

INFORME DE SEGUIMIENTO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2019
Corte 30 de Abril

1. Generalidades

La Empresa de Energía de Pereira por medio de la Directiva de Gerencia N° 11 de 2 de marzo de 2016 definió y adoptó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en cumplimiento con el Decreto 124 de 2016 en el marco de la Ley 1474 de 2011. En este documento se promulga el ejercicio de las buenas prácticas de administración en todos sus procesos, la promoción de estándares de transparencia y la estrategia institucional de la lucha contra la corrupción, con alcance a todos los procesos de la compañía, a los colaboradores y contratistas.

A continuación, se identifican algunos avances frente a las actividades desarrolladas y orientadas a disminuir la probabilidad o el impacto de la materialización de los riesgos asociados a la corrupción en la Empresa de Energía de Pereira.

Es de resaltar que la identificación de riesgos en zona extrema, alta, moderada o baja es el resultado de la aplicación adecuada y objetiva de la metodología de administración del riesgo que definió la empresa. Sin embargo, esto no significa que en Energía de Pereira exista el riesgo y esto es concordante con el hecho de que no ha existido materialización de eventos asociados a la corrupción.

A continuación se presentan los resultados del seguimiento de los controles aplicados al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

2. Seguimiento de los controles aplicados al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Proceso		Actividades	Corte 31 de diciembre 2018	Corte 30 de abril de 2019
Gestión del Riesgo	Administración del Riesgo	Política de administración del riesgo	Se realiza revisión del manual de administración del riesgo de la compañía "Manual Explicativo para la Gestión del Riesgo y Oportunidades"	Se realiza revisión del manual de administración del riesgo de la compañía "Manual Explicativo para la Gestión del Riesgo y Oportunidades" y se realiza un comparativo entre este y la norma ISO 31000:2018.
		Comité de compras	El comité de compras de la Empresa de Energía de Pereira continua llevando a cabo sus sesiones conforme a las necesidades de las áreas mínimo una vez al mes o las veces que se requiera, presenta resultados de adjudicaciones y los ahorros obtenidos en las negociaciones con los proveedores u oferentes.	El comité de compras de la Empresa de Energía de Pereira continua llevando a cabo sus sesiones conforme a las necesidades de las áreas, mínimo una vez al mes o las veces que se requiera, presenta resultados de adjudicaciones y los ahorros obtenidos en las negociaciones con los proveedores u oferentes.
		Política de ética y buen gobierno	Se realiza socialización del código de ética y buen gobierno a líderes y subgerentes de la Empresa en Jornada de planeación estratégica llevada a cabo en el mes de Octubre.	En el primer cuatrimestre del año 2019 no se ha realizado socialización del código de ética y buen gobierno. Este se publica en la página web de la Compañía (www.eep.com.co) al cual tienen acceso los diferentes grupos de interés.
		Comité de Gestión Integral del Riesgo	Se continúan realizando periódicamente las sesiones del Comité de Gestión Integral de Riesgos con los representantes de las diferentes áreas de la Empresa.	Mensualmente se realizan las sesiones del Comité de Gestión Integral de Riesgos con los representantes de las diferentes áreas de la Empresa. Para el primer cuatrimestre se han realizado 4 reuniones.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

Gestión del riesgo	Mapa de Riesgos	Construcción mapa de riesgos de corrupción	Se verificó la funcionalidad del botón transparencia de la página Web de la Empresa en el cual se encuentra la publicación del mapa de riesgos asociados a corrupción.	El link de "Transparencia" se encuentra habilitado en la página web y allí se encuentran publicados los informes relacionados con los riesgos asociados a la corrupción.
		Socialización y comunicación del mapa de corrupción	No se realizaron actividades de socialización de riesgos asociados a la corrupción para este cuatrimestre del año.	No se realizaron actividades de socialización de riesgos asociados a la corrupción para este cuatrimestre del año.
Racionalización de tramites	Inventario de tramites	Inventario de tramites	Para el tercer cuatrimestre Se valida la información en el SUIT, la compañía tiene inscritos 6 tramites: Viabilidad de disponibilidad de servicios públicos, independización del servicio público, conexión a los servicios públicos, instalación temporal del servicio público, cambio en la clase de uso de inmueble al cual se le presta el servicio público. Sin embargo, se espera una vez esté en funcionamiento el convenio formalizado con la superintendencia de notariado y registro se espera racionalizar unos de los trámites de solicitud de matrículas.	Para el primer cuatrimestre del año, se realizó la validación de los trámites inscritos en el SUIT y de acuerdo con el convenio realizado con la Superintendencia de Notariado y Registro se actualiza el trámite de creación de matrículas. Asimismo, se envía información actualizada de los 3 primeros meses del año 2019 en relación con las estadísticas de peticiones y quejas.
Rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Informe anual de sostenibilidad	Este informe en el cual se hace un resumen de los principales resultados obtenidos por la gestión de la Empresa de encuentra publicado en la página WEB de la compañía y corresponde a la vigencia del año 2017.	El informe anual de sostenibilidad correspondiente a la vigencia 2018 se publicará en el segundo cuatrimestre del presente año.
		Informe anual de gestión 2018	El informe anual de gestión correspondiente a la vigencia 2017 se encuentra publicado en la página web de la compañía.	El informe anual de gestión correspondiente a la vigencia 2018 se encuentra publicado en la página web de la compañía.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

