gerente General invitaba a los colaboradores de EPM a prepararse para la Rendición Pública de Cuentas, y estar dispuestos para responder las inquietudes de la ciudadanía.



# Diseño de la estrategia de Rendición de Cuentas

## Acciones de incentivos

### Sensibilización sobre la importancia de Rendir Cuentas

### Pasa la Voz (Nota en Intranet de Colaboradores)

Bitácora EPM - Páginas - Mi EPM

LINA MARIA M

### Pasa la voz EPM

La rendición de cuentas no es solo un evento con la ciudadanía, es...

La rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro que tiene el derecho de exigirla.

Mensaje de esperanza por parte del Alcalde

Visita la biblioteca viajera este mates 8 de mayo en el piso 11

¿Cómo va ese propósito de leer más en el 2018? ¿Y si llevas un libro infantil para compartir con tus hijos? ¿Qué tal una noche de películas?

Naturalmente EPM

Ver todas las noticias

Centro Multimedia

Las más... + Más destacadas + Más comentadas

Bitácora EPM - La rendición de cuentas no ...

LINA MARIA MARIN

LINA MARIA MARIN GALLARDO Mi muro

Cómo usar Mi Bitácora

Caja de herramientas Búsqueda...

Mi Bitácora epm

Yammer f t

Mi perfil Mi EPM Mi Grupo EPM

### Archivos

Usted está: Mi Bitácora EPM > Pasa la voz EPM

- > mayo
- > abril
- > marzo
- > febrero
- > Publicaciones anteriores

15/05/2018

La rendición de cuentas no es solo un evento con la ciudadanía, es un compromiso permanente de EPM con sus grupos de interés

> por GISETH GARCIA OSPINA a las 8:46

Visor de imágenes

## Acciones de incentivos

### Sensibilización sobre la importancia de Rendir Cuentas

### Nota en Agruparte

- ▶ Quiénes somos
- ▶ Filiales
- ▶ Propósito y estrategia
- ▶ Sala de prensa
- ▶ Proveedores y contratistas



Agosto de 2018

## La rendición de cuentas, un compromiso permanente los grupos de interés

Consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre el Estado y la ciudadanía, es la principal premisa de la rendición de cuentas, un ejercicio que el Grupo EPM ha afianzado en sus filiales nacionales durante los últimos años, para ser más transparentes y elevar los niveles de credibilidad y confianza con la ciudadanía.

Para los grupos de interés, un buen proceso de rendición de cuentas tiene como beneficio la posibilidad de estar informados desde la fuente principal de la gestión y sus resultados, e informarse de temas sobre los cuales están interesados. Así los grupos de interés pueden ejercer de mejor manera su derecho a la participación a través del control social.

Te invitamos a que la cultura de la rendición de cuentas haga parte de tu día a día. Cada interacción con tus clientes internos y externos en donde suministres de manera transparente la información que soliciten, es tu aporte al proceso de rendición de cuentas de la organización.



A person's hands are visible holding a white rectangular sign. The sign is tilted slightly to the right. The background is a blurred outdoor scene with green trees and a path. The text on the sign is in a bold, green, sans-serif font.

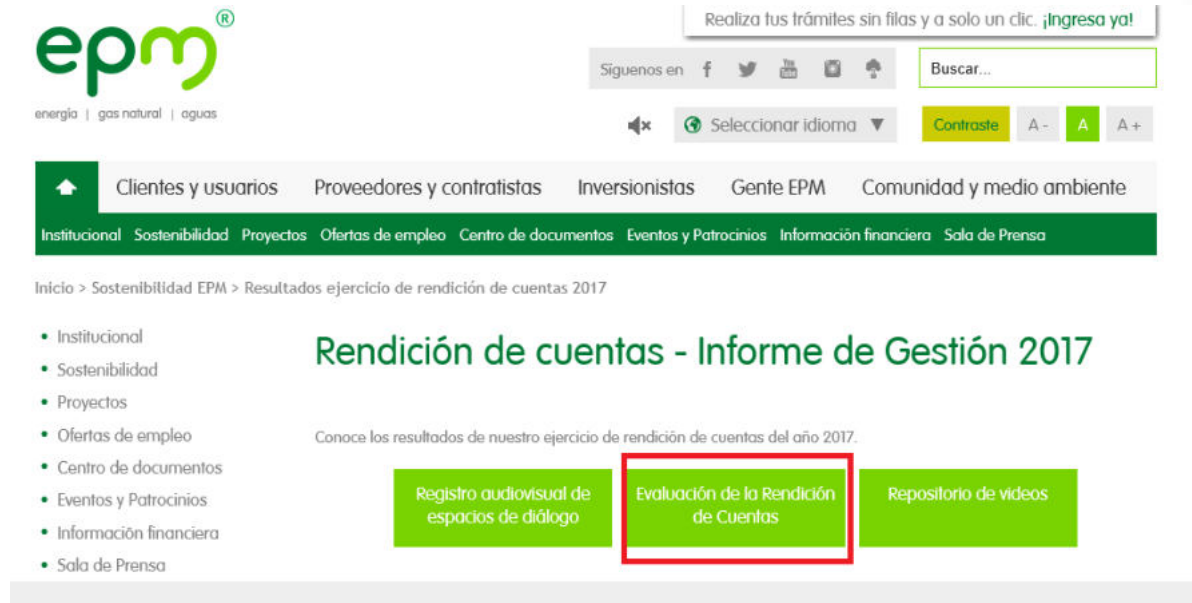
### **3. Evaluación externa de los Grupos de interés**

