

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**

Vigencia: **2025**

Fecha publicación: **31/01/2025**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Política de Administración de Riesgos	Política Gestión Integral de Riesgos para EPM La Política aprobada, tiene un desarrollo a través lineamientos, reglas de negocio y metodologías para para la Gestión Integral de Riesgos que toman como referente estándares normativos y mejores prácticas, con estos elementos se busca 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 al logro de los objetivos planteados en el direccionamiento estratégico.	Junta Directiva	Aprobada el 2 de noviembre de 2010 Acta No. 1525 de Junta Directiva
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web de EPM.	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en la página Web de EPM.	Unidad de Cumplimiento - Dirección Ingeniería de Riesgos	Publicación - 31 de enero de 2025
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgos 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.	Unidad de Cumplimiento - Gerencia Comunicación Corporativa	Enero - Febrero de 2025
	3.2 Presentación ante el Comité de Auditoría y Riesgos de EPM	Divulgación del Plan y del Mapa de Riesgos de Corrupción	Unidad de Cumplimiento - Dirección Ingeniería de Riesgos	De acuerdo con la Agenda del Comité de 2025
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	4.1 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.	Mapa de Riesgos de Corrupción vigente.	Unidad de Cumplimiento - Dirección Ingeniería de Riesgos	De acuerdo con la programación de revisiones en los procesos
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1 Auditoría Corporativa realiza el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, mediante la identificación y evaluación de los riesgos de fraude y corrupción en cada uno de los trabajos planeados, los cuales están asociados a procesos y proyectos que fueron priorizados como parte del plan anual de auditoría.	Informe de seguimiento	Auditoría Corporativa	De acuerdo con el Plan anual de Auditoría Corporativa

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites (Ver formato aparte)

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Área Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Elaborar informe de gestión 2024	Informe publicado en portal web de EPM	Gerencia Direccionamiento en Sostenibilidad Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.2 Elaborar informe de sostenibilidad 2023	Informe publicado en portal web de EPM	Gerencia Direccionamiento en Sostenibilidad Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.3 Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2024 para consulta en portal web	Informes publicados en portal web de EPM	Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.4 Divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	Publicaciones realizadas	Gerencia Identidad Corporativa Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.5 Publicar en redes sociales mensajes con información que den cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones realizadas	Gerencia Identidad Corporativa Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.6 Pautar contenidos institucionales en medios masivos en formatos audiovisuales y radiofónicos, asociados a la gestión empresarial realizada por EPM	Pautas realizadas	Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.7 Entregar a medios de comunicación información de avances en proyectos, iniciativas y/o resultados empresariales de EPM con sus distintos grupos de interés	Boletines y comunicados de prensa realizados	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.8 Visibilizar iniciativas y proyectos de EPM que impactan la calidad de vida y el desarrollo de los territorios en el programa de TV institucional	Programas emitidos	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2
Subcomponente 2	2.1 Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés (Clientes y usuarios, Comunidad, Gente EPM, Estado y Colegas)	Evento realizado	Gerencia Identidad Corporativa Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	Realizar eventos descentralizados de rendición de cuentas en territorios priorizados	Evento realizado	Gerencia Identidad Corporativa Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	2.2 Realizar encuentro anual con inversionistas	Evento realizado	Gerencia Identidad Corporativa Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**

Vigencia: **2025**

Fecha publicación: **31/01/2025**

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones		Realizar encuentro con periodistas y columnistas en Bogotá	Evento realizado	Gerencia Identidad Corporativa Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	2.3	Realizar encuentro de Proveedores y contratistas	Evento realizado	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 3
	2.4	Realizar rueda de prensa con líderes de opinión (periodistas) para presentar resultados del informe de gestión	Evento realizado	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	2.5	Realizar ruedas de prensa que den cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Ruedas de prensa realizadas	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	2.6	Realizar espacios de conversación con el grupo de interés Estado para presentar resultados de la gestión de EPM en iniciativas, proyectos y programas empresariales.	Reuniones realizadas	Gerencia Relaciones Externas	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	2.7	Implementar espacios de diálogo e interacción con grupos de interés en territorios priorizados para conversar sobre avances de iniciativas y proyectos de EPM	Reuniones realizadas	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	2.8	Realizar espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2025	Reporte trimestral de planes de relacionamiento	Líderes de grupos de interés	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilizar a funcionarios de EPM a través de contenidos mediáticos-educativos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas	Medios internos de EPM	Gerencia Comunicación Corporativa
3.2		Motivar la participación en el evento anual de rendición pública de cuentas	Medios corporativos EPM Redes sociales EPM	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
3.3		Consultar a la ciudadanía temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas	Resultados de las consultas realizadas	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 1
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio	Resultados encuesta de percepción	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	4.2	Documento de balance de la rendición de cuentas (publicado en diciembre 2025 en el portal web con los resultados de las encuestas y sus respectivas recomendaciones para la mejora del proceso)	Informe publicado	Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 3

Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y	1.1	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunión semanal	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2025
	1.2	Plan de atención al cliente	Plan de atención al cliente 2025 estructurado	Gerencia Atención al Cliente	15/02/2025
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Procesos y procedimientos documentados	Procesos y procedimientos actualizados	Gerencia Atención al Cliente	Permanente
	2.2	Acceso a la información: publicar en la página de Epm la información relevante en materia de atención al ciudadano: • Contrato de condiciones uniformes • Consulta de radicados • Trámites, productos y servicios • Indicadores • Contacto transparente	Documentación publicada en la página web	Gerencia Atención al Cliente	Permanente
	2.3	Indicadores	Seguimiento a Indicadores mensual Nuevo indicador de actualización	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2025
	2.4	Protocolo de atención al ciudadano	Protocolo actualizado	Gerencia Atención al Cliente	Permanente
	3.1	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominada Redes de sinergia	22 redes de sinergia	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2025
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación en diferentes temas identificados en los canales de atención.	Estructuración del plan de capacitación y seguimiento a su ejecución	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2025
	4.1	Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQR	Procesos y procedimientos actualizados	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2025
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2025
	4.3	Planes de mejoramiento	Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2025
	4.4	Actualización normativa	Actualización del normograma del proceso	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2025
	5.1	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Encuesta de satisfacción (4 veces al año)	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2025

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**
 Vigencia: **2025**
 Fecha publicación: **31/01/2025**

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar y divulgar los datos abiertos de EPM en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co	Actualización por demanda de la información, en la pagina web de datos abiertos.gov.co	Gerencia Identidad Corporativa	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
	1.2	Divulgar los avances de la implementación de la política de Gobierno Digital Acorde al decreto 088 de 2022 en los canales existentes para dicha promoción	Divulgar los avances obtenidos acorde al plan de trabajo definido	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
	1.3	Mantener disponible y actualizada para consulta la información requerida a la ley 1712 de 2014 y la resolución 1519 de 2020 en los formatos de facil acceso a las partes interesadas y toda la información relacionada en la sección 'Transparencia y acceso a la información pública', así como garantizar el cumplimiento regulatorio asociado.	Revisión de toda la información relacionada con Transparencia y acceso a la información pública en el sitio web de EPM para presentarla de forma clara y entendible para los grupos de interés alineado con el proyecto de IGIP de EPM	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública en los términos establecidos en la ley, acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015 y otras normas asociadas.	Gestionar las solicitudes de información pública atendidas acorde a lo establecido en el decreto 1081 de 2015	Las áreas de Epm relacionadas con la atención de solicitudes.	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisión y actualización continua, en la pagina web de EPM, de los instrumentos para la gestión de la información definida por la ley 1712 de 2014 y el decreto 1519 de 2020 y las normas asociadas en el PGD de la entidad. • El Registro o inventario de activos de Información. • El Esquema de publicación de información. • El Índice de Información Clasificada y Reservada.	Infomación actualizada y publicada en la página web, en la sección correspondiente, de los instrumentos de gestión de información.	Gerencia Identidad Corporativa	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Implementar el criterio diferencial de accesibilidad a información pública, manteniendo la validación y definición de ajustes en torno a la aplicación de la NTC 5854 en el sitio web de EPM. Adicionar lo estipulado en el decreto 1519 de 2020 y el cumplimiento de planes asociados a auditorías internas del tema.	Implementar los diferentes criterios definidos con base en las brechas identificadas	Gerencia Identidad Corporativa	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre considerando: 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Generar informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	Departamento Gestion Documental	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Iniciativas Adicionales Acciones Colectivas	1.1	Continuar con la permanente participación en el Acuerdo Colectivo Ético del Sector Eléctrico Colombiano	Participación en las reuniones definidas; atender los compromisos adquiridos; apoyar la celebración del VI Foro de Ética del sector Eléctrico; adelantar las gestiones para garantizar la permanencia de las empresas operativas nacionales de energía del grupo	Unidad de Cumplimiento	Permanente

Contactos: Junta Directiva EPM
 Comité de Ética
 Departamento Gestión Documental
 Dirección Ingeniería de Riesgos
 Gerencia Atención al Cliente
 Gerencia Comunicación Corporativa
 Unidad de Cumplimiento
 Unidad Diversidad y Desarrollo de Proveedores
 Unidad Gestión de Información Comercial
 Unidad Gobierno Corporativo
 VP Auditoría Corporativa
 Conmutador

epm@epm.com.co
comite.etica@epm.com.co
uo5080@epm.com.co
uo0606@epm.com.co
uo0152@epm.com.co
estamosahi@epm.com.co
uo0608@epm.com.co
uo0713@epm.com.co
uo0114@epm.com.co
uo0475@epm.com.co
uo0400@epm.com.co
 (057) 4 3808080