

<b>SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	
<b>Entidad:</b>	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
<b>Vigencia:</b>	Cuatrimestre II (con corte al 31 de agosto del 2019)
<b>Fecha publicación:</b>	13/09/2019

Seguimiento II				
Fecha seguimiento:	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	
31 de agosto de 2019				
<b>Componente</b>	<b>Actividades programadas</b>	<b>Actividades cumplidas</b>	<b>% Avance</b>	
<b>Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	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 2019. Disponible en: <a href="https://www.epm.com.co/site/Foratals/Documentos/Mapa%20Riesgos%20de%20Corrupcion%20C3%B3n%20EPM%20Mantz%20-%20Enero%202019%20(000000002).pdf?ver=2019-01-31-165811-963">https://www.epm.com.co/site/Foratals/Documentos/Mapa%20Riesgos%20de%20Corrupcion%20C3%B3n%20EPM%20Mantz%20-%20Enero%202019%20(000000002).pdf?ver=2019-01-31-165811-963</a>	100%	
		Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgo de Corrupción de EPM a través de diferentes canales.	Divulgación por medio de diferentes canales de comunicación y publicación en la página Web de la Empresa.	100%
		Presentación ante el Comité de Auditoría	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	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.	Para gestionar el monitoreo y revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de los dueños de los procesos, el equipo de trabajo de prevención y control del Fraude, la Corrupción y el Soborno, identificó los procesos más susceptibles a los riesgos relacionados con la Corrupción, y con base en dicha identificación, se coordinó con los gestores de riesgos de la Dirección Ingeniería de Riesgos, acompañarlos en 9 (nueve) procesos, en las revisiones que van a desarrollar como parte de la Metodología GIR y su plan de trabajo 2019.	50%
<b>Estrategia de Racionalización de Trámites</b>		Analizar las causas, los riesgos de corrupción, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	66%	
		Habilitación 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.	66%	
	Gestión de la Firma del convenio con Registraduría Nacional del Estado Civil para acceder a la información, según disposiciones presidenciales.	Convenio firmado con la Registraduría Nacional del Estado Civil e inicio de operación	100%	
		El convenio se encuentra firmado y disponible para uso de sus funcionalidades.		

**Observaciones**  
 En la política se adoptó las mejores prácticas y estándares internacionales de Gestión Integral de Riesgos (GIR), como una forma de facilitar el cumplimiento de los propósitos, la estrategia, los objetivos y fines empresariales tanto de origen estatutario como legal.  
 Publicado en las fechas previstas en la página web de la Entidad.

A través de diferentes medios de comunicación, se divulgó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a diferentes grupos de interés.  
 Se realizó presentación del Mapa de Riesgos de Corrupción ante el Comité de Auditoría el 22 de febrero de 2019.

Se ha realizado seguimiento a los siguientes procesos y este es el avance reportado:  
 - "Ingreso del Talento Humano" - Avance 25%  
 - "Proveeduría" - Avance 70%  
 - "Recaudo" - Se entregó informe final - Avance del 100 %  
 - "Facturación" y "Cuentas por Cobrar" - Avance 50%

Es una acción que se realiza constantemente por Auditoría Interna en su función de verificación, bajo los trabajos ejecutados se realiza la evaluación de los riesgos de fraude y corrupción

En el seguimiento realizado se encontró el cierre temporal de los formularios digitales disponibles para solicitudes relacionadas con el servicio de Agua. Lo anterior, con el fin de efectuar los ajustes informáticos que se han identificado para garantizar que la transacción solicitada sea 100% digital.

Asimismo, se optimizó el sistema de información para la solicitud e ingreso de servicios de energía y la transacción "Revisión de proyectos", la cual se puede realizar vía web.  
 Se optimiza también el sistema de información para el servicio de energía, con el fin de exponer etapas de la conexión al servicio en la web para todos los segmentos.

\*Disponer de una plataforma virtual para ingreso de solicitudes de conexión de todos los servicios para el segmento constructores, identificado como prioritario para el canal digital.  
<https://portalclientes.epm.com.co/informacion-solicitante-aya/>



