


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

<b>Entidad:</b>	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.				
<b>Vigencia:</b>	III trimestre 2023 (Septiembre, octubre, noviembre y diciembre)				
<b>Fecha publicación:</b>	12/01/2024				
<b>Seguimiento III</b>					
<b>Fecha seguimiento:</b>	12 de enero de 2024				
Componente	N°	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance %	Observaciones
<b>Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	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 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.	100%	La política fue aprobada desde el 2 de noviembre de 2010 según Acta No.1525 de Junta Directiva. Sin embargo, desde auditoría se recomienda definir nuevas actividades relacionadas con la Política de Administración de riesgos, relacionadas con los hitos que se han cumplido desde el Proyecto Gestión Integral de Riesgos.
	2.1	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página Web de EPM	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción el 31 de enero de 2023.	100%	Se publicó en la página web de la Entidad el Mapa de Riesgos de corrupción, donde se definieron 60 riesgos.
	3.1	Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgos de Corrupción de EPM a través de diferentes canales.	Entre el mes de enero y febrero del presente año se realizó la divulgación tanto del PAAC como del Mapa de Riesgos de Corrupción a diferentes Grupos de Interés.	100%	A través de diferentes medios de comunicación, se invitó a los grupos de interés la invitación para participar en la revisión del mapa de riesgos de corrupción y en el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.
	3.2	Presentación ante el Comité de Auditoría de EPM	Se tiene planteadas las siguientes fechas para la divulgación tanto del PAAC como del Mapa de Riesgos de Corrupción: - 13 o 20 de junio de 2023: Comité Gerencia - 30 de junio de 2023: Comité Auditoría - 5 de julio de 2023: Junta Directiva	100%	Se presentó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de EPM correspondiente al año 2023, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 del 2011 - Estatuto Anticorrupción - y en el Decreto 124 de 2016 emitido por la Presidencia de la República en el Comité de Auditoría del 30 de junio de 2023.
	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	70%	Se identificó los procesos con una "Alta vulnerabilidad" a los Riesgo de Corrupción (20 procesos). Durante el año se coordinaron acompañamientos a cada uno de los procesos identificados. Se realizó presentación aclarando conceptos a los procesos priorizados.
	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.	* Plan anual de auditoría * Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	98%	Desde la Gerencia Auditoría Soporte se realiza la verificación de la elaboración y publicación del PAAC, de igual manera, se efectúa el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el PAAC. Así mismo, en las auditorías realizadas en la Vicepresidencia Auditoría Corporativa, se evalúa el riesgo de corrupción en los trabajos de aseguramiento.
<b>Estrategia de Racionalización de Trámites</b>	1.1	Evolución, transformación y potenciación de los canales digitales asociados a Ema el contacto digital de EPM, manteniendo una posición de vanguardia para los clientes actuales y nuestros clientes del futuro. Nuevas interacciones digitales dispuestas para nuestros clientes	Se ha logrado avanzar en la consolidación de Ema desde sus transacciones como desde sus flujos conversacionales con el cliente. Esto ha permitido mejorar la experiencia y seguir creciendo en número de conversaciones mes a mes.	100%	El Chat Bot de EMA cuenta con transacciones principales que permite al usuario autogestionar sus solicitudes, como Factura y pagos, Consulta de trámites, Ofertas comerciales, EPM a tu puerta, Agendamiento revisión de gas entre otras. En los meses de mayo, junio y julio se atendieron 506.869 transacciones.
	2.1	Autogestión para la solicitud de crédito SOMOS	Implementar funcionalidad para soportar el proceso de otorgamiento de los créditos Somos por autogestión en todas sus etapas, vinculación, estudio de crédito y formalización y ajustarse a lineamientos de seguridad y ciberseguridad, diseño de interfaz y de experiencia de usuario/cliente (UX/UI) requeridos por EPM.	NA	Debido a que la operación de SOMOS se suspendió en la Entidad, se sugiere actualizar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, relacionado con la actividad propuesta para la racionalización de trámites.

