

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.				
Vigencia:	II cuatrimestre 2025 (Mayo, junio, julio y agosto)				
Fecha publicación:	12/09/2025				
Seguimiento II					
Fecha seguimiento:	10 de septiembre de 2025				
Componente	N°	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance %	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1	Política de Administración de Riesgos	Política Gestión Integral de Riesgos para EPM La Política aprobada, tiene un desarrollo a través de lineamientos, reglas de negocio y metodologías para la Gestión Integral de Riesgos que toman como referente estandares 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%	En EPM la política fue aprobada desde el 2 de noviembre de 2010 según Acta No.1525 de Junta Directiva y esta actividad es la que se sigue definiendo como actividad en el PAAC año tras año. Se podría proponer otras actividades como, evaluar la efectividad de la política, qué actividades se han ejecutado desde el proyecto Gestión Integral de Riesgos (mediano y largo plazo), que pueden referenciarse bajo el PAAC, establecer campañas para promover la gestión del riesgo de corrupción en la entidad.
	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.	100%	Se publicó en la página web de la Entidad el Mapa de Riesgos de corrupción, donde se definieron 23 riesgos.
	3.1	Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgos de Corrupción de EPM a través de diferentes canales.	Durante el Primer Cuatrimestre de este año, a través de diferentes medios de comunicación, se divulgó el PAAC y el Mapa de Riesgos de Corrupción a diferentes grupos de interés.	40%	A través de diferentes medios de comunicación, se envió 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. Sin embargo, se recomienda evaluar la efectividad de la divulgación y participación ciudadana.
	3.2	Presentación ante el Comité de Auditoría de EPM	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción.	0%	La actividad no se ha ejecutado debido a que no se ha definido las fechas para los Comités.
	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	20%	Esta actividad no se ejecutó durante el segundo cuatrimestre debido al cambio de estructura organizacional.
	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.	67%	Desde la Unidad Corporativa Evaluación y Cumplimiento Normativo, se realiza la verificación de la elaboración y publicación del PAAC, así como el seguimiento y control a la implementación de las actividades definidas. Desde la VP Auditoría Corporativa se realiza seguimiento a los trabajos planeados en el marco del plan anual de auditoría, verificando que, en caso de existir riesgos de fraude y corrupción asociados a los procesos y proyectos priorizados, estos sean identificados y evaluados para garantizar su adecuada gestión y control.
Estrategia de Racionalización de Trámites	1.1	Solicitud de servicio temporal de acueducto para eventos	Situación actual: El usuario del servicio o su delegado radica la solicitud presentando el formulario debidamente diligenciado de forma presencial en los puntos de atención para su radicación.	35%	El trámite registrado en el SUIT a racionalizar, relacionado con la "Solicitud de servicio temporal de acueducto para eventos", se mantiene en etapa inicial, a la fecha se está realizando la elaboración de las historias de usuario, sin evidenciarse aún avances en su implementación.
Estrategia de Rendición de Cuentas	1.1	Elaborar informe de gestión 2024	Se elaboró el Informe de gestión de EPM 2024.	100%	El informe se encuentra publicado en la página web de EPM, en el siguiente enlace: https://www.epm.com.co/content/dam/epm/institucional/transparencia/rendicon-de-cuentas/rendicon-de-cuentas-2024/Informe%20de%20Gest%20EPM%20FINAL.pdf
	1.2	Elaborar informe de sostenibilidad 2025	Se elaboró el Informe de sostenibilidad de EPM 2024.	100%	El Informe de Sostenibilidad 2024, se encuentra publicado en el siguiente enlace: https://sostenibilidadgruopoepm.com.co/
	1.3	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2024 para consulta en portal web	Se publicaron los informes de Gestión y Sostenibilidad de EPM para el año 2024.	100%	Ambos informes fueron publicados en la página web de EPM.
	1.4	Divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	Se realizaron distintas publicaciones en la plataforma de medios y espacios de EPM.	100%	Se presentaron las iniciativas, programas, proyectos y acciones que EPM realiza en los territorios. El Informe de Sostenibilidad Grupo EPM 2024, presenta el esfuerzo colectivo para un futuro más justo, respetuoso y equitativo.