# Evaluación

## Rendición de Cuentas

Se publicó un instrumento (formato) para que los grupos de interés evalúen la Rendición Pública de Cuentas, el cual podrán encontrar en la siguiente URL:

<https://www.epm.com.co/site/home/sostenibilidad-epm/resultados-ejercicio-de-rendicion-de-cuentas-2017/evaluacion#>



The screenshot displays the EPM website interface. At the top left is the EPM logo with the tagline 'energía | gas natural | aguas'. To the right, there is a navigation bar with social media icons and a search bar. Below this is a secondary navigation bar with categories like 'Clientes y usuarios', 'Proveedores y contratistas', etc. The main content area shows a breadcrumb trail: 'Inicio > Sostenibilidad EPM > Resultados ejercicio de rendición de cuentas 2017'. A vertical menu on the left lists various topics, including 'Institucional', 'Sostenibilidad', and 'Proyectos'. The main heading is 'Rendición de cuentas - Informe de Gestión 2017'. Below the heading, a sub-heading reads 'Conoce los resultados de nuestro ejercicio de rendición de cuentas del año 2017.' Three buttons are presented: 'Registro audiovisual de espacios de diálogo', 'Evaluación de la Rendición de Cuentas' (highlighted with a red box), and 'Repositorio de videos'.





# Evaluación

## Rendición de Cuentas

### Formato

- Institucional
- Sostenibilidad
- Proyectos
- Ofertas de empleo
- Sala de Prensa
- Centro de documentos
- Relación con el Estado
- Eventos y Patrocinios

## Evaluación de la Rendición de Cuentas



Informe de la Rendición de Cuentas

### Proceso de rendición de cuentas EPM (Informe de gestión 2017)

Gracias por participar en este proceso de rendición de cuentas (Informe de gestión 2017).  
Su opinión es muy valiosa para nosotros.

Le agradecemos responder la siguiente evaluación.

**1. A través de que canal recibió la información de este proceso de rendición de cuentas (Informe de gestión 2017): (Puedes seleccionar más de una opción)**

- a. Invitación     b. Correo electrónico     c. Redes sociales     d. Radio     e. TV     f. Página web  
 g. Otro

**2. ¿La información recibida durante el proceso de rendición de cuentas (Informe de gestión 2017) responde a sus intereses?**

- Si     No

¿Por qué?



# Evaluación Rendición de Cuentas

## Invitación en Intranet

Se adjunta video promo usado para invitar a evaluar la Rendición Pública de Cuentas

Accede mas rapido a



Anuncios clasificados



Conecta



Domicilio en Línea



Red@cción - EPM en los medios de comunicación

## Pasa la voz EPM



EPM ganó Premio Accenture en dos categorías

Las dos categorías en las que fue reconocida la empresa son: Energéticos (con el programa de Agua Prepago) y Responsabilidad Social (con contratación social).



Evalúa nuestra rendición de cuentas

Como una práctica de transparencia y comprometidos con el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y de la estrategia de Gobierno en Línea, EPM realiza anualmente su rendición de cuentas. Ahora te



Autorización de Junta Directiva para evaluar eventuales...

EPM es y será una empresa cien por ciento pública, con vocación de servicio a la comunidad, que busca aportar a la calidad de vida de la gente y al desarrollo de las regiones en las que tiene presencia.



# Evaluación Rendición de Cuentas

## Invitación en Correo Unificado



viernes 2018/08/10 7:59 a. m.

Gerencia Comunicación Corporativa EPM

Correo Unificado: Mensaje de cumpleaños a EPM por sus 63

para EPM Grupo Dinamico Funcionarios EPM

Haz clic **aquí** para acceder al catálogo virtual y conoce todas las ofertas que tenemos para ti



Haz clic en la imagen

Te invitamos a evaluar la Rendición Pública de Cuentas

Haz la evaluación **aquí**

¡Tu percepción es muy importante!