Estrategia de Rendición de Cuentas	1.1	Elaborar informe de gestión 2022	Informe publicado en portal web de EPM	100%	Se elaboraron los diferentes informes de gestión del año 2022: - Informe de gestión EPM - Informe de gestión Grupo EPM - Informe de gestión Grupo EPM versión resumen - Informe de gestión Gobierno Corporativo Todos los informes se pueden visualizar en <a href="https://cu.epm.com.co/institucional/transparencia/rendicion-de-cuentas-2022">https://cu.epm.com.co/institucional/transparencia/rendicion-de-cuentas-2022</a>
	1.2	Elaborar informe de sostenibilidad 2022	Informe publicado en portal web de EPM	100%	Se elaboró el Informe de Sostenibilidad 2022, el cual se puede visualizar en: <a href="http://www.sostenibilidadgrupoepm.com.co">www.sostenibilidadgrupoepm.com.co</a>
	1.3	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2022 para consulta en portal web	Informes publicados en portal web de EPM	100%	Informes de Gestión: <a href="https://cu.epm.com.co/institucional/transparencia/rendicion-de-cuentas-2022">https://cu.epm.com.co/institucional/transparencia/rendicion-de-cuentas-2022</a> Informe de Sostenibilidad: <a href="http://www.sostenibilidadgrupoepm.com.co">www.sostenibilidadgrupoepm.com.co</a>
	1.4	Divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	Publicaciones realizadas	100%	Se realizaron publicaciones divulgando los resultados de la empresa con base en el informe de gestión y de sostenibilidad, en diferentes medios de comunicación.
	1.5	Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de EPM en proyectos, programas e iniciativas	Programas radiales de estrategia radial de EPM en territorios	100%	Durante el último cuatrimestre se realizaron 16 programas en la estrategia de EPM Radio
	1.6	Realizar programas televisivos que den cuenta del avance de proyectos o programas de EPM con impacto para las comunidades y/o clientes usuarios	Programas de EPM va camino al barrio Magazines informativos Conectados por el mundo (CPM)	100%	En el tercer cuatrimestre de 2023 se emitieron 18 magazines informativos CPM Conectados por el mundo, con noticias relevantes del Grupo EPM y se emitieron 15 programas de Camino al barrio.
	1.7	Publicar en redes sociales mensajes con información que den cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones realizadas	100%	Se han realizado publicaciones en las diferentes redes sociales como X, Facebook, Instagram, LinkedIn y Youtube, donde se da información de las iniciativas, proyectos y programas de EPM.
	1.8	Pautar contenidos institucionales en medios masivos, asociados a la gestión empresarial realizada por EPM	Pautas realizadas	100%	Se evidencia el reporte con las pautas en medios de comunicación masiva que dan cuenta de la gestión empresarial de EPM, con estrategias de divulgación como "Cifras que transman vidas", "Campaña pérdidas" y el "10" Encuentro de Proveedores y contratistas Grupo EPM" durante el último cuatrimestre.
	1.9	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	100%	Durante el tercer cuatrimestre se publicó el siguiente contenido a medios de comunicación y líderes de opinión: - Boletines informativos: 57 - Comunicados a la opinión pública: 5 - Boletines interrupciones agua, energía y gas: 93
	1.10	Contar los principales hechos informativos de EPM semana a semana	Video resumen	100%	Durante el tercer cuatrimestre se han realizado 16 videos resumen con los principales hechos noticiosos de EPM de la semana.
	2.1	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés (Clientes y Usuarios, Comunidad, Gente EPM, Estado y Colegas)	Evento realizado	100%	Se realizó evento de rendición de cuentas el 11 de mayo de 2023.
	2.2	Realizar encuentro anual con inversionistas	Evento realizado	100%	Se llevó a cabo el Encuentro Anual de Inversionistas en el JW Marriot – Bogotá, el 18 de mayo de 2023, con el objetivo de presentar la gestión, logros y principales retos y proyectos del Grupo EPM durante el año 2022 y su proyección a futuro. En total asistieron 80 representantes del mercado de capitales.
