

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2021 Corte 30 de abril de 2021

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 para el primer cuatrimestre del año 2021.

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 de 2020	Corte 30 de abril de 2021
Gestión del Riesgo	Administración del Riesgo	Política de administración del riesgo	Se mantiene el manual de administración del riesgo de la compañía "Manual Explicativo para la Gestión del Riesgo y Oportunidades" el cuál se encuentra articulado con la norma ISO 31000:2018.	Se mantiene el manual de administración del riesgo de la compañía "Manual Explicativo para la Gestión del Riesgo y Oportunidades" el cuál se encuentra articulado con la norma ISO 31000:2018.
		Comité de compras	El comité de compras de la Empresa de Energía de Pereira continúa llevando a cabo sus sesiones conforme a las necesidades de las áreas, se presentan resultados de adjudicaciones y los ahorros obtenidos en las negociaciones con los proveedores u oferentes. Para el último cuatrimestre del año se realizaron cuatro sesiones del comité de compras (septiembre, octubre, noviembre y diciembre).	El comité de compras de la Empresa de Energía de Pereira continúa llevando a cabo sus sesiones conforme a las necesidades de las áreas, se presentan resultados de adjudicaciones y los ahorros obtenidos en las negociaciones con los proveedores u oferentes. Para el primer cuatrimestre del año se realizaron cuatro sesiones (1) enero, (1) marzo y (2) en abril.
		Política de ética y buen gobierno	El Código de Ética y buen Gobierno no presentó modificaciones para el tercer cuatrimestre del año 2020. Éste se publica en la página web de la Compañía (www.eep.com.co) al cuál tienen acceso los diferentes grupos de interés. Se espera que tenga modificaciones con la entrada del nuevo Plan Estratégico Corporativo 2021-2025.	El Código de Ética y buen Gobierno presentó modificaciones para el primer cuatrimestre del año 2021. Éste se publica en la página web de la Compañía (www.eep.com.co) al cuál tienen acceso los diferentes grupos de interés. Se espera que se publique su nueva versión en el II cuatrimestre del año 2021, debido a que se encuentra en etapa de diseño. Los cambios principales son: <ul style="list-style-type: none"> • Agregar el principio de innovación como nuevo elemento de cultura organizacional de la compañía. • Actualizar la misión y visión. • Actualizar los grupos de interés. Estos cambios se deben al nuevo horizonte estratégico de la compañía 2021-2025.
		Comité de Gestión Integral del Riesgo	Durante el tercer cuatrimestre del año se realizaron dos sesiones de manera virtual debido a la contingencia por la emergencia sanitaria por el COVID - 19. Para este periodo se siguió presentando la materialización de los mismos riesgos descritos a continuación debido a la pandemia: Contracción de la demanda, estrategia de planeación y crecimiento inadecuada. Para el Comité de Gestión de Riesgos de la compañía se realizó una capacitación en riesgos estratégicos para actualizarlos con la entrada del nuevo Plan Estratégico Corporativo 2021-2025.	Durante el primer cuatrimestre del año se realizaron dos sesiones de manera virtual debido a la contingencia por la emergencia sanitaria por el COVID - 19. Para el Comité de Gestión de Riesgos de la compañía se realizó una capacitación en póliza todo riesgo daño material. Se explicaron temas relevantes como: <ul style="list-style-type: none"> • Valores asegurados • Principales coberturas • Gastos cubiertos • Alcance de cobertura • Otros anexos de cobertura