# Evaluación

## Rendición de Cuentas

### Invitación en Correo Unificado

jueves 2018/08/16 1:50 p. m.

Gerencia Comunicación Corporativa EPM

Correo Unificado: Gas EPM, dos décadas juntos para mantener la llama encendida

EPM Grupo Dinamico Funcionarios EPM

Ver esta producción no se pagará emisión en ningún caso



Haz clic en la imagen

Te invitamos a evaluar la  
Rendición Pública de Cuentas

Haz la evaluación  
aquí

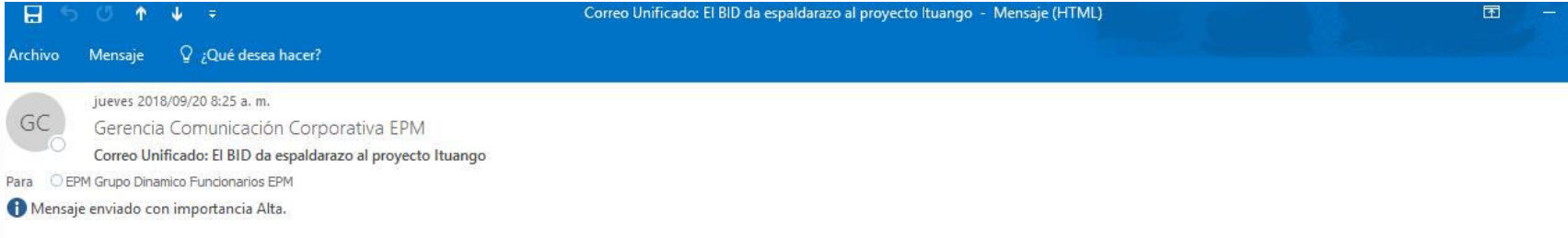


¡Tu percepción es muy importante!



# Evaluación Rendición de Cuentas

## Invitación en Correo Unificado



Se realizará con el apoyo del Espaldarazo en Plaza Mayor!

[Ver más](#)



**Te invitamos a evaluar la  
Rendición Pública de Cuentas**

Haz la evaluación  
aquí

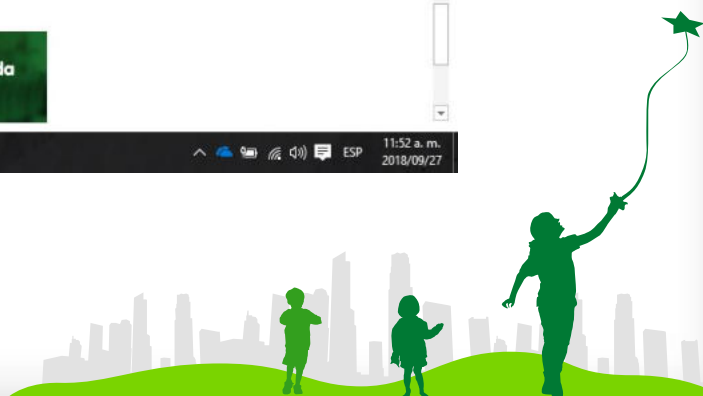
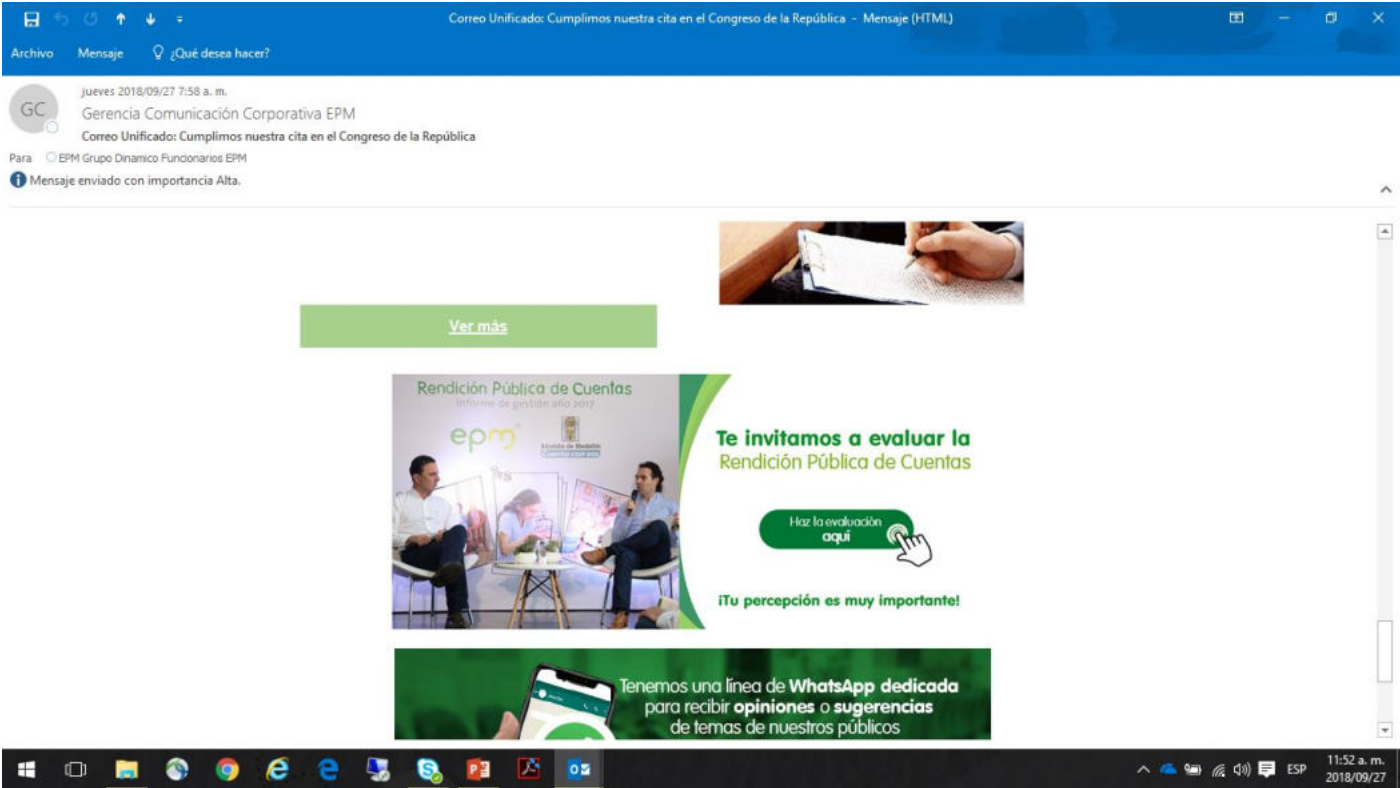
**¡Tu percepción es muy importante!**





