PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**
Vigencia: **2023**
Fecha publicación: **31/01/2023**

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**
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Política de Administración de Riesgos	Política Gestión Integral de Riesgos para EPM La Política aprobada, tiene un desarrollo a través lineamientos, reglas de negocio y metdologías para para la Gestión Integral de Riesgos que tomán 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.	Junta Directiva	Aprobada el 2 de noviembre de 2010 Acta No. 1525 de Junta Directiva
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	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.	Unidad de Cumplimiento - Dirección Ingeniería de Riesgos	Publicación - 31 de enero de 2023
Subcomponente/proceso 3 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 2023
	3.2	Presentación ante el Comité de Auditoria de EPM	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Unidad de Cumplimiento - Dirección Ingeniería de Riesgos	De acuerdo con la Agenda del Comité de 2023
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	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.	Unidad de Cumplimiento - Dirección Ingeniería de Riesgos	De acuerdo con la programación de revisiones en los procesos
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	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.	Informe de seguimiento	Auditoría Corporativa	De acuerdo con el Plan anual de Auditoría Corporativa

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Tramites (Ver formato aparte)

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Área Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar informe de gestión 2022	Informe publicado en portal web de EPM	Unidad Desempeño Corp. y Empres. Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.2	Elaborar informe de sostenibilidad 2022	Informe publicado en portal web de EPM	Gerencia Desarrollo Sostenible Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.3	Publicar informe de gestión e informe de sostenibilidad 2022 para consulta en portal web	Informes publicados en portal web de EPM	Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.4	Divulgar resultados de la Empresa con base en el Informe de Gestión e Informe de Sostenibilidad	Publicaciones realizadas	Gerecia Identidad Corporativa Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	1.5	Realizar programas radiales que presenten avances de gestión de EPM en proyectos, programas e iniciativas	Programas radiales de estgrategia radial de EPM en territorios	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.6	Realizar programas televisivos que den cuenta del avance de proyectos o programas de EPM con impacto para las comunidades y/o clientes-usuarios	Programas de EPM va camino al barrio Magazines informativos Conectados por el mundo (CPM)	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.7	Publicar en redes sociales mensajes con información que den cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Publicaciones realizadas	Gerencia Identidad Corporativa Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.8	Pautar contenidos institucionales en medios masivos, asociados a la gestión empresarial realizada por EPM	Pautas realizadas	Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.9	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	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	1.10	Contar los principales hechos informativos de EPM semana a semana	Video resumen	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 2

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**
Vigencia: **2023**
Fecha publicación: **31/01/2023**

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar evento de rendición de cuentas con grupos de interés (Clientes y Usuarios, Comunidad, Gente EPM, Estado y Colegas)	Evento realizado	Gerencia Identidad Corporativa Gerencia Comunicación Corporativa Apoya Gerencia Relaciones Externas	Cuatrimestre 2
	2.2	Realizar encuentro anual con inversionistas	Evento realizado	Gerencia Identidad Corporativa Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	2.3	Realizar encuentro con periodistas y columnistas en el marco de la Rendición Pública de Cuentas (Evento con inversionistas)	Evento realizado	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	2.4	Realizar encuentro de Proveedores y contratistas	Evento realizado	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 3
	2.5	Realizar rueda de prenasa con líderes de opinión (periodistas) para presentar resultados del informe de gestión	Evento realizado	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	2.6	Realizar ruedas de prensa que den cuenta de los resultados alcanzados por EPM en sus programas, proyectos e iniciativas	Ruedas de prensa realizadas	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	2.7	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	Gerencia Relaciones Externas	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	2.8	Realizar espacios de diálogo con los grupos de interés, enmarcados en los planes de relacionamiento 2022	Reporte trimestral de planes de relacionamiento	Líderes de grupos de interés	Cuatrimestre 3
	2.9	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	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa Gerencia Relaciones Externas	Cuatrimestre 1 Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
	2.10	Realizar espacios de interacción digital	Transmisiones realizadas	Gerencia Identidad Corporativa Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2 Cuatrimestre 3
Subcomponente 3 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	Medios internos de EPM	Gerencia Comunicación Corporativa	Cuatrimestre 2
	3.2	Motivar la participación en el evento anual de rendición pública de cuentas	Medios corporativos EPM Redes sociales EPM	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	3.3	Consultar a la ciudadanía temas a tratar durante el espacio de rendición de cuentas	Resultados de las consultas realizadas	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 1
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar el evento de rendición de cuentas en sitio	Resultados encuesta de percepción	Gerencia Comunicación Corporativa Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 2
	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)	Informe publicado	Gerencia Identidad Corporativa	Cuatrimestre 3

Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y	1.1	Reuniones semanales para el análisis del proceso	Reunión semanal	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	31/12/2023
	1.2	Plan de atención al cliente	Plan de atención al cliente 2023 estructurado	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	15/02/2023
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Procesos y procedimientos documentados	Procesos y procedimientos actualizados	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	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 ATENCION AL CLIENTE	Permanente
	2.3	Indicadores	Indicadores mensuales	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	31/12/2023
	2.4	Protocolo de atención al ciudadano	Protocolo actualizado	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	Permanente
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Fortalecer competencias, fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación denominada Redes de sinergia	22 redes de sinergia	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	31/12/2023
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQR	Procesos y procedimientos actualizados	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	31/12/2023
	4.2	Elaborar informes de PQR	Estadística mensual	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	31/12/2023
	4.3	Planes de mejoramiento	Formulación y seguimiento a planes de mejoramiento	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	31/12/2023
	4.4	Actualización normativa	Actualización del normograma del proceso	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	31/12/2023
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad	Encuesta de satisfacción (4 veces al año)	GERENCIA ATENCION AL CLIENTE	31/12/2023

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: **EMPRESAS PÚBLICAS DE MEDELLÍN E.S.P.**
Vigencia: **2023**
Fecha publicación: **31/01/2023**

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta y producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1,1	Publicación de nuevos conjuntos de datos abiertos en el portal del Estado Colombiano www.datos.gov.co	Actualización por demanda de la información, en la pagina web de datos abiertos.gov.co	GERENCIA IDENTIDAD CORPORATIVA	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
	1,2	Divulgar los avances de la implementación de la política de Gobierno Digital y lo consignado en el informe de sostenibilidad así como los canales existentes para dicha promoción	Divulgar los avances obtenidos	GERENCIA COMUNICACION CORPORATIVA	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
	1,3	Mantener disponible para consulta la información requerida a la ley 1712 de 2014 y la sesolución 1519 de 2020 en los formatos de facil acceso a las partes interesadas y toda la información relacionada con transparencia y acceso a la información	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.	GERENCIA IDENTIDAD CORPORATIVA	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
Subcomponente 2 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	Las áreas de Epm relacionadas con la atención de solicitudes.	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
Subcomponente 3 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 y el decreto 1519 de 2020	Infromación actualizada y publicada en la página web	GERENCIA IDENTIDAD CORPORATIVA	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Validar y definir 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.	Implementar ajustes con base en brechas identificadas.	GERENCIA IDENTIDAD CORPORATIVA	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3
Subcomponente 5 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	DPARTAMENTO GESTION DOCUMENTAL	CuaTrim 1, CuaTrim 2, CuaTrim 3

Componente 6: Iniciativas Adicionales					
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o producto**	**Responsable**	**Fecha programada**
Iniciativas Adicionales Acciones Colectivas	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	UNIDAD DE CUMPLIMIENTO	Permanente

Contactos:

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