

## FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**

Vigencia: **2019**

Fecha publicación: **31/01/2019**

Ajustes: **Al 31/03/2019 se realizaron ajustes a este plan para incluir actividades adicionales alusivas a los espacios de relacionamiento desarrollados por la empresa, con el propósito de dialogar con los distintos grupos de interés. Así como, incorporar mejoras continuas en el proceso de rendición de cuentas de la organización.**

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
<b>Subcomponente 1</b> Política de Administración de Riesgos	1	Política de Administración de Riesgos	<b>Política Gestión Integral de Riesgos para EPM</b> La Política aprobada, tiene un desarrollo a través de la Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos ajustada a las mejores prácticas y estándares nacionales e internacionales, la cual pretende además de dar cumplimiento a los requisitos establecidos por la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTC GP 1000:2009 y por el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, 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 por lo tanto al logro de los objetivos planteados en el direccionamiento estratégico.	Junta Directiva EPM	Aprobada el 2 de noviembre de 2010 Acta No. 1525 de Junta Directiva
<b>Subcomponente 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2	Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción	Unidad de Cumplimiento - Dirección Ingeniería de Riesgos	Publicación - 31 de enero de 2019
<b>Subcomponente 3</b> 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 2019
	3.2	Presentación ante el Comité de Auditoría	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Unidad de Cumplimiento - Dirección Ingeniería de Riesgos	Febrero de 2019
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo y revisión	4	Monitoreo y 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 las revisiones en los procesos
<b>Subcomponente 5</b> Seguimiento	5	Analizar las causas, los riesgos de corrupción, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	Evaluaciones de auditoría	Auditoría Corporativa	De acuerdo con el Plan anual de Auditoría Corporativa

### Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites (Ver formato aparte)

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar informe de gestión 2018	Informe publicado en portal web de EPM	Dirección Desempeño Corporativo Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1
	1.2	Elaborar informe de sostenibilidad 2018	Informe publicado en portal web de EPM	Gerencia Desarrollo Sostenible Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.3	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2018 para consulta en portal web	Informes publicados en portal web de EPM	VP Comunicación y Relaciones Corporativas (Leonardo López-Luis Fernando Marulanda)	Cuatrimestre 2
	1.4	Entregar información de resultados financieros de EPM a medios de comunicación	Boletines de prensa con resultados financieros de EPM (2)	Gerencia Comunicación Corporativa (Juan José García José Ignacio Murillo Leonardo López)	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.5	Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de EPM en proyectos, programas e iniciativas	Programas radiales de Aló EPM	Gerencia Comunicación Corporativa (Ángela Pérez)	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3

## FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**

Vigencia: **2019**

Fecha publicación: **31/01/2019**

Ajustes: **Al 31/03/2019 se realizaron ajustes a este plan para incluir actividades adicionales alusivas a los espacios de relacionamiento desarrollados por la empresa, con el propósito de dialogar con los distintos grupos de interés. Así como, incorporar mejoras continuas en el proceso de rendición de cuentas de la organización.**

	1.6	Realizar programas especiales de Camino al barrio que den cuenta del avance de un proyecto o programa de impacto para las comunidades y/o clientes-usuarios	Programas de Camino al barrio EPM (3)	Gerencia Comunicación Corporativa (Juan Guillermo Palacios)	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.7	Publicar en redes sociales mensajes con información que dé cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones realizadas	Gerencia Identidad Corporativa (Lina Echeverri Luis Fernando Marulanda)	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.8	Entregar a medios de comunicación información de avances en proyectos e iniciativas de EPM con sus distintos grupos de interés	Boletines y comunicados de prensa realizados	Gerencia Comunicación Corporativa (Juan José García José Ignacio Murillo)	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar evento de rendición de cuentas externo con grupos de interés (Clientes y Usuarios, Proveedores y Contratistas, Comunidad, Gente EPM)	Evento realizado en presencia del Alcalde de Medellín y Gerente General de EPM	VP Comunicación y Relaciones Corporativas (Diana Jaramillo-Leonardo López)	Cuatrimestre 2
	2.2	Realizar espacios de conversación con líderes de opinión (Academia, Periodistas y Gremios) para presentar resultados del informe de gestión e informe de sostenibilidad	Espacio de atención a medios Reuniones realizadas	VP Comunicación y Relaciones Corporativas (Leonardo López-Juan José García- Eliana Ospina)	Cuatrimestre 2
	2.3	Espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2019	Reporte de planes de relacionamiento	Líderes de grupos de interés	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
<b>Subcomponente 3</b> 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	Publicación de tips en Mi Canal Publicación de artículos en Agruparte Publicación de artículos en Correo Unificado	Gerencia Comunicación Corporativa (Leonardo López)	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	3.2	Motivar la participación en el evento de rendición pública de cuentas	Programas de radio Aló EPM Programa de TV Camino al Barrio Notas en Correo Unificado, chat con directivos, correo corporativo y Mi Canal	Gerencia Comunicación Corporativa (Ángela Pérez-Juan Guillermo Palacio- Leonardo López)	Cuatrimestre 2
	3.3.	Incluir la rendición de cuentas como actividad estratégica dentro de los planes de relacionamiento con los grupos de interés	Reporte de planes de relacionamiento -seguimiento-	Líderes de grupos de interés Gerencia Identidad Corporativa -reporte de seguimiento- (José Alejandro Arroyave)	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	3.4.	Definir plan de cierre de brechas para el cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en lo relacionado con el ejercicio de Rendición de Cuentas, con el propósito de incluir mejoras en el proceso 2020	Plan de cierre de brechas definido	Dirección Desempeño Corporativo (Lidera: Juliana Uribe- acompaña equipo definido)	Cuatrimestre 4
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio y evaluación de soporte en el portal web (para ambos casos encuesta de percepción).	Resultados encuesta de percepción	VP Comunicación y Relaciones Corporativas (Leonardo López-Diana Jaramillo)	Cuatrimestre 3 Cuatrimestre 4
	4.2	Informe general de la Rendición de Cuentas (publicado en diciembre en el portal web con los resultados de las encuestas y sus respectivas recomendaciones para la mejora del proceso).	Informe publicado	VP Comunicación y Relaciones Corporativas (Leonardo López-Diana Jaramillo)	Cuatrimestre 4

## FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**

Vigencia: **2019**

Fecha publicación: **31/01/2019**

Ajustes: **Al 31/03/2019 se realizaron ajustes a este plan para incluir actividades adicionales alusivas a los espacios de relacionamiento desarrollados por la empresa, con el propósito de dialogar con los distintos grupos de interés. Así como, incorporar mejoras continuas en el proceso de rendición de cuentas de la organización.**

Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunión semanal	Gerencia Atención Clientes	31/12/2019
	1.2	Plan de atención al cliente	Plan de atención al cliente 2019 estructurado	Gerencia Atención Clientes	15/02/2019
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Procesos y procedimientos documentados	Procesos y procedimientos actualizados	Gerencia Atención Clientes	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 Clientes	Permanente
	2.3	Indicadores	Indicadores mensuales	Gerencia Atención Clientes	31/12/2019
	2.4	Protocolo de atención al ciudadano	Protocolo actualizado	Gerencia Atención Clientes	Permanente
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominada Redes de sinergia	20 redes de sinergia	Gerencia Atención Clientes	31/12/2019
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQR	Procesos y procedimientos actualizados	Gerencia Atención Clientes	31/12/2019
	4.2	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	Gerencia Atención Clientes	31/12/2019
	4.3	Planes de mejoramiento	Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento	Gerencia Atención Clientes	31/12/2019
	4.4	Actualización normativa	Actualización del normograma del proceso	Gerencia Atención Clientes	31/12/2019
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Encuesta de satisfacción (3 veces al año)	Gerencia Atención Clientes	31/12/2019

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta y producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1,1	Actualización de datos abiertos. Actualizar la información publicada en pagina de datos abiertos.	Actualización por demanda de la información, en la pagina web de datos abiertos.gov.co	Reporte cuatrimestral de avances	Lina Echeverri - Luis Fernando Marulanda.	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
	1,2	Divulgar los avances de la implementación de la política de Gobierno Digital, EPM te escucha y lo consignado en el informe de sostenibilidad así como los canales existentes para dicha promoción	Divulgar los avances obtenidos	Reporte cuatrimestral de avances	Lina Echeverri	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
	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	Asegurar la disponibilidad de la información para consulta	Reporte cuatrimestral de avances	Lina Echeverri - Luis Fernando Marulanda.	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
<b>Subcomponente 2</b> 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.	Gestionar las solicitudes atendidas acorde a lo establecido en el decreto 1081 de 2015	Numero de 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
<b>Subcomponente 3</b> 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	Información actualizada y publicada en la página web	Reporte cuatrimestral de avances	Luis Fernando Marulanda.	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4,1	Validar y definir ajustes entorno a la aplicación de la NTC 5854 en el sitio web de EPM	Divulgar los avances obtenidos	Reporte cuatrimestral de avances	Luis Fernando Marulanda.	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
<b>Subcomponente 5</b> 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	Reporte publicado en el sitio web	Mario Alberto Baena	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3

## FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**

Vigencia: **2019**

Fecha publicación: **31/01/2019**

Ajustes: **Al 31/03/2019 se realizaron ajustes a este plan para incluir actividades adicionales alusivas a los espacios de relacionamiento desarrollados por la empresa, con el propósito de dialogar con los distintos grupos de interés. Así como, incorporar mejoras continuas en el proceso de rendición de cuentas de la organización.**

Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Iniciativas Adicionales Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses	1	Implementación en las filiales nacionales de aguas.	Lanzamiento y divulgación de las mismas.	Unidad de Cumplimiento Enlaces en las filiales nacionales de Aguas	En el transcurso del año 2019

**Contactos:**

Junta Directiva EPM	<a href="mailto:epm@epm.com.co">epm@epm.com.co</a>
Comité de Ética	<a href="mailto:comite.etica@epm.com.co">comite.etica@epm.com.co</a>
Departamento Gestión Documental	<a href="mailto:uo5080@epm.com.co">uo5080@epm.com.co</a>
Dirección Ingeniería de Riesgos	<a href="mailto:uo0606@epm.com.co">uo0606@epm.com.co</a>
Gerencia Atención al Cliente	<a href="mailto:uo0152@epm.com.co">uo0152@epm.com.co</a>
Gerencia Comunicación Corporativa	<a href="mailto:estamosahi@epm.com.co">estamosahi@epm.com.co</a>
Unidad de Cumplimiento	<a href="mailto:uo0608@epm.com.co">uo0608@epm.com.co</a>
Unidad Diversidad y Desarrollo de Proveedores	<a href="mailto:uo0713@epm.com.co">uo0713@epm.com.co</a>
Unidad Gestión de Información Comercial	<a href="mailto:uo0114@epm.com.co">uo0114@epm.com.co</a>
Unidad Gobierno Corporativo	<a href="mailto:uo0475@epm.com.co">uo0475@epm.com.co</a>
VP Auditoría Corporativa	<a href="mailto:uo0400@epm.com.co">uo0400@epm.com.co</a>
Conmutador	(057) 4 3808080