Seguimiento II				
Fecha seguimiento:	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	
Componente			Observaciones	
Estrategia de Rendición de Cuentas	31 de agosto de 2019			
	Elaborar informe de gestión 2018	Informe publicado en portal web de EPM	100%	Se elaboró el informe de gestión 2018, con base en las 5 C, un capítulo especial de la contingencia del proyecto hidroeléctrico Ituango y el capítulo alusivo a los estados financieros. Disponible en: <a href="https://www.epm.com.co/site/Portals/0/Informe-de-gestio%CC%81n-2018-V2.pdf?ver=2019-05-02-075927-260">https://www.epm.com.co/site/Portals/0/Informe-de-gestio%CC%81n-2018-V2.pdf?ver=2019-05-02-075927-260</a>
	Elaborar informe de sostenibilidad 2018	Informe publicado en portal web de EPM	100%	Se elaboró informe de Sostenibilidad para el año 2018. Se encuentra publicado en: <a href="https://www.sostenibilidadgrupospm.com.co/">https://www.sostenibilidadgrupospm.com.co/</a>
	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2018 para consulta en portal web	Informes publicados en portal web de EPM	100%	*Informe de Gestión 2018: <a href="https://www.epm.com.co/site/Portals/0/Informe-de-gestio%CC%81n-2018-V2.pdf?ver=2019-05-02-075927-260">https://www.epm.com.co/site/Portals/0/Informe-de-gestio%CC%81n-2018-V2.pdf?ver=2019-05-02-075927-260</a> *Informe de Sostenibilidad 2018: <a href="https://www.sostenibilidadgrupospm.com.co/">https://www.sostenibilidadgrupospm.com.co/</a>
	Entregar información de resultados financieros de EPM a medios de comunicación	Boletines de prensa con resultados financieros de EPM (2)	66%	Se publicaron y compartieron con la prensa local, regional, nacional e internacional dos boletines relacionados con los resultados financieros de EPM y el Grupo EPM, acompañados de declaraciones de los voceros. Adicionalmente, para la entrega de los resultados financieros del primer semestre se hizo rueda de prensa con el Gerente General de EPM, el Secretario de Hacienda de Medellín y la Gerente de Contabilidad y servicios financieros.
	Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de EPM en proyectos, programas e iniciativas	Programas radiales de AÍE EPM	66%	En la estrategia radial AÍE EPM se produjeron y emitieron programas radiales relacionados con los proyectos, programas e iniciativas que desarrolla EPM
	Realizar programas especiales de Camino al barrio que den cuenta del avance de un proyecto o programa de impacto para las comunidades y/o clientes-usuarios	Programas de Camino al barrio EPM (3)	66%	Se realizaron y emitieron dos programas donde se relató que ejecuciones se han logrado durante el primer año de la contingencia del proyecto hidroeléctrico Ituango en sus componentes técnico (11 de mayo) y social y ambiental (18 de mayo).
	Publicar en redes sociales mensajes con información que dé cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones realizadas	66%	El 8 de junio se emitió un programa que dio a conocer en qué consiste la estrategia radial de EPM, AÍE EPM, en la ciudad y en las zonas de influencia de los proyectos de EPM y su naturaleza de comunicación comunitaria y para el desarrollo. El 3 de agosto se le dedicó el programa al barrio Unión de Cristo, donde la Alcaldía de Medellín y EPM llevan agua potable con su programa Unidos por el Agua. El 31 de agosto, el programa se dedicó a contar cómo se viene implementando el programa de inclusión laboral para personas con discapacidad en EPM.
	Entregar a medios de comunicación información de avances en proyectos e iniciativas de EPM con sus distintos grupos de interés	Boletines y comunicados de prensa realizados	66%	En las diferentes redes sociales de EPM como Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn se realizaron publicaciones relacionadas con proyectos, programas e iniciativas de EPM dirigidas a la ciudadanía en general. La Gestión informativa realizada en el cuatrimestre fue la siguiente: Boletines informativos: 173 Comunicados a la opinión pública: 23 Atención a requerimientos medios: 837 Rueda de prensa: 13 Entrevista personalizada Gerente General: 27 Conversatorios medios: 4 Taller de formación medios: 1 Visita medios lugares en sitio: 5 Material disponible en la Sala de Prensa de EPM. Enlace de consulta: <a href="https://bit.ly/32f0F1">https://bit.ly/32f0F1</a>
	Realizar evento de rendición de cuentas externo con grupos de interés (Clientes y Usuarios, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Gente EPM)	Evento realizado en presencia del Alcalde de Medellín y Gerente General de EPM	100%	Se realizó el evento de rendición pública de cuentas con el liderazgo del Gerente General y el acompañamiento del Alcalde de Medellín, al espacio asistieron líderes de grupos de interés, proveedores y contratistas, colaboradores de EPM, así como representantes de clientes, usuarios y comunidad. Durante el evento se presentaron los principales resultados de la gestión 2018, y tuvo transmisión en vivo por QHubo radio, Telemedellín y redes sociales de EPM.
Realizar espacios de conversación con líderes de opinión (Academia, Periodistas y Gremios) para presentar resultados del informe de gestión e informe de sostenibilidad	Espacio de atención a medios Reuniones realizadas	100%	Se realizaron los siguientes espacios de conversación con el Grupo de Interés Líderes de Opinión: *Rueda de prensa: 2 de abril en el marco del evento de la rendición pública de cuentas. *ACIEM - Asociación Colombiana de Ingenieros - : 12 de abril en el Edificio EPM. *Cámara Colombiana de Infraestructura de Medellín: 5 de abril en el Edificio EPM. *Comité Intergremial : 10 de mayo en el Edificio EPM. *Proantioquia: 29 de mayo. *Andesco: 26 de junio.	