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

				<ul style="list-style-type: none"> Principales exclusiones <p>Además, se aplicó un instrumento para conocer la percepción de la cultura de riesgos en la compañía, con estos resultados se busca encontrar acciones que permitan fortalecer este aspecto en toda la Compañía.</p>
Gestión del riesgo	Mapa de Riesgos	Construcción mapa de riesgos de corrupción	En la página web de la compañía (www.eep.com.co) a través de la opción Transparencia se tiene acceso a la identificación y valoración de los riesgos de corrupción de Energía de Pereira para el 2020.	En la página web de la Compañía (www.eep.com.co) a través de la opción Transparencia se tiene acceso a la identificación y valoración de los riesgos de corrupción de Energía de Pereira para el 2021.
		Socialización y comunicación del mapa de corrupción	Con respecto a este punto, para el último cuatrimestre no se realizó socialización del mapa de corrupción y controles aplicados ya que esto se realizó en el mes de abril de 2020, cumpliendo cómo mínimo con una socialización anual. Se espera realizar una nueva capacitación durante el I cuatrimestre del 2021.	Se espera realizar la socialización y comunicación del mapa de corrupción en el II cuatrimestre del año 2021 para dar cumplimiento a la socialización anual.
Racionalización de tramites	Inventario de tramites	Inventario de tramites	Para el tercer cuatrimestre del año, no se realizó la validación y verificación de los trámites inscritos en el SUIT los cuales se realizan anualmente en el primer periodo de cada año.	Para el primer cuatrimestre del año, se realizó la validación y verificación de los trámites inscritos en el SUIT.
Rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Informe anual de sostenibilidad	Para el I cuatrimestre del 2021 se espera publicar en la página web de la compañía (www.eep.com.co) el informe integrado de gestión que incluye el informe de gestión corporativa y el informe de sostenibilidad, correspondiente a la vigencia 2020.	Durante el primer cuatrimestre del 2021 se realizó la publicación del informe integrado de gestión 2020, se encuentra publicado en la página web de la Empresa (www.eep.com.co).
		Informe anual de gestión	El informe integrado de gestión 2019 se encuentra publicado en la página web de la Empresa (www.eep.com.co).	
		Informe de la auditoría externa	En el último periodo del año se da continuidad al proceso auditor de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados vigencia 2020. Se realiza la entrega de información y seguimiento al primer semestre del año. Con este proceso se da continuidad a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, dando cumplimiento a la Ley 142 de 1994; los resultados del año 2020 se presentarán en la vigencia 2021.	En el primer cuatrimestre del año se da continuidad al proceso auditor de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados vigencia 2020. Se realiza la entrega de información y seguimiento al segundo semestre del año. Con este proceso se da continuidad a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, dando cumplimiento a la Ley 142 de 1994; los resultados del año 2020 se presentarán en la vigencia 2021.

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

			<p>No obstante, el informe definitivo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para la vigencia 2019 se encuentra publicado en la página web de la Empresa www.eep.com.co link La Empresa – Control y rendición de cuentas.</p> <p>La Auditoría Externa de Gestión y Resultados AEGR resalta el compromiso de todas las áreas de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. logrando el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas para el periodo 2019 y la continuidad en la gestión corporativa y técnica, la calidad del servicio, satisfacción del cliente y sus procesos en todos los niveles de la organización para el año 2020 pese a la pandemia mundial del COVID-19 que ha impactado todos los sectores de la economía.</p>	
		Auditorías órganos de vigilancia y control	<p>Para el tercer cuatrimestre del año 2020 no se realizan auditorías de órganos de vigilancia y control.</p>	<p>Para el primer cuatrimestre del año 2021 no se realizan auditorías de órganos de vigilancia y control.</p>
		Comunicados de prensa	<p>Para el último periodo del año se mantiene la gestión de comunicaciones haciendo uso de diferentes canales para el manejo de la información organizacional, como lo es el uso de la página web de la Compañía, redes sociales (Facebook, Instagram), factura de energía, medios de comunicación externos (Televisión, radio y prensa) a través de los cuales se realizaron publicación de comunicados de prensa, comunicados por suspensión de servicios, piezas audiovisuales, gestión en inversiones, gestión ambiental, responsabilidad social empresarial, informes de gestión, disposiciones regulatorias, prácticas de uso eficiente y ahorro de energía, riesgos eléctricos, entre otras.</p> <p>Adicionalmente, y producto de la situación mundial y a la contingencia por la emergencia sanitaria que atraviesa el país, se tiene habilitado el botón COVID -19, donde se publicó el protocolo de bioseguridad de la Empresa para la prevención de la transmisión del COVID-19.</p>	<p>Para el primer cuatrimestre del año se mantiene la gestión de comunicaciones haciendo uso de diferentes canales para el manejo de la información organizacional, como lo es el uso de la página web de la Compañía, redes sociales (Facebook, Instagram), factura de energía, medios de comunicación externos (Televisión, radio y prensa) a través de los cuales se realizaron publicación de comunicados de prensa, comunicados por suspensión de servicios, piezas audiovisuales, gestión en inversiones, gestión ambiental, responsabilidad social empresarial, informes de gestión, disposiciones regulatorias, prácticas de uso eficiente y ahorro de energía, riesgos eléctricos, entre otras.</p> <p>Adicionalmente, y producto de la situación mundial y a la contingencia por la emergencia sanitaria que atraviesa el país, se tiene habilitado el botón COVID -19, donde se publicó el protocolo de bioseguridad de la Empresa para la prevención de la transmisión del COVID-19.</p>
Transparencia y acceso a la información		Página web con el botón de transparencia	<p>El botón de transparencia se encuentra habilitado y través de este se puede consultar toda la información a publicar mínima exigida por la ley dando cumplimiento al Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA.</p>	<p>El botón de transparencia se encuentra habilitado y través de este se puede consultar toda la información a publicar mínima exigida por la ley dando cumplimiento al Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA.</p>

