

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuartimestre III 2018
Fecha publicación:	08/01/2019

Seguimiento 3		% Avance	Observaciones
Fecha seguimiento:	Diciembre 31 de 2018		
Componente	Actividades programadas		
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	100%	Se recomienda establecer acciones para realizar seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política.
	Mapa de Riesgos de Corrupción	100%	Se recomienda consultar la Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción, a fin de examinar la metodología allí propuesta y definir si es viable su aplicación en EPM.
	Socialización y comunicación a grupos de interés a través de tipos mediante diferentes canales.	100%	
	Presentación ante el Comité de Auditoría	100%	
	<p>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.</p> <p>Adicionalmente, la Unidad de Cumplimiento entre los meses de marzo y abril de 2018, realizó encuesta sobre la percepción (con base en el criterio y experiencia) de los expertos de los procesos y de los VPs del grado de vulnerabilidad (bajo, medio, alto) a los riesgos de fraude/corrupción/soborno de los procesos a los cuales cada uno pertenece, para con base en ello, seleccionar los procesos percibidos con mayor grado de vulnerabilidad a estos delitos y realizar un acompañamiento frente a los controles que mitigan las causas que los general, su impacto y sus consecuencias.</p>	75%	<p>Las gestiones asociadas a cada proceso están soportadas en la herramienta KAIROS. Allí se puede evidenciar que procesos han contemplado escenarios de riesgos de corrupción.</p> <p>Al cierre del presente año se ha adelantado la evaluación de controles en los siguientes procesos: Patrocinios, Compra de Activos Eléctricos T&amp;D, Servicios de Portafolio T&amp;D - Alquiler de Infraestructura. Se retomarán las tareas pendientes de esta actividad en el año 2019.</p>
	<p>Analizar las causas, los riesgos de corrupción, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.</p> <p>De acuerdo con el Plan Anual de Auditoría</p>	100%	<p>Es una acción que se realiza constantemente en la ejecución de las Auditorías. Específicamente se revisó el cumplimiento de la normatividad externa asociada al riesgo de Corrupción, en la Auditoría 170766 de diciembre de 2017.</p>



<p>Definición de plataforma para operar la disposición de un nuevo mecanismo a través del cual se puede solicitar la factibilidad de Energía, haciendo uso de formularios electrónicos en el portal web de la empresa.</p>	<p>Se encuentra definida la plataforma sobre la cual se operará el mecanismo para acceso a la solicitud de factibilidad del servicio de Energía</p>	100%	<p>Portal Dynamics CRM como Plataforma para Formularios Electrónicos</p>
<p>Poner a disposición del ciudadano del grupo de interés cliente, la plataforma para solicitar la factibilidad del servicio público de acueducto y alcantarillado, haciendo uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones en el portal web de la empresa, evitando desplazamiento a oficinas o generación de comunicaciones escritas de su parte.</p>	<p>Se encuentra disponible la plataforma para la solicitud de factibilidad del servicio público de acueducto y alcantarillado.</p>	100%	<p>Disponible en <a href="https://www.epm.com.co/site/home/institucional/servicios-y-transacciones-en-linea">https://www.epm.com.co/site/home/institucional/servicios-y-transacciones-en-linea</a></p>
<p>Poner a disposición del ciudadano del grupo de interés cliente, la plataforma para solicitar la viabilidad y disponibilidad de servicios públicos, haciendo uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones en el portal web de la empresa, evitando desplazamiento a oficinas o generación de comunicaciones escritas de su parte.</p>	<p>Se encuentra disponible la plataforma para la solicitud de viabilidad y disponibilidad del servicio público de acueducto y alcantarillado.</p>	100%	<p>Disponible en <a href="https://www.epm.com.co/site/home/institucional/servicios-y-transacciones-en-linea">https://www.epm.com.co/site/home/institucional/servicios-y-transacciones-en-linea</a></p>
<p>Definición de plataforma para operar el acceso a formularios electrónicos para realizar la solicitud de conexión a los servicios públicos, haciendo uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones en el portal web de la empresa.</p>	<p>Se encuentra definida la plataforma sobre la cual se operará el mecanismo para acceso a la solicitud de conexión del servicio</p>	100%	<p>Ver adjunto: Portal Dynamics CRM como Plataforma para Formularios Electrónicos</p>
<p><b>Estrategia de Racionalización de Trámites</b></p> <p>Convenio con Registraduría Nacional del Estado Civil para acceder a la información.</p>	<p>Diseño y revisión jurídica de carta de intención y estudio de necesidad requeridos por la Registraduría para iniciar trámite de convenio</p>	90%	<p>Se recibe segunda ronda de ajustes previos a firma del convenio, los cuales se gestionan con procesos responsables y jurídica.</p>



