

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Entidad:	Empresas Públicas de Medellín E.S.P.
Vigencia:	Cuatrimestre I (con corte al 30 de abril del 2019)
Fecha publicación:	15/05/2019

Seguimiento 1			
Fecha seguimiento:	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance
Componente	Política de Administración de Riesgos	Aprobada el 2 de noviembre de 2010 Acta No. 1525 de Junta Directiva	100%
	Mapa de Riesgos de Corrupción	Última publicación - 31 de enero de 2019 https://www.epm.com.co/site/Portals/0/documentos/Mapa%20de%20Riesgos%20de%20Corrupcion%20C3%B3n%20EPM%20Mainz%20-%20Enero%202019%20(000000002).pdf?ver=2019-01-31-165811-963	100%
	Divulgación a grupos de interés del Mapa de Riesgo 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.	100%
	Presentación ante el Comité de Auditoría	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	100%
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	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.	Para gestionar el monitoreo y revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de los dueños de los procesos, el equipo de trabajo de prevención y control del Fraude, la Corrupción y el Soborno, identificó los procesos más susceptibles a los riesgos relacionados con la Corrupción; y con base en dicha identificación, se coordinó con los gestores de riesgos de la Dirección Ingeniería de Riesgos, acompañarlos en 8 (nueve) procesos, en las revisiones que van a desarrollar como parte de la Metodología GIR y su plan de trabajo 2019.	20%
	Analizar las causas, los riesgos de corrupción, y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.	De acuerdo con el Plan Anual de Auditoría	33%
Estrategia de Racionalización de Trámites	Habilitación de plataforma para operar el acceso a formularios electrónicos para realizar la solicitud de conexión a los servicios públicos, haciendo uso de tecnologías de la información y telecomunicaciones en el portal web de la empresa.	Habilitación de plataforma para solicitud de conexión al servicio de Aguas para el segmento de Constructores.	33%
	Gestión de la Firma del convenio con Registraduría Nacional del Estado Civil para acceder a la información, según disposiciones presidenciales.	Convenio firmado con la Registraduría Nacional del Estado Civil e inicio de operación.	70%
		Observaciones	
		En la política se adoptó las mejores prácticas y estándares internacionales de Gestión Integral de Riesgos (GIR), como una forma de facilitar el cumplimiento de los propósitos, la estrategia, los objetivos y fines empresariales tanto de origen estatutario como legal.	
		Publicado en las fechas previstas en la página web de la Entidad.	
		A través de diferentes medios de comunicación, se divulgó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a diferentes grupos de interés.	
		Se realizó presentación del Mapa de Riesgos de Corrupción ante el Comité de Auditoría el 22 de febrero de 2019.	
		La actividad se encuentra planeada para ser desarrollada durante el año 2019, de acuerdo con la programación de las revisiones de los procesos de la Dirección Ingeniería de Riesgos.	
		Es una acción que se realiza constantemente por Auditoría Interna en su función de verificación, bajo los trabajos ejecutados se realiza la evaluación de los riesgos de fraude y corrupción	
		La estrategia de racionalización está enfocada en habilitar un canal adicional para la solicitud de conexión al servicio. En este caso, el enfoque es el siguiente: "Disponer de una plataforma para solicitud de servicio de Acueducto y Alcantarillado en todos los segmentos "Optimizar el sistema de información para el servicio de energía, con el fin de exponer etapas de la conexión al servicio en la web para todos los segmentos. "Disponer de una plataforma virtual para ingreso de solicitudes de conexión de todos los servicios para el segmento constructores, identificado como prioritario para el canal digital. https://portalclientes.epm.com.co/informacion-solicitante-tya/	
		El convenio se encuentra firmado y disponible para uso de sus funcionalidades. A la fecha, se está trabajando en los desarrollos informáticos que habilitarán el acceso.	

