

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre II (con corte al 31 de diciembre del 2019)
Fecha publicación:	07/01/2020

Seguimiento III				
Fecha seguimiento:	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	
31 de diciembre de 2019				
Componente			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%	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.
	Mapa de Riesgos de Corrupción	Última publicación --31 de enero de 2019. Disponible en: <a href="https://www.epm.com.co/site/Portals/0/documentos/Mapa%20Riesgos%20de%20Corrupci%63%20EPM%20Matriz%20-%20Enero%202019%20(00000002).pdf?var=2019-01-31-165811-953">https://www.epm.com.co/site/Portals/0/documentos/Mapa%20Riesgos%20de%20Corrupci%63%20EPM%20Matriz%20-%20Enero%202019%20(00000002).pdf?var=2019-01-31-165811-953</a>	100%	Publicado en las fechas previstas en la página web de la Entidad.
	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%	A través de diferentes medios de comunicación, se divulgó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a diferentes grupos de interés.
	Presentación ante el Comité de Auditoría	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	100%	Se realizó presentación del Mapa de Riesgos de Corrupción ante el Comité de Auditoría el 22 de febrero de 2019.
Estrategia de Racionalización de Trámites	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.	81%	Se ha realizado acompañamiento a la revisión de los riesgos de corrupción a los siguientes procesos: - Ingreso del Talento Humano - Proceso de Transporte - Proveeduría - Gestión de Materiales - Gestión de Abastecimiento - Recaudado - Facturación - Cuentas por Cobrar En el año 2019 se realizó un avance en estos procesos del 80,55%
	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	100%	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.
Estrategia de Racionalización de Trámites	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.	Optimización del sistema de información para el servicio de Energía y habilitación de plataforma para conexión de todos los servicios para semento priorizado (Constructores)	80%	Se encuentra disponible la plataforma virtual para el ingreso de solicitudes de conexión de todos los servicios para el segmento constructores. Se habilitó la plataforma para solicitud de servicio de Acueducto y Alcantarillado en todos los segmentos. Sin embargo, se hace necesario realizar algunos ajustes informáticos para la autenticación en el portal Web de EPM para que habilite la firma de la solicitud de servicio en el ambiente digital.
	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.

Seguimiento III

Fecha Seguimiento:	31 de diciembre de 2019		
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance
Estrategia de Rendición de Cuentas	Elaborar Informe de gestión 2018	Informe publicado en portal web de EPM	100%
	Elaborar informe de sostenibilidad 2018.	Informe publicado en portal web de EPM	100%
	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2018 para consulta en portal web	Informes publicados en portal web de EPM	100%
	Entregar información de resultados financieros de EPM a medios de comunicación.	Boletines de prensa con resultados financieros de EPM (2)	100%
	Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de EPM en proyectos, programas e iniciativas.	Programas radiales de Añó EPM.	100%
	Realizar programas especiales de Camino al Barrio que den cuenta de avances de un proyecto o programa de impacto para las comunidades y/o clientes-usuarios	Programas de Camino al Barrio EPM (3)	100%
	Publicar en redes sociales mensajes con información que dé cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones realizadas	100%
	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	100%
	Realizar evento de rendición de cuentas externo con grupos de interés (Clientes y Usuarios, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Comité EPM)	Evento realizado en presencia del Alcalde de Medellín y Gerente General de EPM.	100%
	Realizar espacios de conversación con líderes de opinión (Academia, Periodistas y Grupos) para presentar resultados del informe de gestión e informe de sostenibilidad	Espacios de atención a medios y Reuniones realizadas.	100%

**Observaciones**

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 anexo a los estados financieros. Disponible en: <https://www.epm.com.co/site/Portals/0/Informe-de-gestio%CC%81n-2018-V2.pdf?ver=2019-05-02-075927-260>

Se elaboró Informe de Sostenibilidad para el año 2018. Se encuentra publicado en: <https://www.sostenibilidadgrupospm.com.co/>

Los informes se encuentran publicados para la libre consulta de todos los grupos de interés así:  
 \*Informe de Gestión 2018: <https://www.epm.com.co/site/Portals/0/Informe-de-gestio%CC%81n-2018-V2.pdf?ver=2019-05-02-075927-260>  
 \*Informe de Sostenibilidad 2018: <https://www.sostenibilidadgrupospm.com.co/>

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.