		Informe de la auditoria extrema	En la página Web de la compañía se encuentra publicado el informe anual de gestión vigencia 2017 que fue remitido por la AEGR con sus respectivas conclusiones.	Conforme al Art. 1 de la Resolución No. 20191000010005 del 16 de abril de 2019, "Por la cual se establecen los plazos para el informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados- AEGR a 31 de diciembre de 2018 y se dictan otras disposiciones", se determina que el <u>cargue del Informe definitivo de AEGR se puede realizar con fecha máxima para la AEGR a través del SUI el 31 de mayo/19. En este orden de ideas está en proceso de la entrega final por parte de la entidad auditora.</u>
		Auditorias órganos de vigilancia y control	En la página web de la contraloría del Municipio de Pereira se encuentran publicados los resultados de la auditoría especial en la cual se obtuvo concepto favorable sin salvedades a los estados financieros correspondientes a las vigencias 2015-2017.	Los primeros cuatro meses del año 2019 no se realizan auditorias de órganos de vigilancia y control, sin embargo, en este periodo se solicita información para auditoria especial por parte de la Contraloría Municipal de Pereira referente al Informe de los Recursos Naturales y del Medio Ambiente del Municipio de Pereira, vigencia 2018. Esta información se reporta oportunamente.
		Comunicados de prensa	A través de la página web de la compañía se han publicado al corte 31 de Diciembre comunicados de prensa, piezas audiovisuales con información relacionada con las gestiones empresariales, así como la actualización de comunicados por suspensión de servicios los cuales además se replican a través de las redes sociales de la compañía.	A través de la página web de la compañía y por redes sociales se han publicado comunicados de prensa, comunicados por suspensión de servicios y piezas audiovisuales con información relacionada con las gestiones empresariales.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

Transparencia y acceso a la información	Transparencia y acceso a la información	Página web con el botón de transparencia	A corte del 31 de diciembre de 2018 la funcionalidad del botón de transparencia de la Empresa está correcta.	El botón de transparencia se encuentra habilitado.
		Portal de proveedores abierto al público	Se valida la funcionalidad del portal de proveedores en la página Web de la Empresa, para garantizar el adecuado funcionamiento y que los proveedores actuales y ciudadanos puedan estar informados oportunamente acerca de las invitaciones a negociar emitidas por la Empresa.	El portal de proveedores se encuentra en funcionamiento y allí se registran las invitaciones a negociar emitidas por la Empresa. Además, los proveedores tienen la facultad de realizar diferentes consultas, tales como: Retenciones en la fuente, estampillas, programación del pago y comprobantes de egresos.
Controles adicionales	Controles adicionales	Auditorías internas	Se Cumplió con todo el programa de control de contratistas (proveedores) con el fin de asegurar el cumplimiento de nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo. Se dio cumplimiento al programa de medidas de control interno permanente.	En el primer cuatrimestre no se han realizado auditorías internas.
		Denuncia de fraudes	Para el tercer cuatrimestre no se han presentado denuncias en la línea ética, tampoco por los otros medios habilitados por la compañía para este fin.	Para el primer cuatrimestre no se han presentado denuncias en la línea ética, tampoco por los otros medios habilitados por la compañía para este fin.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

Atención al ciudadano	Atención al ciudadano	Estructura administrativa	Para el tercer cuatrimestre se continúan practicando las mediciones internas al desempeño del grupo de atención al usuario con respecto al tiempo de respuesta, tiempo de espera en la sala y calificación de la atención brindada, para realizar las retroalimentaciones que sean necesarias para mejorar el proceso.	Se realizan mediciones internas al desempeño del grupo de atención al usuario con respecto al tiempo de respuesta, tiempo de espera en la sala y calificación de la atención brindada, para realizar las retroalimentaciones que sean necesarias para mejorar el proceso. Asimismo, se tiene control sobre los días de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios.
		Talento humano	Para el tercer cuatrimestre se continúan realizando capacitaciones al personal de la Empresa sobre la atención a usuarios y se sigue dando continuidad a la estrategia de coaching para los colaboradores de esta área.	En este periodo se adelanta convenio con el SENA para realizar la certificación de la competencia en Atención al Cliente para los colaboradores de la Empresa. En el mes de abril se realizó la primera etapa de este proceso que consiste en socialización por parte del SENA al personal involucrado. Así mismo, se da continuidad a la estrategia de coaching para los colaboradores de esta área.
		Relacionamiento con el ciudadano	Se realizó la encuesta de satisfacción a grandes clientes, para la cual se cumple la meta propuesta tanto en el Mercado Regulado como en el Mercado No Regulado.	En el primer cuatrimestre del año no se han realizado encuestas de percepción de los usuarios. No obstante, se realiza proceso de medición del nivel de satisfacción por parte de los usuarios del servicio que son impactados por servicios tercerizados y los programas de Responsabilidad social Empresarial.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35 piso 2 PBX: 3151515 Fax: 3151525

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda