

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre I
Fecha publicación:	01/05/2018

Seguimiento 1				
Fecha seguimiento:	Abril 30 de 2018			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Política de Administración de Riesgos	Aprobada el 2 de noviembre de 2010 Acta No. 1525 de Junta Directiva	100%	
	Mapa de Riesgos de Corrupción	Última publicación - 31 de enero de 2018 https://www.epm.com.co/site/home/institucional/plan-anticorrupcion	100%	Para esta publicación, el 26 de enero de 2018 se realizó un taller con los expertos de los procesos, en el que se reevaluaron cada uno de los riesgos identificados, en cuanto a su probabilidad de ocurrencia y su consecuencia.
	Socialización y comunicación a grupos de interés a través de tips mediante diferentes canales.	A través de diferentes medios de comunicación, se divulgó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a diferentes grupos de interés.	33%	EPM se vinculó a la conmemoración del Día Internacional contra la Corrupción (9 de diciembre) a través de un video con las palabras del Gerente General, el cual se envió a todos los usuarios de EPM y a las cuentas de correo de no usuarios de EPM desde el buzón de la VPE Finanzas, Riesgos e Inversiones. Igualmente estuvo al aire en el banner de la página web de EPM y de "Mi Bitácora" y, también se publicó en el "Correo Unificado".
	Presentación ante el Comité de Auditoría	Se realizó presentación del Mapa de Riesgos de Corrupción ante el Comité de Auditoría el 23 de febrero de 2018.	100%	
	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.	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.	33%	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. El 13 de abril de 2018, se realizó reunión con los expertos del proceso de Beneficios, con el propósito de iniciar un acompañamiento para evaluar los controles que mitigan los riesgos relacionados con el Fraude, la Corrupción y el Soborno.
	Analizar las causas, los riesgos de corrupción, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	De acuerdo con el Plan Anual de Auditoría	33%	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.

Estrategia de Racionalización de Trámites	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.	Se encuentra definida la plataforma sobre la cual se operará el mecanismo para acceso a la solicitud de factibilidad del servicio de Energía	100%	Ver adjunto: Portal Dynamics CRM como Plataforma para Formularios Electrónicos
	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.	Se encuentra disponible la plataforma para la solicitud de factibilidad del servicio público de acueducto y alcantarillado.	100%	Disponible en https://www.epm.com.co/site/home/institucional/servicios-y-transacciones-en-linea
	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.	Se encuentra disponible la plataforma para la solicitud de viabilidad y disponibilidad del servicio público de acueducto y alcantarillado.	100%	Disponible en https://www.epm.com.co/site/home/institucional/servicios-y-transacciones-en-linea
	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.	Se encuentra definida la plataforma sobre la cual se operará el mecanismo para acceso a la solicitud de conexión del servicio	100%	Ver adjunto: Portal Dynamics CRM como Plataforma para Formularios Electrónicos
	Convenio con Registraduría Nacional del Estado Civil para acceder a la información.	Diseño y revisión jurídica de carta de intención y estudio de necesidad requeridos por la Registraduría para iniciar trámite de convenio	100%	

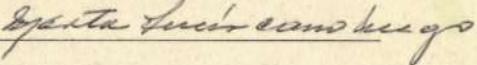
Estrategia de Rendición de Cuentas	Producir contenidos comprensibles, actualizados, oportunos y completos para los diferentes grupos de interés en concordancia con la política de comunicación de EPM, sobre la rendición de cuentas.	Programas de las 5 C Aló EPM Boletín de prensa resultados financieros Boletín de prensa Rendición de cuentas	33%	
	Realizar la divulgación y promoción de la rendición pública de cuentas de EPM y del Informe de Sostenibilidad 2016 a los diferentes grupos de interés.	Convocatoria a través de : invitación física, digital y afiches, programas radiales Aló EPM	33%	
	Generar espacios de diálogo participativo, bidireccional y directo con nuestros grupos de interés en la rendición pública de cuentas de EPM.	Rendición de cuentas Gente EPM el 4 de abril vacío central con transmisión vía streaming 1.300 personas conectadas. Comunidad: evento en la UVA de Bostón, atención a medios de comunicación, transmisión a través de Teleantioquia, Telemedellín y 22 emisoras de la red Aló EPM	33%	
	Sensibilizar a funcionarios a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas.	Videos rendición de cuentas 3 referencias cuñas rendición de cuentas	33%	
	Evaluar con los diferentes grupos de interés la rendición de cuentas de EPM	Se ha interactuado con Gente EPM y la comunidad a través del buzón conversandocnelgerente@epm.com.co, whatsapp, Comunidad: redes sociales, llamadas de los oyentes y televidentes al aire. Llamadas de los oyentes: 57. Interacción con los televidentes: 18. Redes Sociales: 123	33%	Para el segundo trimestre se aplicará la Encuesta y se empezará a aplicar con en los encuentros de rendición de cuentas con otros grupos de interés.

