

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 |
| 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 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 |
| 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 2024 |
| 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 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 |
| 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 Tramites (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 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**

| | | | | | |
|--|-----|---|---|---|--|
| Subcomponente 2 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 |
| 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-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 |
| 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 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 | |
| Subcomponente 1 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 |
| 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 | Gerencia Atención al Cliente | 31/12/2024 |
| | 2.4 | Protocolo de atención al ciudadano | Protocolo actualizado | Gerencia Atención al Cliente | Permanente |
| Subcomponente 3 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**

| | | | | | |
|--|-----|---|--|------------------------------|------------|
| Subcomponente 4 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 |
| Subcomponente 5 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 | |
|---|-------------|---|---|---|---------------------------------|
| Subcomponente 1 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 www.datos.gov.co | 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 |
| Subcomponente 2 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 |
| Subcomponente 3 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 |
| Subcomponente 4 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 |
| Subcomponente 5 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 | |
|---|-------------|---|--|------------------------|------------|
| 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

epm@epm.com.co

Unidad de Cumplimiento

uo0608@epm.com.co

Comité de Ética

comite.etica@epm.com.co

Unidad Diversidad y Desarrollo de Proveedores

uo0713@epm.com.co

Departamento Gestión Documental

uo5080@epm.com.co

Unidad Gestión de Información Comercial

uo0114@epm.com.co

Dirección Ingeniería de Riesgos

uo0606@epm.com.co

Unidad Gobierno Corporativo

uo0475@epm.com.co

Gerencia Atención al Cliente

uo0152@epm.com.co

VP Auditoría Corporativa

uo0400@epm.com.co

Gerencia Comunicación Corporativa

estamosahi@epm.com.co

Conmutador

(057) 604 3808080