Estrategia de Rendición de Cuentas	<p>Producir contenidos comprensibles, actualizados, oportunos y completos para los diferentes grupos de interés en concordancia con la política de comunicación de EPM, sobre la rendición de cuentas.</p>	<p>Se realizaron contenidos que dan cuenta de la gestión que adelanta la empresa en distintos escenarios con sus iniciativas, proyectos y negocios a través de sus boletines de prensa, programas radiales de Ato EPM y Caminito al Barro.</p>	100%	<p>Boletines de prensa asociados a resultados financieros de EPM, resultados de la gestión propia de los negocios y proyectos de la empresa y evolución de la contingencia del proyecto hidroeléctrico Ituango. Escaleras y audios con aparatos de los programas de radio Ato EPM que dan cuenta de la gestión y resultados de la empresa.</p>
	<p>Realizar la divulgación y promoción de la rendición pública de cuentas de EPM y del Informe de Sostenibilidad 2017 a los diferentes grupos de interés.</p>	<p>Se diseñaron y publicaron piezas gráficas asociadas a la divulgación y promoción de la rendición pública de cuentas y el informe de sostenibilidad 2017.</p>	100%	
	<p>Generar espacios de diálogo participativo, bidireccional y directo con nuestros grupos de interés en la rendición pública de cuentas de EPM.</p>	<p>Se llevaron a cabo espacios de diálogo participativo, especialmente, en torno a dos temas: la venta de activos de EPM con distintos grupos de interés en espacios abiertos al público con el propósito de socializar las razones de la venta; visitas al proyecto hidroeléctrico Ituango, dando cuenta los avances que ha tenido la recuperación del proyecto en medio de la contingencia.</p>	100%	<p>Venta de activos EPM: Infografía con datos relacionados con las actividades de socialización realizada con distintos grupos de interés para dar a conocer las razones de la venta de activos por parte de EPM. Visitas proyecto hidroeléctrico Ituango: 15 visitas realizadas con distintos públicos.</p>
	<p>Sensibilizar a funcionarios a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas.</p>	<p>Se publicó nota en boletín electrónico interno de EPM (Correo Unificado) donde se sensibilizó a los colaboradores sobre la definición de la rendición de cuentas, lo que no es, qué componentes tiene, especialmente se enfatizó en mencionar que la rendición de cuentas va más allá de un solo espacio en el año. En la nota se compartieron los videos testimoniales realizados con funcionarios de EPM, atusivas a las preguntas surgidas posterior al evento de rendición pública de cuentas.</p>	100%	<p>Nota publicada en el boletín digital Correo Unificado. Página publicada en el portal web con los videos: <a href="https://www.epm.com.co/site/home/sostenibilidad-epm/resultados-ejercicio-de-rendicion-de-cuentas-2017/?respuesta-a-preguntas-ciudadania">https://www.epm.com.co/site/home/sostenibilidad-epm/resultados-ejercicio-de-rendicion-de-cuentas-2017/?respuesta-a-preguntas-ciudadania</a></p>
<p>Evaluar con los diferentes grupos de interés la rendición de cuentas de EPM</p>	<p>Con el propósito de motivar a evaluar la Rendición Pública de Cuentas se ha avanzado a través de tres canales de comunicación: 1. Medios corporativos de EPM: Publicación del banner en el boletín Correo Unificado, el cual direcciona a la página donde está disponible la evaluación. 2. Publicación de notas informativas en el boletín Correo Unificado informando la importancia de rendir cuentas e invitando a evaluar este espacio. 3. Realización de spot audiovisual que muestra el procedimiento para realizar la evaluación de la Rendición Pública de Cuentas, este producto se transmitió en las pantallas internas de las sedes de EPM (Mi Canal).</p>	10%	<p>Se realizaron gestiones tendientes a evaluar la rendición de cuentas a través de diferentes canales de comunicación. Se deben realizar ajustes para incluir a los diferentes grupos de interés, tabular y concluir sobre los resultados y publicarlos en la página Web de EPM.</p>	



Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Reuniones semanales para el análisis del proceso	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. 50 a diciembre 31
	Plan de atención al cliente	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 énfasis en el cumplimiento normativo, mejoramiento de procesos y satisfacción de nuestros clientes.
	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.
Fortalecimiento de los canales de atención	Acceso a la información	100%	En la página de Epm se tiene publicada la información relevante en materia de atención al ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contrato de condiciones uniformes</li> <li>• Consulta de radicados</li> <li>• Trámites, productos y servicios</li> <li>• Indicadores</li> <li>• Contacto transparente</li> </ul>
	Indicadores	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: <a href="http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx#estad-sitcas-pedidos-y-peticiones-573">http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx#estad-sitcas-pedidos-y-peticiones-573</a>



		Protocolo de atención al ciudadano	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.
Normativo y procedimental	Talento Humano	Fortalecer competencias, y cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominada 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 300 personas de toda Antioquia cada 2 semanas. Se han realizado 21 redes de sinergia
		Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQR	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	100%	La información correspondiente a la estadística mensual de estos temas, se encuentra publicada en el siguiente link: <a href="http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx">http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx</a>
		Planes de mejoramiento	100%	Como parte del sistema de gestión de calidad, se tiene establecida la metodología para la formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento. Aplica cuando se requieran definir acciones preventivas, correctivas o de mejora en los diferentes procesos.
		Actualización normativa	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.
Relacionamiento con el ciudadano	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	100%	Se realiza de manera bimestral, una encuesta de satisfacción, con el objetivo de conocer la percepción de nuestros clientes con la atención y así obtener información clara y oportuna, que permita la implementación de acciones de mejoramiento que incrementen su satisfacción. Se realiza a los clientes que asisten a las oficinas y llaman a la línea en el mes respectivo. De esta manera se trata de garantizar que la respuesta dada por el cliente, sea ajustada a la experiencia vivida recientemente en pro del mejoramiento continuo del proceso. Los resultados son publicados en la página web: <a href="http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx">http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx</a> Se realizó la medición a junio. A partir de agosto la medición se realizó cada 4 meses, por lo que se modifica la cantidad de mediciones al año a 5.	



<p>Actualización de datos abiertos. Actualizar la información publicada en página de datos abiertos.</p>	<p>Se actualizó la información de datos abiertos prevista para el período en el sitio web datos.gov.co.</p>	<p>100%</p>	<p>Ver publicaciones de EPM em sitio web de datos abiertos del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>. EPM recibió el sello de excelencia de Gobierno Digital Categoría Datos Abiertos.</p>
<p>Divulgar los avances de la implementación de la estrategia GEL (Gestión en Línea) y lo consignado en el informe de sostenibilidad así como los canales existentes para dicha promoción</p>	<p>Se divulgaron los avances de la implementación de la estrategia GEL en el cuatrimestre</p>	<p>100%</p>	<p>Se enviaron boletines a integrantes del programa Gobierno en Línea: 9 de abril: Te invitamos a participar de las Jornadas de Gobierno Digital que se agendan en tu ciudad más cercana 5 de Mayo: Como Grupo EPM, participemos del diseño del nuevo manual de Gobierno Digital 14 de Junio: Se promulgó el decreto de la política Gobierno Digital 8 de Agosto: Conéctate con Gobierno Digital- Ruta de implementación de Gobierno Digital 14 de agosto: Se encuentra disponible el manual para la implementación de la política de Gobierno Digital. Nov 22 Así estamos implementando Gobierno Digital N. 16 - Ciberseguridad Sept 12 RV: Así estamos implementando Gobierno Digital. La estrategia de Gobierno en Línea evolucionara hacia la política de Gobierno Digital Oct 3 inscribete en las conferencias de Una Semana para TIC 2018. Octubre 9 al 13. Este año: Ciudadas Inteligentes. Oct 11 Hoy es el tercer día de Una Semana para TIC y queremos que sigas compartiendo con nosotros cientos de experiencias alrededor de la tecnología y la innovación Nov 2 EPM obtuvo Sello de Excelencia en Gobierno Digital Se adelantaron acciones encaminadas a promover la participación ciudadana por medios electrónicos en nuestro sitio web y las redes sociales.</p>
<p>Transparencia y acceso a la información</p>	<p>Mantener disponible para consulta la información requerida a la ley 1712 de 2014 en los formatos de fácil acceso a las partes interesadas</p>	<p>100%</p>	<p>Se optimizaron formularios de activos e información clasificada y reservada. Se cuenta con la información actualizada dispuesta en el sitio web de EPM <a href="https://www.epm.com.co/site/home/transparentad/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica">https://www.epm.com.co/site/home/transparentad/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica</a></p> <p>Desde la Gerencia de Identidad Corporativa se gestionan diariamente las menciones sobre temas institucionales recibidas en las cuentas de EPM en las redes sociales, publicadas por parte de los diferentes grupos de interés de la empresa en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.</p> <p>Estas consultas son enviadas a los funcionarios responsables en cada área para la construcción de la respuesta y posteriormente publicadas en la red social.</p> <p>Las menciones de tipo comercial son gestionadas directamente por el contact center.</p>
<p>Transparencia y acceso a la información</p>	<p>Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.</p>	<p>100%</p>	<p>Se brindó atención a las solicitudes recibidas en el cuatrimestre. Se corrobora con reporte que gestiona administración documental.</p>