# Evaluación Rendición de Cuentas

## Invitación en Correo Unificado





# Evaluación Rendición de Cuentas

## Invitación Mi Canal: video

Te invitamos a evaluar la  
Rendición Pública de Cuentas



Una vez estés en la página **Rendición pública de cuentas de EPM**

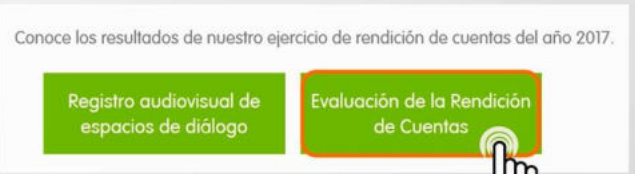


Haz clic en el botón  
Rendición de Cuentas - Informe de Gestión 2017



Paso 4

Finalmente, haz clic en el botón



Para iniciar la evaluación

Paso 3



### Conclusión evaluación

Si bien fue publicado el instrumento para realizar la evaluación de la Rendición Pública de Cuentas, el cual fue divulgado a través de diferentes medios como: Correo Unificado, Mi Canal etc., programa radial Aló EPM, esta evaluación no tuvo tan buena aceptación.

Solamente diligenciaron la evaluación 3 personas.

Para próximos años se recomienda hacer la evaluación inmediatamente en los diferentes espacios donde se realice la divulgación del informe de gestión.



## Conclusión evaluación

- Las personas recibieron la información de este proceso de rendición de cuentas (Informe de gestión 2017) a través de invitación, redes sociales, correo electrónico, página web y tv.
- El 100% considera que la información recibida durante el proceso de rendición de cuentas (Informe de gestión 2017) responde a sus intereses. **Razones:** Es completa y cubre elementos que muestra como EPM contribuye a sus grupos de interés, es clara, es muy amplia.
- El 100% considera que la información suministrada durante proceso de rendición de cuentas (Informe de gestión 2017) es clara. El 66% considera que es oportuna y suficiente.
- El 100% recomendaría a otros participar en la rendición de cuentas de EPM (Informe de gestión 2017). **Razones:** Es un evento que nos permite conocer con transparencia y apertura de la información la gestión de EPM. Deberían hacer mas sesiones en diversas partes. Mayor invitación a los diversos grupos de interés.
- El 100% de los encuestados considera que el proceso de rendición de cuentas (Informe de gestión 2017) promueve el diálogo entre la Empresa y sus grupos de interés.

**Recomendaciones:** Aumentar o multiplicar los espacios con los diversos grupos de interés.



Gracias

epm<sup>®</sup>

Preferir los medios digitales antes que imprimir  
es estar **en armonía con el ambiente**

eco  
razón