

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

| | |
|--------------------|--------------------------------------|
| Entidad: | Empresas Públicas de Magellán E.S.P. |
| Vigencia: | Cuartimestre II |
| Fecha publicación: | 05/09/2018 |

| Fecha seguimiento: | | Seguimiento 2 | | | |
|--|---|--|----------|--|--|
| 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 | 70% | | |
| | Mapa de Riesgos de Corrupción | Última publicación - 31 de enero de 2018 https://www.epm.com.co/site/home/institucional/plan-anticorrupcion | 80% | | |
| | 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. | 100% | | |
| | 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. | 43% | Las gestiones asociadas a cada proceso están soportadas en la herramienta KAIFROS. Allí se puede evidenciar que procesos han contemplado escenarios de riesgos de corrupción. | |
| | 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 | 66% | 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 | <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>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>Programa Aló EPM cuyos contenidos están asociados a los avances en los proyectos y negocios de EPM (22 en clips)</p> <p>de Boletín de prensa con resultados financieros del primer semestre 2018</p> | 66% | |
| | <p>Generar espacios de diálogo participativo, bidireccional y directo con nuestros grupos de interés en la rendición pública de cuentas de EPM.</p> | <p>Rendición de cuentas Gente EPM el 4 de abril, con transmisión vía streaming 1.300 personas conectadas. Comunidad: evento en la UVA de Bogotá, atención a medios de comunicación, transmisión a través de Teleantioquia, Telemedellín y 22 emisoras de la red Aló EPM</p> | 40% | Actividad que será retomada en el año 2019. |
| | <p>Sensibilizar a funcionarios a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas.</p> | <p>Publicación de notas en el Boletín Correo Unificado dirigido a funcionarios de EPM y Boletín Agrupate dirigido a funcionarios de todas las empresas nacionales e internacionales del Grupo EPM.</p> | 66% | Se están realizando piezas audiovisuales con funcionarios de EPM, alusivas a preguntas surgidas en la Rendición de Cuentas, las cuales se divulgarán en el próximo cuatrimestre. |
| | <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 de la siguiente manera: 1. Medios corporativos de EPM: Publicación del banner en el boletín Correo Unificado, el cual direcciona a la página donde está disponible la evaluación. Publicación de notas informativas en el boletín Correo Unificado informando la importancia de rendir cuentas e invitando a evaluar este espacio. 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> | 66% | En el próximo cuatrimestre se publicará el avance de las siguientes actividades que se están desarrollando en el programa de TV Camino al Barrio y Aló EPM. Camino al Barrio: Grabación de un segmento del programa con el líder de la Unidad de Cumplimiento de EPM, quien contará la importancia de rendir cuentas y realizar la evaluación. Aló EPM: Notas que invitan a los radioescuchas a evaluar la Rendición Pública de Cuentas. |

| | | | |
|--|--|------|---|
| Estructura administrativa y direccionamiento estratégico | Reuniones semanales para el análisis del proceso | 66% | 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. 32 reuniones a agosto 30. |
| | 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. En la página de Epm se tiene publicada la información relevante en materia de atención al ciudadano: |
| | Acceso a la información | 100% | <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de condiciones uniformes • Consulta de radicados • Trámites, productos y servicios • Indicadores • Contacto transparente 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. |
| Fortalecimiento de los canales de atención | Indicadores | 100% | Indicador de tiempo de atención y espera en oficinas Nivel de servicio y eficacia en el canal telefónico Índice de quejas y reclamos |
| | Protocolo de atención al ciudadano | 100% | Los resultados se pueden consultar en la página de EPM en el siguiente link: http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesysuarios/Estadisticasdeatencion.aspx#Estad-siticas-pedidos-y-peticiones-573 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 | 80% | 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. 15 a agosto 10, 16 a agosto 31 |
| 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/Clientesysusuar/os/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 | 60% | 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/Clientesysusuar/os/Estadisticasdeatencion.aspx Se realizó la medición a junio. A partir de agosto la medición se realizará 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 periodo en el sitio web datos.gov.co.</p> | <p>66%</p> | <p>Ver publicaciones de EPM em sitio web de datos abiertos del Estado Colombiano www.datos.gov.co. Recibimos el sello de excelencia de Gobierno Digital</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>66%</p> <p>Se enviaron boletines a integrantes del programa Gobierno en Línea:</p> <p>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</p> <p>Se adelantaron acciones encaminadas a promover la participación ciudadana por medios electrónicos en nuestro sitio web y las redes sociales.</p> | |

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 | Actualización permanente de contenidos | 66% | 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. | 66% | 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 | 66% | Ver: -Publicación en el sitio web de http://www.epm.com.co/site/Home/Institucional/Transparencia yaaccesoainformaci%C3%B3n?C3%BAblica.aspx#?resupue 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 | 66% | Se adelantó plan de trabajo aplicado al sitio web de epm acorde a los requisitos definidos |
| | 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 | 50% | Se está 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 |

| | | | | |
|---|--|---|------|--|
| 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 | Se realizó el lanzamiento del aplicativo en las filiales ESSA y EDEQ. | 50% | |
| Seguimiento con corte a Agosto 30 de 2018, realizado por: | Cargo: Profesional Auditoría Soporte Nombre: Marta Lucia Cano Urrego Firma:  | | | |
| Aprobado por: | Cargo: Gerente Auditoría Soporte Nombre: Luz Mirian Vega Cortés Firma:  | | | |