Seguimiento II



Fecha seguimiento:	31 de agosto de 2019		
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance
Estrategia de Rendición de Cuentas	Espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2019	Reporte de planes de relacionamiento	66%
<p>Reporte de planes de relacionamiento con los grupos de interés definidos por EPM dentro de su modelo de relacionamiento, de los cuales se destacan los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Clientes-usuarios: realización de 28 presencias institucionales "Por ti Estamos Ahí" en territorios de Antioquia y Conversatorios, talleres y visitas domiciliares sobre los procesos de generación de los SPD, tarifas, factura y canales de atención en los municipios Aguas abajo del Proyecto Hidroituango.</li> <li>*Comunidad: Red de Líderes: Plan de relacionamiento y formación con líderes comunitarios del área metropolitana, Urabá y Bajo Cauca. Meta Anual: realizar 56 encuentros</li> <li>*Proveedores y Contratistas: Implementar los espacios de relacionamiento con Proveedores y Contratistas y negocios de EPM y para el 2019 con el negocio de Aguas para contribuir a la eficiencia</li> <li>*Inversionistas: Realización del 13. Encuentro anual de inversionistas, para dar a conocer los resultados consolidados del Grupo EPM en el año 2018.</li> <li>*Estado: Liderar las relaciones del Grupo EPM con el Grupo de interés Estado, en los territorios de filiales, buscando la proyección de los intereses y la reputación del Grupo</li> <li>*Colegas: Habilitar mecanismos de comunicación y relacionamiento con por lo menos 5 gremios pertenecientes al Grupo de interés Colegas de EPM, para posicionar favorablemente con ellos asuntos relevantes asociados a la operación y los proyectos estratégicos</li> <li>*Gente EPM: Ejecutar Circuitos de Conversación a servidores de toda la organización y de todos los niveles.</li> <li>*Dueño: Revelar de manera completa y oportuna información sobre la gestión y resultados de EPM al GI Dueño.</li> <li>*Socios: Promover acciones de relacionamiento con los socios que participan en las Juntas Directivas de las filiales</li> <li>*Academia: Participar en espacios de abordaje presencial como el Comité Universidad Empresa Estado (CUEE), Cluster de Energía, Ruta N y otros espacios donde participan los líderes de opinión académicos, para conversar sobre temas relevantes de EPM</li> <li>*Empresariales: Participación e involucramiento en hitos relevantes de proyectos.</li> </ul>			