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

	<p>Transparencia y acceso a la información</p>	<p>Portal de proveedores abierto al público</p>	<p>El portal de proveedores se encuentra en funcionamiento y allí se registran las invitaciones a negociar emitidas por la Empresa.</p> <p>Durante el III cuatrimestre del año, se registraron en total 128 proveedores a través del portal. Además, se registraron 154 órdenes, 66 órdenes de compras y 88 órdenes de servicios, además se registraron 20 contratos, 4 de por adquisición de bienes y 16 por prestación de servicios.</p> <p>Esto depende de la cuantía de la orden si se clasifica como orden o como contrato.</p> <p>Se publicaron 44 invitaciones a cotizar.</p> <p>Aún no se ha realizado el lanzamiento del nuevo portal de negocios debido a que durante la fase experimental y pruebas se presentaron nuevas necesidades y oportunidades de mejora para el desarrollo del proyecto, adicional en el contexto de desarrollo de software se presentaron novedades que requerían atención prioritaria ocasionando un ajuste en el cronograma de finalización del proyecto "Portal de Negocios", sin embargo Energía de Pereira continua comprometida en el desarrollo de este proyecto, para lo cual se estima estará listo en el año 2022.</p>	<p>El portal de proveedores se encuentra en funcionamiento y allí se registran las invitaciones a negociar emitidas por la Empresa.</p> <p>Durante el I cuatrimestre del año, se registraron en total 166 proveedores a través del portal.</p> <p>Además, se registraron 229 órdenes, 94 órdenes de compras de bienes y 135 órdenes de servicios.</p> <p>Se publicaron 59 invitaciones a cotizar.</p>
	<p>Controles adicionales</p>	<p>Auditorías internas</p>	<p>Para el tercer cuatrimestre del año se da continuidad a las auditorías internas de forma virtual donde se pueden realizar y las presenciales producto de las medidas de control interno, a los procesos financieros, contables, inventarios y procesos CORE como comercial. Así mismo, se realizaron auditorías internas a los proveedores de los procesos Lectura y Reparto, Corte y Reconexión, al igual que al proveedor de servicios de auditoría de los procesos de Normalizaciones y Revisiones.</p> <p>Durante el último cuatrimestre de 2020 se realiza la auditoría interna bajo las normas, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 con la Universidad Tecnológica de Pereira – UTP, como preparación para la auditoría de Transición y recertificación bajo las tres normas en el mes de enero de 2021.</p>	<p>Para el tercer cuatrimestre del año se da continuidad a las auditorías internas de forma virtual donde se pueden realizar y las presenciales producto de las medidas de control interno, a los procesos financieros, contables, inventarios y procesos CORE.</p> <p>Para el primer cuatrimestre de 2021 se realiza la auditoría de Recertificación bajo las normas, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, transición para certificación y Recertificación de la norma ISO 45001:2018 con el ente certificador Bureau Veritas.</p>

