

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: **2024**

Fecha publicación: **31/01/2024**

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
<b>Subcomponente/proceso 1</b> 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 tomán 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 Dirección Ingeniería de Riesgos	Aprobada el 2 de noviembre de 2010 Acta No. 1525 de Junta Directiva
<b>Subcomponente/proceso 2</b> 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 2024
<b>Subcomponente/proceso 3</b> 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 2024
	3.2	Presentación ante el Comité de Auditoría de EPM	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Unidad de Cumplimiento Dirección Ingeniería de Riesgos	De acuerdo con la Agenda del Comité de 2024
<b>Subcomponente/proceso 4</b> 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
<b>Subcomponente/proceso 5</b> 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 Tramites (Ver formato aparte)

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Área Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar informe de gestión 2023	Informe publicado en portal web de EPM	Unidad Desempeño Corp. y Empres Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.2	Elaborar informe de sostenibilidad 2023	Informe publicado en portal web de EPM	Gerencia Desarrollo Sostenible Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.3	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2023 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	Contar los principales hechos informativos de EPM semana a semana	Publicación realizada	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 2

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: **2024**

Fecha publicación: **31/01/2024**

<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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 Apoya Gerencia Relaciones Externas	Cuatrimestre 2
	2.2	Realizar encuentro anual con inversionistas	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 2024	Reporte trimestral de planes de relacionamiento	Líderes de grupos de interés	Cuatrimestre 3
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Sensibilizar a funcionarios de EPM a través de contenidos mediáticos-pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas	Medios internos de EPM	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	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
<b>Subcomponente 4</b> 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 2024 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
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y	1.1	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunión semanal	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2024
	1.2	Plan de atención al cliente	Plan de atención al cliente 2024 estructurado	Gerencia Atención al Cliente	15/02/2024
<b>Subcomponente 2</b> 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	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2024
	2.4	Protocolo de atención al ciudadano	Protocolo actualizado	Gerencia Atención al Cliente	Permanente
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	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-dic
	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	31/12/2024

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia: **2024**

Fecha publicación: **31/01/2024**

<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQR	Procesos y procedimientos actualizados	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2024
	4.2	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2024
	4.3	Planes de mejoramiento	Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2024
	4.4	Actualización normativa	Actualización del normograma del proceso	Gerencia Atención al Cliente	31/12/2024
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	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	31/12/2024

### Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	revisar efectividad y dinamizar la publicación de datos abiertos con nuevos conjuntos de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	Actualización por demanda de la información, en la pagina web de datos abiertos.gov.co	Gerencia Comunicación Corporativa 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 y lo consignado en el informe de sostenibilidad así como los canales existentes para dicha promoción	Divulgar los avances obtenidos	Gerencia Comunicación Corporativa	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
	1.3	Mantener disponible 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 con transparencia y acceso a la información, así como garantizar el cumplimiento regulatorio derivado	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.	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública acogiendo las directrices del decreto 1081 de 2015 y otras normas asociadas.	Gestionar las solicitudes 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
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisión y actualización cuatrimestral, en la pagina web de EPM, 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	Información actualizada y publicada en la página web	Gerencia Identidad Corporativa	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Mantener la validación y definición de ajustes en torno a la aplicación de la NTC 5854 en el sitio web de EPM. Realizar prueba de accesibilidad del sitio web con base en evaluación de personas con discapacidad para identificar brechas por cerrar. Adicionar lo estipulado en el decreto 1519 de 2020 y el cumplimiento de planes asociados a auditorías internas del tema.	Implementar ajustes con base en brechas identificadas	Gerencia Identidad Corporativa	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Publicitar el informe de solicitudes de acceso a información recibidas en el cuatrimestre	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	
<b>Iniciativas Adicionales</b> 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

[epm@epm.com.co](mailto:epm@epm.com.co)

Unidad de Cumplimiento

[uo0608@epm.com.co](mailto:uo0608@epm.com.co)

Comité de Ética

[comite.etica@epm.com.co](mailto:comite.etica@epm.com.co)

Unidad Diversidad y Desarrollo de Proveedores

[uo0713@epm.com.co](mailto:uo0713@epm.com.co)

Departamento Gestión Documental

[uo5080@epm.com.co](mailto:uo5080@epm.com.co)

Unidad Gestión de Información Comercial

[uo0114@epm.com.co](mailto:uo0114@epm.com.co)

Dirección Ingeniería de Riesgos

[uo0606@epm.com.co](mailto:uo0606@epm.com.co)

Unidad Gobierno Corporativo

[uo0475@epm.com.co](mailto:uo0475@epm.com.co)

Gerencia Atención al Cliente

[uo0152@epm.com.co](mailto:uo0152@epm.com.co)

VP Auditoría Corporativa

[uo0400@epm.com.co](mailto:uo0400@epm.com.co)

Gerencia Comunicación Corporativa

[estamosahi@epm.com.co](mailto:estamosahi@epm.com.co)

Conmutador

(057) 604 3808080