	2.3	Realizar encuentro con periodistas y columnistas en el marco de la Rendición Pública de Cuentas (Evento con inversionistas)	Evento realizado	100%	Se realizó el encuentro con periodistas en el marco de la Rendición Pública de Cuentas en el hotel JW Marriot en Bogotá, el pasado 18 de mayo de 2023. Se presentó la gestión, logros y principales retos y proyectos del Grupo EPM durante el año 2022 y su proyección a futuro. En total asistieron 20 representantes de medios de comunicación.
	2.4	Realizar encuentro de Proveedores y contratistas	No aplica	100%	El 27,28 y 29 de septiembre se realizó el encuentro de Proveedores y Contratistas
	2.5	Validar y definir 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	Evento realizado	100%	El 11 de mayo se efectuó la rueda de prensa de la rendición pública de cuentas e informe de gestión, con el Gerente General de EPM, como vocero principal. Al evento asistieron periodistas locales y corresponsales de medios nacionales.

Estrategia de Rendición de Cuentas	2.6	Realizar ruedas de prensa que den cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Ruedas de prensa realizadas	100%	Durante el tercer cuatrimestre, se realizaron 5 ruedas de prensa relacionadas con: - Entrada en operación planta de biometano en Colombia - Capitalización Tigo-UNE - Unidades de generación 3 y 4 Hidroituango - Cliente 1.400.000 del servicio de acueducto - Presentación Alumbrados Navideños de Medellín
	2.7	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	100%	Se han realizado diferentes espacios de conversación con el Gobierno Nacional, Gremios, Alcaldías Nacionales, Congreso de la República, Concejo de Medellín, Gobernación de Antioquia entre otros.
	2.8	Realizar espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2022	Reporte trimestral de planes de relacionamiento	100%	Se realizó el reporte trimestral de ejecución del relacionamiento con los diferentes grupos de interés.
	2.9	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	100%	Se realizaron encuentros con comunidades y otros grupos de interés en distintos territorios del Valle de Aburrá, Oriente antioqueño y Urabá
	2.10	Realizar espacios de interacción digital	Transmisiones realizadas	100%	Durante el tercer cuatrimestre se realizaron espacios digitales realizados a través de Facebook
	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	100%	A través de los medios internos de comunicación se compartió algunos spots alusivos al proceso de rendición de cuentas.
	3.2	Motivar la participación en el evento anual de rendición pública de cuentas	Medios corporativos EPM Redes sociales EPM	100%	A través de Aló EPM, Sobre la mesa, Correo Unificado, Buzón Corporativo y Mi Canal, se motivó la participación en el evento anual de rendición de cuentas.
	3.3	Consultar a la ciudadanía temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas	Resultados de las consultas realizadas	100%	Se realizaron consultas en distintos puntos de contacto (portal web EPM, Twitter y programa radial Aló EPM), con el propósito de conocer las temáticas que la ciudadanía quería conocer en el evento central de Rendición Pública de Cuentas. El tema de tarifas fue el común denominador de la consulta, sin embargo, también se preguntó por cuidado del agua, Central Hidroituango, transición energética, luminarias de alumbrado público, resultados Grupo EPM, etc.
	4.1	Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio	Resultados encuesta de percepción	100%	Se realizó informe de impacto y ejecutorias realizadas para la estrategia del evento de rendición pública de cuenta.
