

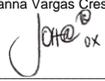
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.				
Vigencia:	I cuatrimestre 2024 (Enero, febrero, marzo y abril)				
Fecha publicación:	16/05/2023				
Seguimiento I					
Fecha seguimiento:	14 de mayo de 2024				
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 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%	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.	40%	Se publicó en la página web de la Entidad el Mapa de Riesgos de corrupción, donde se definieron 27 riesgos. Sin embargo, no se encuentran identificados en los procesos.
	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.	50%	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	La actividad fue programada para el mes de enero-febrero de 2024.	0%	Si bien es cierto la actividad estaba programada para el primer bimestre, por congestión de las agendas de los comités de Auditoría y Gerencia y por ende de la Junta Directiva, esta actividad se llevará a cabo durante el segundo semestre del presente año. De acuerdo con la actividad definida, el mapa de riesgos de corrupción se presenta anualmente en el Comité de Auditoría. Sin embargo, debería haber un monitoreo permanente de los riesgos de corrupción por parte de la Alta Dirección como cuarta línea de defensa, y la eficacia de los controles establecidos.
	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%	Durante el primer cuatrimestre, se revisó la Matriz de riesgos de los siguientes procesos: - Ventas - Atención de procesos y acciones legales.
	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.	40%	Desde la Gerencia Auditoría Soporte se realiza la verificación de la elaboración y publicación del PAAC, así mismo 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 se evalúa el riesgo de corrupción en los procesos.
Estrategia de Racionalización de Trámites	1.1	Mejoramiento del portal PQRS web	Se propusieron 18 acciones de mejora que incluye temas como: experiencia de usuario y experiencia de la interface. El portal será mas rápido en su consumo, permitirá que en un solo reclamo se puedan ingresar si el cliente lo desea, reclamos para los 3 servicios.	40%	A la fecha se tienen 3 requerimientos en curso que buscan mejorar la experiencia de los clientes en la aplicación PQR's Web.

Estrategia de Rendición de Cuentas	1.1	Elaborar informe de gestión 2023	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
	1.2	Elaborar informe de sostenibilidad 2023	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
Estrategia de Rendición de Cuentas	1.3	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2023 para consulta en portal web	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 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
	1.4	Divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
	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	33%	Se realizaron las siguientes publicaciones: - Facebook: 143 publicaciones - Instagram: 124 publicaciones - LinkedIn: 90 publicaciones - Tik Tok: 42 publicaciones - Twitter: 606 publicaciones - YouTube: 83 publicaciones - X: 2929 interacciones y publicaciones
	1.6	Pautar contenidos institucionales en medios masivos en formatos audiovisuales y radiofónicos, asociados a la gestión empresarial realizada por EPM	Pautas realizadas	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo y tercer cuatrimestre del año 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
	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	33%	Se emitieron los siguientes boletines y comunicados: • Boletines informativos EPM: 65. • Boletines fenómeno de El Niño: 48. • Comunicados a la opinión pública: 6. • Atención requerimientos medios y periodistas: 330.
	1.8	Contar los principales hechos informativos de EPM semana a semana	Publicaciones realizadas	33%	Se realizaron: • 11 ediciones del boletín digital semanal Correo Unificado (desde enero 19 hasta abril 29) con información actualizada de los hechos más importantes de EPM durante la semana. • En Mi Canal se han publicado: 133 spots y/o contenidos.
	2.1	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés (Clientes y Usuarios, Comunidad, Gente EPM, Estado y Colegas)	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
	2.2	Realizar encuentro anual con inversionistas	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
	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 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
	2.4	Realizar rueda de prensa con líderes de opinión (periodistas) para presentar resultados del informe de gestión	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
	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	33%	Se han realizado 9 ruedas de prensa.

Estrategia de Rendición de Cuentas	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.	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo y tercer cuatrimestre del año 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
	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	33%	Se realizaron diferentes actividades en el Oriente antioqueño, encuentro con administraciones municipales de área de interés de Hidroituango, Urabá y Valle de Aburrá.
	2.8	Realizar espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2024	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 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
	3.1	Sensibilizar a funcionarios de EPM a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyan a la interjorización de la cultura de rendición de cuentas	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
	3.2	Motivar la participación en el evento anual de rendición pública de cuentas	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
	3.3	Consultar a la ciudadanía temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas	Resultados de las consultas realizadas	100%	Se realizó ejercicio de participación ciudadana en portal web de EPM y en la red social X previo al evento de rendición pública de cuentas, con el propósito de conocer ideas y perspectivas frente a este ejercicio de transparencia y apertura informativa. La participación de este espacio fue poca.
	4.1	Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio	No aplica	NA	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
	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)	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 2024. Actividad definida en el PAAC formulado para el año 2023.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1.1	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunion semanal (Grupos primarios)	36%	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. Actividad definida en el PAAC 2023.
	1.2	Plan de atención al cliente	Plan de atención al cliente 2024 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) Actividad definida en el PAAC 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. Actividad definida en el PAAC 2023.

Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	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. Actividad definida en el PAAC 2023.
	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	25%	En el link: https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/estadisticas-de-atencion#Indicador-de-satisfaccin-en-oficinas-de-atencion-al-cliente-en-los-municipios-de-Antioquia-131 , se encuentran las cifras y consolidados de ejecución de los diferentes canales de atención para clientes, actualizado a marzo de 2024.
	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.	45%	Durante el primer cuatrimestre se han realizado 10 redes de sinergia, cumpliendo con el cronograma definido. Actividad definida en el PAAC 2023.
	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	15%	Se definió el plan de capacitación para los diferentes equipos de la Gerencia Atención Clientes.
	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	25%	Se encontró el informe con los resultados de Indicadores con corte a marzo de 2024, donde se analiza lo que 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)	25%	A la fecha se tiene publicada la encuesta correspondiente al primer trimestre de 2024. Actividad definida en el PAAC 2023.	

Transparencia y acceso a la información	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	Se actualizó la información de datos abiertos prevista para el primer período del 2024 en el sitio web datos.gov.co . Considerando las nuevas normas que definió MinTic al respecto.	33%	EPM se postuló y en el mes de enero de 2024 obtuvo el sello de Excelencia para datos abiertos por información sobre las interrupciones del servicio de acueducto Medellín.
	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	33%	Se adelantaron acciones encaminadas a analizar los planes de mejoramiento de la medición del FURAG 2023. Adicionalmente se planteo proyecto de datos abiertos para grupo en el 2024.
	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 fácil 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.	33%	La información se encuentra actualizada de acuerdo con la Resolución 1519. Adicionalmente se migró a la nueva plataforma del sitio web de EPM, dispuesta bajo DXP y se actualizó la información necesaria y que tenía cambios.
	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	33%	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 y las normas asociadas	Información actualizada y publicada en la página web	33%	Se revisa y actualiza la información acorde a la demanda articulada con los web masters de las diferentes áreas y el web master general.
	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	33%	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 los planes de mejoramiento como resultado de las auditorías internas realizadas. Luego de la migración a la plataforma DXP se coordinará con Auditoría para la realización de plan de revisión y auditoría
	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	NA	La publicación del informe se realiza finalizando el mes de mayo, con el fin de dejar transcurrir los 15 días hábiles para las respuestas de los solicitudes de información de los últimos días de abril.
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 VII Foro de Ética del sector Eléctrico; adelantar las gestiones para garantizar la permanencia de las empresas operativas nacionales de energía del grupo	30%	EPM participó en la mesa de Planeación de Actividades del año 2024 realizada el 29 de febrero.
Seguimiento con corte a Abril 30 de 2024, realizado por:	Cargo: Profesional Auditoría Soporte Nombre: Johanna Vargas Crespo  Firma: _____				
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoría Soporte Nombre: Luz Mirian Vega Cortés Firma: _____				