Seguimiento II				
Fecha seguimiento:	31 de agosto de 2019			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Estrategia de Rendición de Cuentas	Sensibilizar a funcionarios de EPM a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas	Publicación de tips en Mi Canal Publicación de artículos en Agruparte Publicación de artículos en Correo Unificado	66%	Se publicaron contenidos asociados a la rendición de cuentas, con foco en el informe de sostenibilidad y el informe de gestión en canales como Agruparte y en Correo Unificado.  Se motivó la participación en la rendición de cuentas desde los distintos medios: *Aló EPM radio: *Correo Unificado: publicaciones en el boletín *Mensaje de WhatsApp para jefes *Invitación física y digital *Spot en Mi Canal *Piezas correo electrónico Dentro de los planes de relacionamiento se incluyen acciones de información y diálogo, por lo cual, se remite reporte del primer semestre de 2019 para conocer algunas de las acciones: Carpeta: 23 H Rendición de cuentas con Grupos de interés Adicionalmente, se adelantó un taller el 27 de junio, con líderes de los grupos de interés para identificar acciones de rendición de cuentas, dentro de los planes de relacionamiento, esto en el marco del plan de mejora de MIPG. Carpeta: 24 H Rendición de cuentas con Grupos de interés taller
	Motivar la participación en el evento de rendición pública de cuentas	Programas de radio Aló EPM Programa de TV Camino al Barrio Notas en Correo Unificado, chat con directivos, correo corporativo y Mi Canal	100%	
	Incluir la rendición de cuentas como actividad estratégica dentro de los planes de relacionamiento con los grupos de interés	Reporte de planes de relacionamiento Seguimiento-	66%	
	Definir plan de cierre de brechas para el cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en lo relacionado con el ejercicio de Rendición de Cuentas, con el propósito de incluir mejoras en el proceso 2020	Plan de cierre de brechas definido	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre del año 2019
	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio y evaluación de soporte en el portal web (para ambos casos encuesta de percepción)	Resultados encuestas de percepción	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre del año 2019
	Informe general de la Rendición de Cuentas (publicado en diciembre en el portal web con los resultados de las encuestas y sus respectivas recomendaciones para la mejora del proceso)	Informe publicado	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre del año 2019
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Reuniones semanales para el análisis del proceso	69%	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.  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 normalidad aplicable, las actividades a realizar y los recursos disponibles para las mismas, con foco en el cumplimiento normativo, mejoramiento de procesos y satisfacción de nuestros clientes.
		Plan de atención al cliente	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.
		Procesos y procedimientos documentados	100%	En la página de Epm se tiene publicada la información relevante en materia de atención al ciudadano: • Contrato de condiciones uniformes • Consulta de radicados • Trámites, productos y servicios • Indicadores • Contacto transparente
		Fortalecimiento de los canales de atención	Acceso a la información	100%

Seguimiento II			
Fecha seguimiento:	31 de agosto de 2019		
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Indicadores	100%
			<p>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> <p>Indicador de tiempo de atención y espera en oficinas</p> <p>Nivel de servicio y eficacia en el canal telefónico</p> <p>Índice de quejas y reclamos</p> <p>Los resultados se pueden consultar en la página de EPM en el siguiente link:  <a href="http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx#Estad-siticas-pedidos-y-peticiones-573">http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx#Estad-siticas-pedidos-y-peticiones-573</a></p>
		Protocolo de atención al ciudadano	100%
	Talento Humano	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominada Redes de sinergia	75%
		Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQR	100%
		Elaborar informes de PQR	100%
	Normativo y procedimental	Planes de mejoramiento	100%
		Actualización normativa	100%
	Relacionamiento con el ciudadano	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	66%
			<p>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/Clientesusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx">http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx</a></p> <p>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.</p> <p>Nomograma: 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.</p> <p>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/Clientesusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx">http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx</a></p> <p>Resultados realizados al mes de agosto de 2019</p>



Seguimiento II			
Fecha seguimiento:	31 de agosto de 2019		
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance
Transparencia y acceso a la información	Actualización de datos abiertos. Actualizar la información publicada en página de datos abiertos.	Se actualizó la información de datos abiertos prevista para el periodo en el sitio web datos.gov.co.	66%
	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	Se divulgaron los avances de la implementación de la estrategia GEL en el cuatrimestre	66%
	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%
	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1061 de 2015.	Se brindó atención a las solicitudes recibidas en el cuatrimestre. Se corrobora con reporte que gestiona administración documental.	66%
	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%
Iniciativas Adicionales Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses	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 2019 acorde a los establecido por la NTC5854	66%
	Publicar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	La información que reporta administración documental se publicará en el sitio web al cierre del cuatrimestre	40%
Seguimiento con corte a Agosto 31 de 2019, realizado por:	Implementación en las filiales nacionales de aguas	Lanzamiento y divulgación de las mismas	50%
	Cargo: Profesional Auditoría Soporte Nombre: Johanna Vargas Crespo Firma: 		
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoría Soporte Nombre: Luz Mirian Vega Cortés Firma: 		
	Observaciones	<p>Se han realizado campañas para promover la utilización de los datos abiertos de EPM</p> <p>Se enviaron boletines a integrantes del programa Gobierno Digital</p> <p>Se adelantaron acciones encaminadas a movilizar la participación ciudadana por medios electrónicos en nuestro sitio web y redes sociales.</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/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica">https://www.epm.com.co/site/home/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica</a>. Se realizó campaña de comunicación interna promocionando y explicando en detalle la ley.</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>Se realizó la publicación en el sitio web de <a href="https://www.epm.com.co/site/home/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/undefined">https://www.epm.com.co/site/home/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/undefined</a></p> <p>Plan de trabajo aplicado al sitio web de epm acorde a los requisitos definidos para el Nivel de Conformidad A</p> <p>Se está gestionando la adecuación del sistema de información para que soporte los requisitos del reporte.</p>	