Componente	Nº	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance %	Observaciones
Estrategia de Rendición de Cuentas	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	67%	Se realizaron publicaciones en las diferentes redes sociales de EPM (Facebook, Instagram, X, LinkedIn, Tik tok), sobre la gestión y resultados de EPM.
	1.6	Pautar contenidos institucionales en medios masivos en formatos audiovisuales y radiofónicos, asociados a la gestión empresarial realizada por EPM	Pautas realizadas	50%	Durante el cuatrimestre se realizó pauta para campañas y estrategias de divulgación, entre las cuales están: Uso seguro, Hidroituango, 70 años EPM, etc.
	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	67%	Se emitieron los siguientes boletines y comunicados: - Boletines informativos proyectos y gestión estratégica de EPM: 51 . - Comunicados publicados en el periodo: 12 . Boletines interrupciones servicios: 168 . Enlace de acceso a Sala de Prensa: https://www.epm.com.co/institucional/sala-de-prensa/
	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	100%	Durante el II cuatrimestre se realizó la producción de 8 programas emitidos por los canales Telemedellín y Teleantioquia.
	2.1	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés (Clientes y usuarios, Comunidad, Gente EPM, Estado y Colegas)	Evento realizado	100%	El jueves 8 de mayo de 2025 se llevó a cabo el evento central de la Rendición pública de cuentas de EPM en el parque de Los Pies Descalzos en Medellín, al evento asistieron actores de los distintos grupos de interés, entre ellos comunidades de los sectores del Valle de Aburrá.
		Realizar eventos descentralizados de rendición de cuentas en territorios priorizados	Eventos realizados	100%	Se llevaron a cabo 3 eventos descentralizados de rendición pública de cuentas en el Oriente antioqueño realizado el 2 de abril, en Hidroituango el 10 de abril y en el Urabá Antioqueño realizado el 23 de abril de 2025.
	2.2	Realizar encuentro anual con inversionistas	Evento realizado	100%	El 16 de mayo se llevó a cabo en la ciudad de Bogotá el 19° Encuentro con Inversionistas. Se compartieron logros y los retos estratégicos que se tienen para el futuro del grupo empresarial.
		Realizar encuentro con periodistas y columnistas en Bogotá	Evento realizado	100%	Se mantiene contacto constante con periodistas bogotanos. Se aprovecha la realización del Encuentro con inversionistas para entregar información a medios de comunicación sobre la gestión de la Empresa.
	2.3	Realizar encuentro de Proveedores y contratistas	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre del año 2025.
	2.4	Realizar rueda de prensa con líderes de opinión (periodistas) para presentar resultados del informe de gestión	Evento realizado	100%	La rueda de prensa se realizó el 8 de mayo de 2025, con vocería de Federico Gutiérrez Zuluaga, alcalde de Medellín y presidente de la Junta Directiva de EPM y John Maya Salazar, gerente general de EPM.
	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	67%	En el segundo cuatrimestre EPM realizó 7 ruedas de prensa. Donde se habló de la interrupción programada de acueducto que incluye a más de 2 millones de personas; 25 años planta San Fernando; venta de acciones de EPM en UNE e Invertelco, etc.
	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	50%	Se dio la atención oportuna y de fondo a solicitudes puntuales de actores del GI Estado: congresistas, diputados de Antioquia, alcaldes y concejales. Se participó en el encuentro entre directivos de EPM, con el Director Ejecutivo y los 13 alcaldes que conforman la Provincia Bioenergética del Norte. Además de participar en diferentes espacios.
	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	67%	Se reportan espacios de diálogo e interacción con grupos de interés en: Oriente antioqueño, Valle de Aburrá y Urabá antioqueño.
	2.8	Realizar espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2025	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre del año 2025.

Componente	Nº	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance %	Observaciones
Estrategia de Rendición 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.	Publicación medios internos EPM.	100%	Se evidenció la ejecución de campañas de sensibilización dirigidas a los funcionarios, orientadas a fortalecer la cultura 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%	Se realizaron diferentes estrategias para la participación en el evento anual de rendición de cuentas, a través de: Boletín digital Correo Unificado, invitación Whasapp, Consulta de participación ciudadana sitio web, redes sociales.
	3.3	Consultar a la ciudadanía temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas	Resultados de las consultas realizadas	100%	Se promovió la consulta a la ciudadanía en el ecosistema informativo de EPM, así: Redes sociales: 18 publicaciones en Facebook, Instagram, LinkedIn y X. Boletín digital interno Correo Unificado: Publicación de un banner del 21 de abril y una nota en el CU Exprés del 23 de abril. En ambas publicaciones se motivó a los empleados a participar sugiriendo temas que fueran de interés para desarrollar en la Rendición pública de cuentas.
	4.1	Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio	Resultados encuesta de percepción	100%	Se realizó encuesta de percepción para evaluar el espacio de Rendición pública de cuentas. Con la participación de 138 personas en el instrumento de medición. En los resultados resalta que el 99 % indicó que volvería a participar en otro espacio de rendición de cuentas.
	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)	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre del año 2025.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1.1	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunion semanal (Grupos primarios)	72%	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 2025 estructurado	100%	Se definió el objetivo del proceso como: Liderar la gestión de los canales de atención con visión integral de cliente, garantizando sinergias, consistencia por segmento, el debido proceso y la satisfacción de los clientes. (Garantizar los derechos y deberes del Cliente y Usuario en sede de la Empresa).
	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 https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/ 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.