	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Reuniones semanales para el análisis del proceso	29%	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.
		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.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	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	12%	En la página de Epm se tiene publicada la información relevante en materia de atención al ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de condiciones uniformes • Consulta de radicados • Trámites, productos y servicios • Indicadores • Contacto transparente
		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: <p>Indicador de tiempo de atención y espera en oficinas Nivel de servicio y eficacia en el canal telefónico Índice de quejas y reclamos</p> <p>Los resultados se pueden consultar en la página de EPM en el siguiente link:</p> <p>http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx#Estadisticas-pedidos-y-peticiones-573</p>
		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.

	Talento Humano	Fortalecer competencias, y cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominada Redes de sinergia	40%	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.
	Normativo y procedimental	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: http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx
		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	17%	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: http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx	

<p>Transparencia y acceso a la información</p>	<p>Actualización de datos abiertos. Actualizar la información publicada en pagina 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>33%</p>	<p>Ver publicaciones de EPM em sitio web de datos abiertos del Estado Colombiano www.datos.gov.co</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>33%</p>	<p>Se enviaron boletines a integrantes del programa Gobierno en Línea: -Así estamos implementando Gobierno en Línea. Boletín N. 15 - Continuamos adelantando acciones que contribuyen al cumplimiento del componente Seguridad y Privacidad de la Información -Te Invitamos a participar de las Jornadas de Gobierno Digital que se agenden en tu ciudad más cercana</p> <p>Se publicó la cuarta consulta de participación ciudadana en el sitio web de EPM y envío de email marketing para invitar a los usuarios a darnos su retroalimentación. ¿Qué información y servicios te gustaría encontrar en nuestro sitio web y aplicación móvil? (adjuntamos mail enviado a la BD e información o respuestas enviadas por nuestros grupos de interés)</p> <p>Producción y divulgación de videos como parte de la estrategia de participación ciudadana #EPMTeEscucha con los que se busca dar respuestas a las inquietudes que nuestros grupos de interés nos manifiestan en las redes sociales. en 2018 hemos abordado los siguientes temas: ¿Qué está haciendo EPM para impulsar las Energías Renovables? ¿Conoces nuestros planes para mejorar la calidad del aire? ¿Qué estamos haciendo para llevar acueducto y alcantarillado a más familias en Medellín? Proyectos y programas en los que trabajamos para contribuir al cuidado de los recursos naturales, en el marco del día de la tierra.</p> <p>Todos los videos de la estrategia #EPMTeEscucha están publicados en la sección Participación Ciudadana de nuestro sitio web: https://www.epm.com.co/site/home/participacion-ciudadana</p> <p>También en nuestra cuenta de YouTube: https://www.youtube.com/playlist?list=PLpoDbb96pV4ostre6QsuvRSerzisFVCOW</p> <p>Adicionalmente se destaca el cumplimiento de lo estipulado para la divulgación del informe de sostenibilidad como parte del proceso de rendición de cuentas. Adjuntamos evidencias de las publicaciones en redes sociales. También los videos publicados en nuestra cuenta de YouTube: https://www.youtube.com/playlist?list=PLpoDbb96pV4ostre6QsuvRSerzisFVCOW</p>

	Mantener disponible para consulta la información requerida a la ley 1712 de 2014 en los formatos de fácil acceso a las partes interesadas	Actualización permanente de contenidos	33%	Se cuenta con la información actualizada dispuesta en el sitio web de EPM www.epm.com.co
	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	Se brindó atención a las solicitudes recibidas en el cuatrimestre. Se corrobora con reporte que gestiona administración documental.	33%	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. Estas consultas son enviadas a los funcionarios responsables en cada área para la construcción de la respuesta y posteriormente publicadas en la red social. Las menciones de tipo comercial son gestionadas directamente por el contact center.
	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	33%	Ver: -Publicación en el sitio web de epm: http://www.epm.com.co/site/Home/Institucional/Transparencia/yaccesoainformaci%C3%B3n%C3%BAblica.aspx#Presupuesto-538 -Se envió de requerimiento a las diferentes áreas relacionadas.
	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	33%	Se cuenta con plan de trabajo aplicado al sitio web de epm previsto para la nueva versión de la "oferta de valor del sitio web"
	Publicitar 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	20%	Se está gestionando la adecuación del sistema de información para que soporte los requisitos del reporte. Se publicó el reporte de solicitudes del año 2017.
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 La Secretaría General definirá el mecanismo mediante el cual se llevará a las filiales

Iniciativas Adicionales Acciones Colectivas	Continuar con la permanente participación en el Acuerdo Colectivo del Sector Eléctrico Colombiano	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.	100%	
Iniciativas Adicionales Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses	Coordinación y acuerdo con las filiales operativas de energía nacionales para el paso a producción del aplicativo y su divulgación en cada empresa	A la fecha de este seguimiento, se ha realizado el lanzamiento del aplicativo en las filiales ESSA y EDEQ.	50%	
Seguimiento con corte a Abril 30 de 2018, realizado por:	Cargo: Profesional Auditoria Soporte Nombre: Marta Lucia Cano Urrego Firma: 			
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoria Soporte Nombre: Luz Mirian Vega Cortés Firma: 