En la estrategia radial Añó EPM se produjeron y emitieron programas radiales relacionados con los proyectos, programas e iniciativas que desarrolla EPM

Durante el último cuatrimestre, se realizaron y emitieron 6 programas de Camino al Barrio dedicados a difundir proyectos y temas de EPM y del Grupo EPM en territorios en los que tiene injerencia. Los temas tratados fueron los siguientes:

- Participación del Grupo EPM en el proyecto CUJES (Comité Universidad Empresas Estado Sociedad)
- Protección de bosques con BioCO2 y la oferta de agua en la región que provee Aguas regionales
- Modelo de Integración Territorial MIT que ejecuta EPM en Urabá
- Proyecto PINCEL para Nueva Colombia, la energía solar en la vereda El Ceño
- Estudio prospectivo del agua y el acueducto aéreo en Turbo
- Proyectos que ejecuta o acompaña EPM, como el mallacón de Guatapé, el apoyo a proyectos productivos de familias campesinas que cultivan cacao y tomate
- Especial alumbrado nocturno de EPM en el 2019

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 Informal realizada durante todo el año fue la siguiente:

- Boletines informativos: 323
- Comunicados a la opinión pública: 32
- Atención a requerimientos medios: 1262
- Rueda de prensa: 29
- Entrevistas personalizadas Gerente General: 36
- Conversatorios medios: 4
- Taller de formación medios: 1
- Visita medios lugares en sitio: 18

Se realizó el evento de rendición pública de cuentas con el liderazgo del Gerente General y al acompañamiento del Alcalde de Medellín, al respecto 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 YouTube radio, Telemedellín y redes sociales de EPM.

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 Interregional: 10 de mayo en el Edificio EPM.
- "Proanicoqui: 29 de mayo.
- "Andesno: 26 de junio.

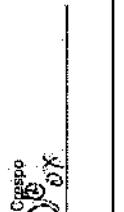
Seguimiento III			
Fecha seguimiento:	31 de diciembre de 2019		
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance
	<p>Espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2019</p>	<p>Reporte de planes de relacionamiento</p>	<p>100%</p>
			<p>Reporte de planes de relacionamiento con los grupos de interés definidos por EPM dentro de su modelo de relacionamiento y llevados a cabo durante el año.</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 domiciliarias 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.º 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 protección 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 (CUIEE), Cluster de Energía, Ruta N y otros espacios donde participen los líderes de opinión académicos, para conversar sobre temáticas relevantes de EPM.</li> <li>*Empresariales: Participación e involucramiento en hitos relevantes de proyectos.</li> </ul>

Seguimiento III

Fecha seguimiento:	31 de diciembre de 2019			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
	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 Aprovechando Publicación de artículos en Correo Unificado	100%	Se produjo un documento con la gestión del cuatrimestre. El mismo sirvió de insumo para desarrollar contenidos transmídia (mi canal, Correo Unificado, EPM Radio)
	Molivar la participación en el evento de rendición pública de cuentas	Programas de radio Aló EPM Programa de TV Camino al Barrio. Noticias en Correo Unificado, chat con directivos, correo corporativo y Mi Canal.	100%	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
Estrategia de Rendición de Cuentas	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	100%	Se identificaron acciones de rendición de cuentas dentro de los planes de relacionamiento, esto en el marco del plan de mejora de MIP5.
	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	100%	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%	Aun no se encuentra publicado en la página web de la Entidad.
	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Reuniones semanales para el análisis del proceso Plan de atención al cliente	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.  Dentro de la planeación del proceso se estructura un plan de atención al cliente, donde se establece el marco de solución del proceso y su alineación con los objetivos organizacionales; la normatividad 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.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano		Procesos y procedimientos documentados Acceso a la información.	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: - Contrato de condiciones uniformes - Consulta de radicaos - Trámites, productos y servicios - Indicadores - Contacto transparente