Seguimiento 1				
Fecha seguimiento:	Abril 30 de 2019	Actividades cumplidas	% Avance	
Componente	Actividades programadas	Observaciones		
Estrategia de Rendición de Cuentas	Elaborar informe de gestión 2018	Informe publicado en portal web de EPM	100%	Se elaboró el informe de gestión 2018, con base en las 5 C, un capítulo especial de la contingencia del proyecto hidroeléctrico Ituango y el capítulo alusivo a los estados financieros. Disponible en: https://www.epm.com.co/site/Portals/0/Informe-de-gestio%CC%81n-2018-V2.pdf?ver=2019-05-02-075927-260
	Elaborar informe de sostenibilidad 2018	Informe publicado en portal web de EPM	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2019
	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2018 para consulta en portal web	Informes publicados en portal web de EPM	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2019
	Entregar información de resultados financieros de EPM a medios de comunicación	Boletines de prensa con resultados financieros de EPM (2)	0%	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 2019
	Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de EPM en proyectos, programas e iniciativas	Programas radiales de AIO EPM	33%	En la estrategia radial AIO EPM se adelantó información relacionada con la fase de divulgación de la rendición de cuentas
	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)	33%	Se realizaron y transmitieron en Telemedellín y Telemioquiá programas en el formato de Camino al barrio EPM, en el cual además de reflejar historias de la comunidad, se trataron temas relacionados con iniciativas y proyectos de EPM como el proyecto de acueducto y alcantarillado en Quibdó (Aguas Nacionales), saneamiento del río Medellín y el especial resumen del informe de gestión 2018, rendición de cuentas.
	Publicar en redes sociales mensajes con información que dé cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones realizadas	33%	Algunas publicaciones relacionadas con el hashtag #RendicionDeCuentasEPM que se impulsó con este tema. Adicionalmente, se continuó contando sobre proyectos, iniciativas y programas que adelanta EPM para el beneficio de las comunidades y demás grupos de interés.
	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	33%	Se han publicado: *121 boletines de prensa: https://www.epm.com.co/site/home/sala-de-prensa/noticias-y-novedades *886 requerimientos de medios locales, regionales y nacionales atendidos. *17 comunicados de prensa a la opinión pública. *18 ruedas de prensa. *35 entrevistas cara a cara con líderes de opinión. *5 conversatorios con líderes de opinión y medios. *9 recorridos y visitas con periodistas a proyectos y sedes de EPM
	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	100%	Evento con comunidad y otros grupos de interés realizado el 2 de abril 2019
	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	0%	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 2019
Espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2019	Reporte de planes de relacionamiento	0%	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 2019	

Seguimiento 1				
Fecha seguimiento:	Abril 30 de 2019			
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	
Estrategia de Rendición de Cuentas	Sensibilizar a funcionarios de EPM a través de contenidos mediáticos pedagógicos, que contribuyen 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	0%	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 2019
	Motivar la participación en el evento de rendición pública de cuentas	Programas de radio A la EPM Notas en Correo Unificado, chat con directivos, correo corporativo y Mi Canal	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el segundo cuatrimestre del año 2019
	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-	0%	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 2019
	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	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre del año 2019
	Evaluar los eventos de rendición de cuentas en sitio y evaluación de soporte en el portal web (para ambos casos encuesta de percepción)	Resultados encuestas de percepción	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre del año 2019
	Informe general de la Rendición de Cuentas (publicado en el sitio web con los resultados de las encuestas y sus respectivas recomendaciones para la mejora del proceso)	Informe publicado	0%	No se ha avanzado en la actividad, teniendo en cuenta que la misma, está programada para ser realizada en el tercer cuatrimestre del año 2019
	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Reuniones semanales para el análisis del proceso Plan de atención al cliente	27% 100%	Se realizan reuniones semanales dentro de la Gerencia Atención Clientes para el análisis del desempeño del proceso, con el objetivo de identificar aspectos a ajustar y mejorar. Dentro de la planeación del proceso se estructura un plan de atención al cliente, donde se establece el marco de actuación del proceso y su alineación con los objetivos organizacionales, la normatividad aplicable, las actividades a realizar y los recursos disponibles para las mismas, con foco en el cumplimiento normativo, mejoramiento de procesos y satisfacción de nuestros clientes.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Procesos y procedimientos documentados	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 2008. En este sistema se encuentran documentados todos los procedimientos de cara al cliente, y los cambios son comunicados a todos los funcionarios para que los implementen en sus actividades diarias.	
	Acceso a la información	100%	En la página de Epm se tiene publicada la información relevante en materia de atención al ciudadano: <ul style="list-style-type: none"> • Contrato de condiciones uniformes • Consulta de radicados • Trámites, productos y servicios • Indicadores • Contacto transparente 	

