

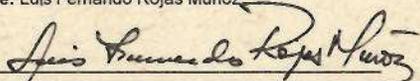
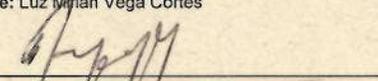
**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

|   |  |   |               |   |
|---|--|---|---------------|---|
| <b>Entidad:</b>   | EMPRESAS PUBLICAS DE MEDELLIN E.S.P.   |   |               |   |
| <b>Vigencia:</b>  | Cuatrimestre I año 2017  |   |               |   |
| <b>Fecha publicación:</b>   | Mayo 12 de 2017  |   |               |   |
| <b>Seguimiento 1</b>  |  |   |               |   |
| <b>Fecha seguimiento:</b>   | 30 de abril de 2017  |   |               |   |
| <b>Componente</b>   | <b>Actividades programadas</b>   | <b>Actividades cumplidas</b>  | <b>Avance</b> | <b>Observaciones</b>  |
| <b>Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b> | Política de Administración de Riesgos  | La Política aprobada, tiene un desarrollo a través de la Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos ajustada a las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales, la cual pretende además de dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000.2009 y por el Modelo Estándar de Control Interno MECI1000.2005, unificar criterios y mecanismos para realizar la gestión de riesgos en el Grupo EPM de manera integral y sistemática en los diferentes niveles de gestión contribuyendo por lo tanto al logro de los objetivos planeados en el direccionamiento estratégico. | 100%          | Aprobada el 2 de noviembre de 2010 Acta No. 1525 de Junta Directiva   |
|   | Mapa de Riesgos de Corrupción  | Última publicación - 31 de enero de 2018  | 100%          | Se validó el cumplimiento de actividades y sus soportes.  |
|   | Socialización y comunicación a grupos de interés a través de tips mediante diferentes canales.   | A través de diferentes medios de comunicación, durante este período se divulgó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como, el Mapa de Riesgos de Corrupción a diferentes grupos de interés, específicamente a Gente EPM, Proveedores y Contratistas.   | 33%           | Es una actividad que está programada realizar durante todo el año 2017.   |
|   | 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.                              | Actualmente se cuenta con toda la información correspondiente a los riesgos de Corrupción identificados en los diferentes procesos (Escenarios de Riesgo, causas, controles y planes de mejoramiento asociados), la cual se estructurará para monitorear la gestión que sobre los mismos están realizando los dueños de los procesos.   | 33%           | Se validó el cumplimiento de actividades y sus soportes.  |
|   | Presentación ante el Comité de Auditoría   | Se realizó presentación del Mapa de Riesgos de Corrupción ante el Comité de Auditoría el 21 de abril de 2017.   | 100%          | Se validó el cumplimiento de actividades y sus soportes.  |
|   | Presentación ante el Comité de Gerencia  | La presentación del Mapa de Riesgos de Corrupción ante el Comité de Gerencia, estaba programada para el 17 de abril de 2017, pero por falta de tiempo, fue postergada.  | 90%           | Se actualizó la biblioteca de riesgos de corrupción, se llevó a cabo la valoración de los mismos por parte de un equipo de dueños de procesos y se obtuvo el visto bueno del Mapa de Riesgos de Corrupción del de parte del Vicepresidente Ejecutivo de Finanzas Corporativas, Gestión de Riesgos e Inversiones para su publicación en la página Web de EPM. En sesión del 17 de abril, al final del Comité de Gerencia, se alcanzó a presentar parte, entre ellos el Mapa de Riesgos de Corrupción, pero el Comité dispuso que era mejor abordar los temas en otra sesión. |
|   | Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, analizando las causas, los riesgos de corrupción, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción. | Se incluyó esta actividad dentro del Plan de Auditoría a ejecutar en el 2017  | 100%          | Seguimiento continuo en el desarrollo de la labor de auditoría  |