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

		Denuncia de fraudes	Durante el tercer cuatrimestre del año 2020 no se presentaron denuncias en la línea ética. No obstante, a través de la oficina telefónica se recibieron 80 denuncias y a través de PQRs se recibieron 59 denuncias por presuntos fraudes de energía y delaciones de conexiones indebidas relacionadas con la prestación del servicio, todas están fueron recibidas por el área de atención al cliente y se asignaron al área de revisiones para realizar el debido proceso.	Durante el primer cuatrimestre del año 2021 no se presentaron denuncias en la línea ética. No obstante, a través de la oficina telefónica se recibieron 127 denuncias en total por presuntos fraudes de energía y delaciones de conexiones indebidas relacionadas con la prestación del servicio, todas están fueron recibidas por el área de atención al cliente y se asignaron al área de revisiones para realizar el debido proceso.
Atención al ciudadano	Atención al ciudadano	Estructura administrativa	<p>Para el cierre del año con corte a diciembre de 2020, los indicadores relacionados con la gestión de atención al ciudadano presentaron los siguientes comportamientos: Días promedio de respuesta de los PQRs con un indicador de 12,25 días, esto evidencia el cumplimiento del término legal en la Ley 142 de 1994 art. 158 de 15 días hábiles desde el momento de la radicación del PQR. La calificación en sala cerro el año en 3,9 sobre una meta de 4 para el periodo, lo que demuestra la excelente calidad en la atención prestada por la Empresa.</p> <p>La Sala de ATC se cerró a partir del mes de marzo hasta el mes de agosto de acuerdo con la Circular Externa 1535, a partir del 1 de septiembre se dio una reapertura parcial y controlada de 8 am a 12 m de lunes a viernes, reingresando el personal a efectuar la atención presencial de manera paulatina.</p> <p>Además, continúan disponibles todos los canales de atención no presenciales dispuestos durante la contingencia.</p>	<p>Para el I cuatrimestre del año los indicadores relacionados con la gestión de atención al ciudadano presentaron los siguientes comportamientos:</p> <p>Días promedio de respuesta de los PQRs con un indicador de 11,63 días, esto evidencia el cumplimiento del término legal en la Ley 142 de 1994 art. 158 de 15 días hábiles desde el momento de la radicación del PQR.</p> <p>El promedio de atención en sala arroja un resultado de 13,31 minutos sobre una meta de 14,1 minutos, lo que demuestra la excelente calidad en la atención prestada por la Empresa.</p> <p>Además, continúan disponibles todos los canales de atención no presenciales dispuestos durante la contingencia.</p>
		Talento humano	<p>Durante el último cuatrimestre del año se da continuidad al proceso de capacitación y entrenamiento a los colaboradores de los puntos de atención a la ciudadanía. Este proceso se realiza con el Profesional Especialista en Pedagogía y Desarrollo Humano Cesar Augusto Cárdenas, reforzando el manejo de habilidades blandas en la fidelización de clientes como herramientas hacia el cambio positivo en la cultura del servicio y atención al cliente Energía de Pereira, y fue dirigido a profesionales de atención al cliente FRONT Pereira, profesionales de la línea 115, Revisores, Centro de Control y Operativo y atención al cliente Cartago.</p> <p>De igual forma, se trabajó en el proceso de formación interna TUTOREEPS, iniciativa de la Empresa, donde entre otros procesos de formación, se abordó el Lenguaje de Señas como</p>	<p>Durante el primer cuatrimestre del año no se realizaron capacitaciones a los agentes Front respecto de servicio al cliente debido a la contingencia que se ha presentado como el Covid-19 y las amenazas de orden público.</p> <p>No obstante, la Compañía ha mantenido el seguimiento continuo en temas de salud y seguridad en le trabajo, acompañamiento psicosocial que permita garantizar un bienestar de los colaboradores y que permita una atención eficiente y eficaz a los grupos de interés.</p> <p>Este seguimiento y acompañamiento se realiza a través de medicina laboral, profesionales en SST y profesionales en psicología.</p>

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

			herramienta para la atención al ciudadano.	El seguimiento implica la dotación y adecuación de las áreas con elementos de protección personal y socialización con los usuarios.
		Relacionamiento con el ciudadano	<p>A través de los programas de Responsabilidad Social Empresarial y gestión ambiental de Energía de Pereira se mantiene el contacto con las comunidades zona de influencia, gracias a los diferentes programas y un trabajo articulado con líderes comunales, instituciones educativas y además actores de las zonas de influencia. Para el año 2020 y producto de la situación por la Pandemia, este contacto se tuvo que trasladar en su mayoría a plataformas virtuales, con capacitaciones en diferentes temas como lo son, prestación el servicio de energía eléctrica, tarifa, formación con programas como, Emprendimiento para la Vida, Gigantes de la Energía, Feria de la Ciencia, entre otros, y de forma presencial la gestión de protección de cuencas hídricas a través de reforestaciones; estas actividades se extendieron hasta el último cuatrimestre del año. Por otro lado, otro medio de relacionamiento con la ciudadanía es la medición de satisfacción del usuario con las diferentes prácticas de la organización que permite la implementación de acciones de mejora, el cual se vio retrasado por la situación antes expuesta, ya que las condiciones para realizar el estudio no se podían cumplir producto de las medidas de Bioseguridad que se implementaron en todo el territorio nacional. En este orden de ideas, el inicio de esta actividad se dio en el mes de diciembre, en un proceso que dura dos meses, por lo que se esperan los resultados finalizando el mes de enero de 2021.</p>	<p>A través de los programas de Responsabilidad Social Empresarial y gestión ambiental de Energía de Pereira se mantiene el contacto con las comunidades zona de influencia, gracias a los diferentes programas y un trabajo articulado con líderes comunales, instituciones educativas y además actores de las zonas de influencia.</p> <p>Además, la encuesta de satisfacción de arrojó un índice de 82,40 para el 2020, lo que demuestra una excelente gestión de la Empresa de Energía de Pereira.</p> <p>Los resultados de satisfacción con el servicio de energía eléctrica por ciudad del programa “Como vamos” nos posicionaron con el mejor resultado ocupando el primer lugar con un índice de satisfacción del 79% comparado con el promedio nacional que arrojó un 59,8%.</p> <p>Debido a la pandemia por el Covid-19, la gran mayoría de los programas se ha migrado a plataformas virtuales, manteniendo los protocolos establecidos por el Gobierno Nacional y la misma organización.</p>

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