4.2	Documento de balance de la rendición de cuentas (publicado en diciembre 2023 en el portal web con los resultados de las encuestas y sus respectivas recomendaciones para la mejora del proceso)	Informe publicado	100%	El documento de balance se encuentra publicado en la sección de la Rendición Pública de Cuentas del Portal Web, en el botón "Balance de la Rendición Pública de Cuentas Gestión 2022": <a href="https://cu.epm.com.co/institucional/transparencia/rendicion-de-cuentas-2022">https://cu.epm.com.co/institucional/transparencia/rendicion-de-cuentas-2022</a>  El acceso directo al balance de la RPC se encuentra en este enlace: <a href="https://cu.epm.com.co/Portals/institucional/transparencia/rendicion-de-cuentas/Informe-consolidado-RPC-Gestion-2022.pdf">https://cu.epm.com.co/Portals/institucional/transparencia/rendicion-de-cuentas/Informe-consolidado-RPC-Gestion-2022.pdf</a>	

<b>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano</b>	1.1	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunion semanal (Grupos primarios)	100%	En estos grupos primarios se revisa todo el procedimiento completo de Atención al Cliente y asociado a los requerimientos para identificar cambios y/o nuevos trámites.
	1.2	Plan de atención al cliente	Plan de atención al cliente 2023 estructurado	100%	Se incluyó dentro del Plan Atención Clientes los resultados y estadísticas del año 2022. Así mismo, se incluyó el análisis de riesgos del proceso Atención Clientes para el año 2022 y los indicadores para el año 2023.
	2.1	Procesos y procedimientos documentados	Procesos y procedimientos actualizados	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 2015. Se encuentra actualizado el Mapa de procesos de Atención Clientes donde se definieron 7 actividades. Se verificó la actualización constante de la documentación contenida en el sitio web donde reposan los documentos del proceso Atención Clientes.
	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	100%	En el link <a href="https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/">https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/</a> de la página web de EPM, se encontró el acceso Centro de documentos, que contiene la información relevante en materia de Atención al Ciudadano para cada uno de los servicios ofrecidos por EPM.
	2.3	Indicadores	Definición de los indicadores del proceso, con medición mensual 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	92%	En el link: <a href="https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/estadisticas-de-atencion/">https://www.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/estadisticas-de-atencion/</a> , se encuentran las cifras y consolidados de ejecución de los diferentes canales de atención para clientes, actualizado a noviembre de 2023.
	2.4	Protocolo de atención al ciudadano	Protocolo actualizado	100%	Se tiene establecido un protocolo de Atención al Cliente que tiene como objetivo definir los parámetros que deben tener en cuenta los responsables de atender al cliente en los diferentes canales, garantizando la trazabilidad y audibilidad de lo requerido por el cliente y la actuación de la empresa. Si bien es cierto, que se evidencia un cumplimiento del 100% en la actividad cada año, se recomienda definir nuevas actividades para el PAAC, con el fin de demostrar evolución en el mismo. Se evidenció la actualización del protocolo donde se incluyó información sobre el Centro de relevo, actividad que se recomienda se incluya en el PAAC, como parte de las nuevas estrategias a incorporar en Atención al Ciudadano.
	3.1	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominada Redes de sinergia	Espacios de redes de sinergia donde se realiza la homologación de conocimientos, se informan cambios, se resuelven inquietudes y se realizan capacitaciones.	118%	Durante el año 2023, se realizaron 26 redes de sinergia, sobre ejecutando la meta definida, la cual era de 22 redes.
	4.1	Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQR	Procesos y procedimientos actualizados	100%	Si bien es cierto que la actividad se encuentra ejecutada en un 100%, es importante proponer otras actividades a desarrollar en el subcomponente 4 "Normativo y procedimental", toda vez que esta misma actividad se encuentra en el subcomponente 1.
	4.2	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	92%	Se encontró el informe con los resultados de Indicadores con corte a noviembre de 2023, donde se analiza lo qué se está haciendo bien, lo que se debe mejorar y cómo se garantiza la mejora continua.
	4.3	Planes de mejoramiento	Formulación y seguimiento planes de mejoramiento	100%	Los planes de mejoramiento han sido formulados y atendidos como resultado de la auditorías realizadas al proceso.
	4.4	Actualización normativa	Actualización del normograma del proceso	100%	En la Intranet se encuentra disponible la actualización de todo el marco normativo del Proceso Atención Clientes. Sin embargo, esta actividad se viene ejecutando año tras año, identificando que su cumplimiento es el 100%. Por lo que se sugiere proponer otras actividades para el subcomponente 4.
	5.1	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Encuestas de satisfacción (4 veces al año)	75%	A la fecha se tiene publicada la encuesta correspondiente hasta el tercer trimestre de 2023

Transparencia y acceso a la información	1.1	Publicación de nuevos conjuntos de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano <a href="http://www.datos.gov.co">www.datos.gov.co</a>	*Actualización de la información de datos abiertos prevista para el período en la web <a href="http://datos.gov.co">datos.gov.co</a>	100%	Se actualizó la información de datos abiertos prevista para el período en el sitio web <a href="http://datos.gov.co">datos.gov.co</a> . Considerando las nuevas normas que definió MINTIC al respecto, se analizaron nuevos conjuntos de datos candidatos.
	1.2	Divulgar los avances de la implementación de la política de Gobierno Digital y lo consignado en el informe de sostenibilidad así como los canales existentes para dicha promoción	Se divulgaron los avances de la implementación de la política de Gobierno Digital en el cuatrimestre	100%	Se divulgaron los avances de la implementación de la política de Gobierno Digital en el cuatrimestre
	1.3	Mantener disponible para consulta la información requerida a la ley 1712 de 2014 en los formatos de fácil acceso a las partes interesadas y toda la información relacionada con transparencia y acceso a la información	Actualización permanente de contenidos. Se adelantó iniciativa de actualización de información para todo EPM	100%	Se realizó revisión de toda la información relacionada con Transparencia y acceso a la información pública en el sitio web de EPM, con el fin de presentarla de forma clara y entendible para los diferentes grupos de interés
	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.	100%	Desde la Gerencia de Identidad Corporativa se gestionan las menciones sobre temas 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.
	3.1	Revisión y actualización cuatrimestral, en la página web de EPM, los instrumentos para la gestión de la información definida por la ley 1712 de 2014 y el decreto 1519 de 2020	Información actualizada y publicada en la página web	100%	Se realizó la revisión desde la Gestión de soporte y mantenimiento de la página WEB <a href="http://www.epm.com.co">www.epm.com.co</a>
	4.1	Validar y definir 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	Se mantiene control de cumplimiento de mecanismos de accesibilidad desde la gestión de soporte y mantenimiento del sitio web	100%	Se mantiene control de cumplimiento de mecanismos de accesibilidad desde la gestión de soporte y mantenimiento del sitio web Se implementó la resolución 1519 y se atendió la auditoría interna realizada al respecto. Se gestionó plan de mejoramiento cumpliendo con lo estipulado para el 2023.
	5.1	Publicitar 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	0%	Se encuentra publicado en la página web de la Entidad, el último cuatrimestre de 2022, pero aún no está publicado ni el primer ni el segundo cuatrimestre de 2023.
Iniciativas Adicionales Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses	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	100%	La Unidad de Cumplimiento continua con la participación en todas las actividades de la Acción Colectiva de Ética y Transparencia del Sector Eléctrico: - Sensibilización e invitación a Afinía a hacer parte de la Acción Colectiva de Ética y Transparencia, y apoyo en las inquietudes presentadas frente a los requisitos y documentos que debe cumplir para su ingreso. - Adaptaciones técnicas requeridas por EPM para implementar el Curso Virtual "Sensibilización en Libre Competencia", el cual fue desarrollado dentro de la Acción Colectiva. - Participación en las Mesas de Trabajo de Mayo 31, y julio 26 de 2023. - Participación en Taller "Mecanismos de Monitoreo" el 29 de junio de 2023.
Seguimiento con corte al 31 de agosto de 2023, realizado por:	<b>Cargo: Profesional Auditoría Soporte</b> <b>Nombre:</b> Johanna Vargas Crespo <b>Firma:</b> 				
Aprobado por:	<b>Cargo: Gerente Auditoría Soporte</b> <b>Nombre:</b> Luz Mirian Vega Cortés <b>Firma:</b> _____				