|   |   |   |      |   |
|---|---|---|------|---|
| Estrategia de Racionalización de Trámites | Realizar pruebas integrales del mecanismo a través del cual se puede solicitar la <b>factibilidad de servicios públicos</b> , haciendo uso de formularios electrónicos en el portal web de la empresa.  | Se realizan pruebas integrales del formulario electrónico para solicitud de factibilidad de servicios públicos  | 100% | Evidencia: actas de pruebas efectuadas y avances de la iniciativa (ver correo "Actas de validación y levantamiento de formularios semana 17-21 abril")  |
|   | Realizar pruebas integrales del formulario electrónico asociados a <b>solicitud de viabilidad y disponibilidad de servicios públicos</b> , haciendo uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones en el portal web de la empresa. | Se realizan pruebas integrales del formulario electrónico para solicitud de viabilidad y disponibilidad de servicios públicos   | 100% | Evidencia: actas de pruebas efectuadas y avances de la iniciativa (ver correo "Actas de validación y levantamiento de formularios semana 17-21 abril")  |
|   | Realizar pruebas integrales de acceso a formularios electrónicos para realizar la <b>solicitud de conexión a los servicios públicos</b> , haciendo uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones en el portal                     | Se realizan pruebas integrales del formulario electrónico para solicitud de conexión a los servicios públicos   | 100% | Evidencia: actas de pruebas efectuadas y avances de la iniciativa (ver correo "Actas de validación y levantamiento de formularios semana 17-21 abril")  |
|   | Contactar certificadores RETIE para acordar la digitalización de los certificados   | El Ministerio de Minas y Energía consideró un sistema de información centralizado que permita comprobar la autenticidad de los dictámenes de inspección de instalaciones eléctricas presentados para la conexión al servicio público domiciliario de energía eléctrica, de manera que no fue necesario establecer acuerdos entre EPM y certificadores de manera particular.   | N.A  | Resolución del Ministerio de Minas y Energía (ver correo "Boletín No. 01 de 2017 - CSE"). De acuerdo con lo anterior, se retira la iniciativa del Plan, toda vez que el beneficio esperado fue aportado por el Ministerio de Minas y Energía. |
|   | Definir con el Municipio de Medellín la posibilidad de adhesión de EPM al convenio que éste tiene suscrito con la Registraduría Nacional del Estado Civil (RNEC)  | Se acuerda con el Municipio de Medellín iniciar el proceso de adhesión al convenio actual que éstos tienen con la RNEC  | 100% | Comunicaciones establecidas con el Municipio de Medellín (ver correo "Sobre el Convenio con la Registraduría"). Responsable: Unidad Gestión de Información Comercial.   |
| Estrategia de Rendición de Cuentas (1)    | 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.   | Se realizaron distintos contenidos en diversidad de formatos y plataformas para todos los grupos de interés, entre los cuales se destacan: 1. Programas de radio antes, durante y después del evento Rendición pública de cuentas. 2. Programa de televisión Camino al barrio, con dos emisiones especiales del informe de gestión del Gerente General. Este programa se emite los sábados por Telemedellín y Teleantioquia. 3. Plataforma de medios internos y externos de EPM, correos electrónicos, menciones en redes sociales (Facebook y Twitter), entre otros. | 100% | Se validó el cumplimiento de actividades y sus soportes.  |
|   | 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.  | Se hizo la divulgación y promoción de la rendición de cuentas de EPM a través de múltiples medios y formatos como: radio (promos en Radio Paisa), televisión (promos en Telemedellín), <i>banner</i> en página web de EPM, en la Intranet Corporativa, invitaciones digitales, etc.   | 80%  | El Informe de Sostenibilidad 2016 se encuentra en proceso de consolidación y su publicación está programada para el mes de mayo.  |
|   | Generar espacios de diálogo participativo, bidireccional y directo con nuestros grupos de interés en la rendición pública de cuentas de EPM.  | Durante la Rendición pública de cuentas se generó un espacio de diálogo, participativo, bidireccional y directo con nuestros grupos de interés. Así mismo, se reforzó con la participación de los oyentes en el programa radial Aló EPM y se aprovechó este espacio para resolver dudas derivadas del evento. Todas las preguntas que nos llegaron se resolvieron en programas radiales.  | 100% | Se validó el cumplimiento de actividades y sus soportes.  |
|   | Capacitar a funcionarios a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas.   | Se realizaron contenidos mediáticos sobre la rendición de cuentas en la Intranet Corporativa antes y durante el evento de Rendición pública de cuentas.   | 60%  | Se validó el cumplimiento de actividades y sus soportes.  |

|  |  |  |      |  |
|--|--|--|------|--|
| Estrategia de Rendición de Cuentas (2)               | Realizar una encuesta de satisfacción a los diferentes grupos de interés sobre la rendición pública de cuentas de EPM. |  | 0%   | La rendición de cuentas se hizo en el trimestre 1, la evaluación del evento está programada para el trimestre 2.   |
| Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (1) | 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% | 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   | 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                          | 100% | En la página de Epm se tiene publicada la información relevante en materia de atención al ciudadano:<br><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:<br><br>Indicador de tiempo de atención y espera en oficinas<br>Nivel de servicio y eficacia en el canal telefónico<br>Índice de quejas y reclamos<br><br>Los resultados se pueden consultar en la página de EPM en el siguiente link:<br><br><a href="http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx#Estadisticas-pedidos-y-peticiones-573">http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx#Estadisticas-pedidos-y-peticiones-573</a> |