Seguimiento 1				
Fecha seguimiento:	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance	
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Fortalecimiento de los canales de atención	Indicadores	100%	
		Observaciones	Se tienen definidos los indicadores del proceso, a los cuales se les realiza 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 Los resultados se pueden consultar en la página de EPM en el siguiente link: http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx#Estadisticas-peticidos-y-peticiones-573	
	Talento Humano	Protocolo de atención al ciudadano	100%	
		Observaciones	En EPM 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 de forma telefónica, presencial y/o escrita para garantizar una comunicación adecuada y estandarizada, que contribuye a mejorar la gestión que realiza el personal de servicio al cliente, garantizando la trazabilidad y audibilidad de lo requerido por el cliente y la situación de la empresa.	
	Normativo y procedimental	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominada Redes de sinergia	30%	
			Observaciones	Se generan espacios para realizar homologación de conocimientos, informar cambios, resolver inquietudes, realizar capacitaciones. El principal mecanismo utilizado es la red de sinergia, donde participan alrededor de 400 personas de toda Antioquia cada 2 semanas.
		Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQR	100%	
		Observaciones	Se tienen documentados e implementados los procedimientos para atender los diferentes requerimientos de los clientes y usuarios, y los relacionados con la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y recursos. La información correspondiente a la estadística mensual de estos temas, se encuentra publicada en el siguiente link: http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx	
	Relacionamiento con el ciudadano	Actualización normativa	Planes de mejoramiento	100%
			Observaciones	Como parte del sistema de gestión de calidad, se tiene establecida la metodología para la formulación y seguimiento de los planes de mejoramiento. Aplica cuando se requieran definir acciones preventivas, correctivas o de mejora en los diferentes procesos.
Relacionamiento con el ciudadano	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Actualización normativa	100%	
		Observaciones	Normograma: recopilación de toda la normatividad aplicada al proceso y servicios de la Empresa. Se realiza actualización permanente y sus cambios son divulgados a todo el personal de atención clientes. Se realiza de manera bimestral, una encuesta de satisfacción, con el objetivo de conocer la percepción de nuestros clientes con la atención y así obtener información clara y oportuna, que permita la implementación de acciones de mejoramiento que incrementen su satisfacción. Se realiza a los clientes que asisten a las oficinas y llaman a la línea en el mes respectivo. De esta manera se trata de garantizar que la respuesta dada por el cliente, sea ajustada a la experiencia vivida recientemente en pro del mejoramiento continuo del proceso. Los resultados son publicados en la página web: http://www.epm.com.co/site/clientes_usuarios/Clientesyusuarios/Estadisticasdeatencion.aspx La primera medición es a abril	

Seguimiento 1			
Fecha seguimiento:	Abril 30 de 2019		
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% Avance
Transparencia y acceso a la información	Actualización de datos abiertos. Actualizar la información publicada en página de datos abiertos.	Se actualizó la información de datos abiertos prevista para el periodo en el sitio web datos.gov.co.	33%
	Divulgar los avances de la implementación de la estrategia GEL (Gestión en Línea) 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 estrategia GEL en el cuatrimestre	33%
	Mantener disponible para consulta la información requerida a la ley 1712 de 2014 en los formatos de fácil acceso a las partes interesadas	Actualización permanente de contenidos	33%
	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. Se corrobora con reporte que gestiona administración documental.	33%
	Revisión y actualización cuatrimestralmente, en la página web de Epm la información definida por la ley 1712 de 2014	Se actualizó la información definida por la ley 1712 en la página web de EPM acorde a su contenido y estructura	33%
Iniciativas Adicionales Declaración de Transparencia y Declaración de Conflicto de Intereses	Validar y definir ajustes entorno a la aplicación de la NTC 5854 en el sitio web de EPM	Se adelantó revisión y definición del plan de trabajo para el 2019 acorde a los establecido por la NTC5854	33%
	Publicar 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	10%
Seguimiento con corte a Abril 30 de 2019, realizado por:	Cargo: Profesional Auditoría Soporte Nombre: Johanna Vargas Caspo Firma: 		
Aprobado por:	Cargo: Gerente Auditoría Soporte Nombre: Luz Miriam Vega Cortés Firma: 		
			Observaciones
			Ver publicaciones de EPM en el sitio web de datos abiertos del Estado Colombiano www.datos.gov.co Se enviaron boletines a integrantes del programa Gobierno Digital Se adelantaron acciones encaminadas a movilizar la participación ciudadana por medios electrónicos en nuestro sitio web y las redes sociales. Se optimizaron formularios de activos e información clasificada y reservada. Se cuenta con la información actualizada dispuesta en el sitio web de EPM https://www.epm.com.co/site/home/transparencia/transparenta-y-acceso-a-informacion-publica . Se realizó campaña de comunicación interna promocionando y explicando en detalle la ley. Desde la Gerencia de Identidad Corporativa se gestionan diariamente las menciones sobre lemas 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. Plan de trabajo aplicado al sitio web de epm acorde a los requisitos definidos para el Nivel de Conformidad A Se está gestionando la adecuación del sistema de información para que soporte los requisitos del reporte. Al corte del 30 de abril de 2019, se han ido implementado en EP Rio, Aguas Nacionales y EMVARIAS