Seguimiento III			
Fecha seguimiento:	31 de diciembre de 2019		
Componento	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Indicadores:  Se llenar: definidos los indicadores del proceso, a los cuáles se les realiza medición mensual. El hito 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#Estadisticas-peticiones-y-peticiones:573">http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx#Estadisticas-peticiones-y-peticiones:573</a>	100%
		Protocolo de atención al ciudadano	100%
		Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominadas Redes de sinergia	100%
	Talento Humano	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	75%
			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>
			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.  Normograma: recopilación de toda la normalidad aplicada al proceso y servicios de la Empresa. Se realiza actualización permanente y sus cambios son divulgados a todo el personal de atención clientes.  Se realiza de manera cuatrimestral, 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 el proceso del mejoramiento continuo del proceso. Resultados realizados al mes de agosto de 2019.

Seguimiento III

Fecha seguimiento	Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
31 de diciembre de 2019		Actividades programadas			
	Actualización de datos abiertos. Actualizar la información publicada en página 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.	100%	Se han realizado campañas para promover la utilización de los datos abiertos de EPM. Se reportó el avance de Datos Abiertos en la Entidad.
	Divulgar los avances de la implementación de la estrategia GEL (Gestión en Línea) y la consignado en el informe de sostenibilidad así como los canales existentes para dicha promoción.	Divulgar los avances de la implementación de la estrategia GEL (Gestión en Línea) y la 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.	100%	Se enviaron boletines a integrantes del programa Gobierno Digital Se adelantaron acciones especializadas a través de la participación ciudadana por medios electrónicos en nuestro sitio web y redes sociales. Durante 2019, se realizaron 8 consultas de participación que fueron respondidas por los ciudadanos. Se obtuvo el Sello de Excelencia en Gobierno Digital por el servicio de Factura Web, por el compromiso con la alta calidad de los servicios y productos digitales
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	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	100%	Se optimizaron formularios de activos e información clasificada y reservada. Se cuenta con la información actualizada disponible en el sitio web de EPM <a href="https://www.epm.com.co/sitio/home/transparencia/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica">https://www.epm.com.co/sitio/home/transparencia/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica</a> . Se realizó campaña de comunicación interna promocionando y explicando en detalle la ley.
	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015.	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.	100%	Desde la Gerencia de Identidad Corporativa se gestionan diariamente las menciones sobre lemas 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.
	Revisión y actualización cuatrimestralmente, en la página web de Epm la información definida por la ley 1712 de 2014	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%	Durante el año se realiza actualización permanente y se publica la información definida en la Ley 1712 de 2014. Se realizó la publicación en el sitio web de <a href="https://www.epm.com.co/sitio/home/transparencia/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica">https://www.epm.com.co/sitio/home/transparencia/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica</a>
	Validar y definir ajustes entorno a la aplicación de la NTC 5954 en el sitio web de EPM	Validar y definir ajustes entorno a la aplicación de la NTC 5954 en el sitio web de EPM	Se adelantó revisión y definición del plan de trabajo para el 2019 acorde a los establecido por la NTC5954	100%	El plan de trabajo de accesibilidad se implementó durante todo 2019 y el sitio web se encuentra al día
	Publicar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre.	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	75%	Se está gestionando la adecuación del sistema de información para que soporte los requisitos del reporte.
Iniciativas Adicionales	Implementación en las filiales nacionales de aguas	Implementación en las filiales nacionales de aguas	Lanzamiento y divulgación de las mismas	90%	Se firmó la Declaración de Transparencia y Conflicto de Intereses en EPM Río y en Aguas Regionales se realizó la semana de la Transparencia, donde se diligenció las respectivas declaraciones.
Seguimiento con corte a diciembre 31 de 2019, realizado por:	Cargos: Profesional Auditoría Soporte Nombre: Johanna Vargas Cuespo Firma: 				
Aprobado por:	Cargos: Gerente Auditoría Soporte Nombre: Luz Milena Vega Coriás Firma: 