

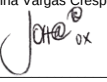
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.				
Vigencia:	II cuatrimestre 2024 (Mayo, junio, julio y septiembre)				
Fecha publicación:	13/09/2024				
Seguimiento II					
Fecha seguimiento:	11/09/2024				
Componente	Nº	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.	65%	Se publicó en la página web de la Entidad el Mapa de Riesgos de corrupción, donde se definieron 27 riesgos. Se está actualizando el Mapa de Riesgos en los procesos, incluyendo el de Corrupción.
	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%	Se tiene programado su presentación en el Comité de Gerencia el 9 de septiembre del presente año y al Comité de Auditoría y Riesgos el 26 de septiembre de 2024.
	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%	Durante el segundo cuatrimestre, se revisó y actualizó la Matriz de riesgos de corrupción los siguientes procesos: - Gestión de materiales - Atención Clientes - 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.	75%	Desde la Gerencia Auditoría Soporte se realiza la verificación de la elaboración y publicación del PAAC y se efectúa el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el PAAC. De igual manera, en las auditorías realizadas en la Vicepresidencia Auditoría Corporativa, se evalúa el riesgo de corrupción en los procesos.
Estrategia de Racionalización de Trámites	1.1	Mejoramiento de la experiencia del cliente para interponer PQRS	La herramienta actual provee la posibilidad de que el cliente realice sus transacciones por el sitio web. Sin embargo, se debe continuar ajustando características para que cada vez sea más fácil y amigable.	50%	Se culminó la creación de los prototipos y se realizó la última reunión de refinamiento con fabrica de software para que puedan entregar una estimación.
Estrategia de Rendición de Cuentas	1.1	Elaborar informe de gestión 2023	Informe publicado en el portal web de EPM	100%	Se elaboró y divulgó el Informe de Gestión 2023 tanto es español como en inglés. Su publicación para los diferentes grupos de interés se puede visualizar en el siguiente enlace: https://www.epm.com.co/institucional/transparencia/rendicion-de-cuentas/rendicion-de-cuentas-2023/
	1.2	Elaborar informe de sostenibilidad 2023	Informe publicado en el portal web de EPM	100%	Se elaboró y divulgó el Informe de Sostenibilidad 2023 tanto en español como en inglés. Su publicación para los diferentes grupos de interés se puede visualizar en el siguiente enlace: www.sostenibilidadgruopem.com.co

Estrategia de Rendición de Cuentas	Nº	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance %	Observaciones
	1.4	Divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	Publicaciones realizadas	100%	Se realizaron las publicaciones en diferentes medios de comunicación, tanto a nivel interno como externo: - Mi Canal - Red Social X - Boletín Digital Correo Unificado - Facebook e Instagram
	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	66%	Se realizaron las publicaciones con los resultados alcanzados en las diferentes redes sociales, como Facebook, Instagram, LinkedIn, Tik Tok, X y YouTube. Además, se lleva las métricas de las interacciones.
	1.6	Pautar contenidos institucionales en medios masivos en formatos audiovisuales y radiofónicos, asociados a la gestión empresarial realizada por EPM	Pautas realizadas	66%	Se evidencia el reporte con las pautas en medios de comunicación masiva que dan cuenta de la gestión empresarial de EPM.
	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	66%	Se emitieron los siguientes boletines y comunicados: - Boletines publicados: 66 - Boletines interrupciones: 114 - Comunicados: 8
	1.8	Contar los principales hechos informativos de EPM semana a semana	Publicaciones realizadas	66%	Se realizaron: - 7 Emisiones de Camino al Barrio - 9 ediciones del boletín digital Correo Unificado con información actualizada de los hechos más importantes de EPM durante 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 el evento central de de Rendición Pública de Cuentas el 25 de abril a las 10:00 a.m., con presencia de clientes y usuarios de distintos barrios del Valle de Aburrá, un grupo de colaboradores de EPM e invitados de los grupos de interés colegas y estado. Se realizó transmisión del evento por los canales Telemedellín y Teleantioquia y redes sociales de EPM y de Telemedellín. La rendición de cuentas fue liderada por el Ggerente General de EPM, quien presentó las principales resultados de la gestión 2023 y los retos propuestos en esta nueva administración.
	2.2	Realizar encuentro anual con inversionistas	Evento realizado	100%	El martes 30 de abril, se llevó a cabo el 18° Encuentro de Inversionistas Grupo EPM, realizado en Bogotá con la participación de 77 representantes del sector financiero (Banca multilateral y de fomento, Tenedores de bonos, Banca Comercial Nacional e Internacional y Calificadoras de riesgo).
	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	Evento realizado	100%	Se realizó espacio de atención a medios de comunicación dentro del evento de Rendición pública de cuentas correspondiente a la gestión 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	66%	Ruedas de prensa y espacios realizados: Ruedas de prensa: 8 Conversatorios: 1

Componente	Nº	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance %	Observaciones
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.	Reuniones realizadas	66%	Se han realizado diferentes espacios de conversación con la Ciudadanía y sus organizaciones, Secretaría Distrital de Infraestructura, el Metro y EPM, Administraciones y concejos municipales del Norte de Antioquia, Atención de comisiones accidentales del Concejo de Medellín.
	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	66%	Se realizaron diferentes actividades en territorios donde EPM tiene presencia: Urabá, Oriente y Suroeste.
	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	Medios internos de EPM	100%	Se realizaron notas informativas y sensibilización en el Boletín digital Correo Unificado y sistema de pantallas Mi Canal.
	3.2	Motivar la participación en el evento anual de rendición pública de cuentas	Medios corporativos EPM Redes sociales EPM	100%	A través de Correo Unificado, Buzón Corporativo, Mi Canal y redes sociales de EPM, 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 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	Resultados encuesta de percepción	100%	Reporte del evento de la Rendición pública de cuentas. De igual manera, se encuentra publicado en el sitio web de la Rendición Pública de Cuentas Gestión 2023.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	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.
	1.1	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunion semanal (Grupos primarios)	68%	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	Nº	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance %	Observaciones
	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%	En el link: https://cu.epm.com.co/clientesyusuarios/servicio-al-cliente/estadisticas-de-atencion#indicador-de-satisfacci-n-en-oficinas-de-atenci-n-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 julio 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.	66%	Durante el segundo cuatrimestre se han realizado 8 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	50%	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	50%	Se encontró el informe con los resultados de Indicadores con corte a julio de 2024, 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)	50%	A la fecha se tiene publicada la encuesta correspondiente al segundo trimestre de 2024. Actividad definida en el PAAC 2023.

	Nº	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Avance %	Observaciones
Transparencia y acceso a la información	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	66%	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.	66%	La información en el sitio web de la Entidad (https://www.epm.com.co/site/home/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica) se encuentra actualizada de acuerdo con la Resolución 1519.
	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	66%	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	66%	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	66%	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	33%	Se encuentra publicado en la página web de EPM en la Sección "Transparencia y Acceso a la Información" el informe de Derechos de Petición de Enero a abril de 2024.
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	Se asistió presencialmente a la primera mesa de trabajo de la Acción Colectiva, realizada el 17 de julio de 2024	80%	En esta reunión se abordó la siguiente agenda: - Programas de Cumplimiento: Presentado por La Organización de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito - UNODC - Presentación de nuevos miembros de la Acción Colectiva: Afinia y ESPROD - Lecciones aprendidas en la debida diligencia en derechos humanos: A cargo de ISA
Seguimiento con corte a 30 de agosto 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: _____				