|  |  |   |      |  |
|--|--|---|------|--|
| Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (2) |  | Protocolo de atención al ciudadano  | 100% | El protocolo de atención al cliente cuyo objetivo es 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, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominada Redes de sinergia | 35%  | 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% | Información estadística publicada en 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>   |
| Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (3) | Normativo y procedimental (2)  | Planes de mejoramiento  | 100% | Como parte del sistema de gestión de calidad, se tiene el procedimiento 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% | Nomograma: en este documento se recopila 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   | 33%  | 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. Resultados publicados 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> . A la fecha se tienen publicadas las mediciones de febrero y abril. |
| Transparencia y Acceso de la Información (1)         | Subcomponente 1.1. Actualización de datos abiertos. Actualizar la información publicada en pagina de datos abiertos.   | Se realizó la actualización de los datos abiertos que publica EPM en la plataforma de datos abiertos del estado colombiano.             | 33%  | Se validó el cumplimiento de actividades y sus soportes.   |
|  | Subcomponente 1.2. Divulgar los avances de la implementación de la estrategia Gobierno en Línea-GEL y lo consignado en el informe de sostenibilidad así como los canales existentes para dicha promoción | Se realizó el reporte al CMI y se divulgaron los avances de la implementación de la estrategia Gobierno en Línea-GEL en el cuatrimestre | 33%  | Se realizó el reporte al CMI y se divulgaron los avances de la implementación de la estrategia Gobierno en Línea-GEL en el cuatrimestre  |

|   |  |   |      |  |
|---|--|---|------|--|
| Transparencia y Acceso de la Información (2)  | Subcomponente 2.1 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%  | Se brindó atención a las solicitudes recibidas en el cuatrimestre. Se corrobora con reporte que gestiona administración documental.  |
|   | Subcomponente 3.1 Revisión y actualización cuatrimestralmente, en la pagina web de EPM la información definida por la ley 1712 de 2014   | Se actualizó la información definida por la ley 1712 en la pagina web de EPM  | 33%  | Se actualizó la información definida por la ley 1712 en la pagina web de EPM   |
|   | Subcomponente 4.1 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 2017 acorde a los establecido por la NTC5854                          | 33%  | Se adelantó revisión y definición del plan de trabajo para el 2017 acorde a los establecido por la NTC5854   |
|   | Subcomponente 5.1 Publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre  | La información que reporta administración documental se publica en el sitio web al cierre del cuatrimestre                          | 0%   | Se solicitó su inclusión para el próximo seguimiento   |
| Iniciativas adicionales   | Código de Ética  | Código de Ética   | 100% | <p>Las iniciativas adicionales se enuncian en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2017, con el propósito de dar a conocer al público en general y en especial a los entes de control, que la empresa ya cuenta con esas herramientas; las cuales se encuentran desarrolladas al 100%.</p> <p>La información se puede consultar en el siguiente enlace: <a href="http://www.epm.com.co/site/Home/Institucional/Transparenciadenuestrogesti%C3%B3n.aspx">http://www.epm.com.co/site/Home/Institucional/Transparenciadenuestrogesti%C3%B3n.aspx</a>.</p> <p>- Con respecto a las Declaraciones de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses, todos los funcionarios tenemos acceso a través de la plataforma de One World - "Autoservicio del Empleado", los formatos que pueden ser diligenciados físicamente.</p> <p>- En lo referente al Acuerdo Colectivo del Sector Eléctrico, EPM firmó el 05 de junio de 2015 compromiso de transparencia y ética con las empresas del sector eléctrico.</p> |
|   | Manual de Conducta Empresarial   | Manual de Conducta Empresarial  | 100% |  |
|   | Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM   | Código de Conducta para Proveedores y Contratistas del Grupo EPM  | 100% |  |
|   | Manual de Conflictos de Intereses y Tratamiento de Decisiones en Interés de Grupo  | Manual de Conflictos de Intereses y Tratamiento de Decisiones en Interés de Grupo   | 100% |  |
|   | Declaración de Transparencia   | Declaración de Transparencia  | 100% |  |
|   | Declaración de Conflicto de Intereses  | Declaración de Conflicto de Intereses   | 100% |  |
|   | Acuerdo Colectivo del Sector Eléctrico   | Acuerdo Colectivo del Sector Eléctrico  | 100% |  |
|   | Política "Cero tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno"  | Política "Cero tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno"   | 100% |  |
| Manual de Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo | Manual de Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo  | 100%  |      |  |
| Seguimiento con corte a abril 30 de 2017, realizado por:  | <p>Cargo: Profesional Auditoría</p> <p>Nombre: Luis Fernando Rojas Muñoz</p> <p>Firma: </p>            |   |      |  |
| Aprobado por:   | <p>Cargo: Gerente - Gerencia Auditoría Soporte</p> <p>Nombre: Luz Mirian Vega Cortés</p> <p>Firma: </p> |   |      |  |