	Revisión y actualización cuatrimestralmente, en la página web de Epm la información definida por la ley 1712 de 2014	Se actualizó la información definida por la ley 1712 en la página web de EPM acorde a su contenido y estructura	100%	Ver: -Publicación en el sitio web de epm: <a href="http://www.epm.com.co/site/Home/Institucional/Transparencia/yaccesoainformacion?C3%B3mp%3%BAblica.aspx#Presupue">http://www.epm.com.co/site/Home/Institucional/Transparencia/yaccesoainformacion?C3%B3mp%3%BAblica.aspx#Presupue</a> sio-538
	Validar y definir ajustes entorno a la aplicación de la NTC 5854 en el sitio web de EPM	Se adelantó revisión y definición del plan de trabajo para el 2018 acorde a los establecido por la NTC5854	100%	Se adelanta plan de trabajo aplicado al sitio web de epm acorde a los requisitos definidos
	Publicar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	La información que reporta el Departamento Gestión Documental se publicará en el sitio web al cierre del cuatrimestre	50%	Se continúa gestionando la adecuación del sistema de información que soporte los requisitos del reporte.
Iniciativas Adicionales Manual de Conducta Empresarial del Grupo EPM	Oficializar desde EPM Matriz la aprobación del Manual de Conducta Empresarial de Grupo	Se aprobó el Manual de Conducta Empresarial	100%	El Manual de Conducta Empresarial de Grupo fue aprobado en reunión de Comité de Núcleo del día 9 de abril de 2018. En las filiales de Energía, se aprobó en las siguientes fechas: EDEQ - 14 de junio de 2018, CENS - 18 de junio de 2018, ESSA - de junio de 2018, CHEC - 15 de agosto de 2018. En las filiales se aprobó en sesiones de Junta Directiva así: Aguas Regionales - 24 de mayo de 2018, Aguas de Malambo - 31 Mayo de 2018, Emvañas mayo de 2018, Aguas de Oriente - 20 de junio de 2018, Aguas Nacionales - 21 de junio de 2018, Epto 3 de Agosto de 2018. También se llevó a las filiales: Promobiliaria S.A - 22 de agosto de 2018 EPM Inversiones - 6 de septiembre de 2018 y Fundación EPM - 22 de junio de 2018. En EEGSA y sus 8 filiales - 31 de Octubre de 2018.



<p><b>Iniciativas Adicionales Acciones Colectivas</b></p>	<p>Continuar con la permanente participación en el Acuerdo Colectivo del Sector Eléctrico Colombiano</p>	<p>El jefe de la Unidad de Cumplimiento asistió en representación de las empresas de Energía del Grupo EPM a la Asamblea de miembros de la Acción Colectiva llevada a cabo el 28 de febrero en las instalaciones de ISA donde se presentaron los avances de la Acción y de cada una de las empresas adheridas.</p>	<p>100%</p>	
<p><b>Iniciativas Adicionales Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses</b></p>	<p>Coordinación y acuerdo con las filiales operativas de energía nacionales para el paso a producción del aplicativo y su divulgación en cada empresa</p>	<p>Se realizó el lanzamiento del aplicativo en las filiales ESSA y EDEQ.</p>	<p>100%</p>	<p>En el tercer cuatrimestre se realizó el lanzamiento del aplicativo en Cens y Edeq.</p>
<p><b>Seguimiento con corte a Diciembre 31 de 2018, realizado por:</b></p>	<p><b>Cargo: Profesional Auditoría Soporte</b>  <b>Nombre: Marta Lucia Cano Urego</b>  <b>Firma: <i>Marta Luciana K.</i></b></p>			
<p><b>Aprobado por:</b></p>	<p><b>Cargo: Gerente Auditoría Soporte (E)</b>  <b>Nombre: Alexis Mauricio Serna Patiño</b>  <b>Firma: <i>[Firma]</i></b></p>			