Componente	Nº	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance %	Observaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	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	50%	Se encuentran disponibles las cifras y consolidados de ejecución de los diferentes canales de atención para clientes, actualizado a junio de 2025.
	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.
	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.	73%	Se han realizado 16 redes de sinergia, cumpliendo con el cronograma definido. El objetivo de estas redes es socializar los cambios documentales y nuevas publicaciones del Sistema de Gestión de Calidad.
	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	100%	Se definió el plan de capacitación para los diferentes equipos de la Subgerencia Atención Multicanal.
	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	50%	Se encontró el informe con los resultados de Indicadores con corte a junio de 2025. En este informe se analizan los objetivos de calidad, los tiempos de respuesta y entre los términos legales de las PQRS.
	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.
Transparencia y acceso a la información	5.1	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Encuestas de satisfacción (4 veces al año)	50%	A la fecha se tiene publicada la encuesta de satisfacción correspondiente al segundo trimestre de 2025.
	1.1	Publicar y divulgar los datos abiertos de EPM en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co	Se actualizó la información de datos abiertos prevista para el premer periodo del 2025 en el sitio web datos.gov.co . Considerando las nuevas normas que definió MinTic al respecto.	67%	En datos.gov.co se pueden encontrar algunos datasets específicos asociados a las publicaciones realizadas por EPM
	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	67%	Se adelantaron acciones encaminadas a avanzar en el proyecto de datos abiertos para grupo, se realizaron charlas de accesibilidad y se realizaron actividades de promoción y divulgación para públicos internos y externos en correo unificado, pantallas de mi canal, intranet y redes sociales de EPM.
	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 fácil 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.	67%	Se verificó que la información se encuentra actualizada y publicada en el sitio web institucional, en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1519 de 2020. Esta información fue utilizada como insumo relevante para la atención de la evaluación del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA 2025.

Componente	Nº	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance %	Observaciones
Transparencia y acceso a la información	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	67%	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. Adicionalmente, se avanza en el proceso de atención de solicitudes a través de redes sociales. De manera complementaria, se está ejecutando un plan de mejoramiento orientado a fortalecer la gestión en la atención de PQRs en Avanza, incluyendo las respectivas acciones de mejora.
	3.1	Revisión y actualización continua, en la página 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.	Información actualizada y publicada en la página web, en la sección correspondiente, de los instrumentos de gestión de información.	67%	Se evidenció que la información es revisada y actualizada de acuerdo con la demanda, en articulación con los web masters de las diferentes áreas y el web master general. Este proceso se encuentra alineado con el proyecto Instrumentos de Gestión de Información Pública, los cuales son publicados en el sitio web institucional.
	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 ajustes con base en brechas identificadas	67%	Se mantiene el control sobre el cumplimiento de los mecanismos de accesibilidad desde la gestión de soporte y mantenimiento del sitio web. Asimismo, se implementó la Resolución 1519 de 2020.
	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	50%	Teniendo en cuenta que la publicación del informe se realiza finalizando el mes de agosto, con el fin de dejar transcurrir los 15 días hábiles para la respuesta de las solicitudes de información del último cuatrimestre, en la página web se encuentra publicado con corte a abril de 2025.
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	50%	Se asistió a la Mesa de trabajo N° 37 (Planeación 2025), la cual se llevó de manera virtual día 10 de junio de 2025. EPM hace parte de los Comité Técnico LAFT y de Libre Competencia Económica. Se participó de las reuniones del 13 de mayo, 27 de junio y 12 de agosto de 2025.
Seguimiento con corte a agosto 30 de 2025, realizado por:	Cargo: Profesional Auditoría Soporte Nombre: Johanna Vargas Crespo Firma: 				
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoría Soporte Nombre: Luz Mirian Vega Cortés Firma: _____				