

Informe de seguimiento
Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2021
Corte 31 de diciembre 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 tercer cuatrimestre del año 2021.

Como se ha mencionado en los reportes anteriores, es importante 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 agosto de 2021	Corte 31 de diciembre de 2021
Gestión del Riesgo	Administración del Riesgo	Política de administración del riesgo	La Empresa continua con el manual de administración del riesgo "Manual Explicativo para la Gestión del Riesgo y Oportunidades" el cuál se encuentra articulado con la norma ISO 31000:2018.	La Empresa continua con el manual de administración del riesgo "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 dio continuidad a las sesiones, conforme a las necesidades de las áreas, se presentan resultados en adjudicaciones y ahorros obtenidos en las negociaciones con los proveedores u oferentes. Para el segundo cuatrimestre del año se realizaron tres sesiones (1) junio y (2) agosto.	El comité de compras de la Empresa dio continuidad a las sesiones, conforme a las necesidades de las áreas, se presentan resultados en adjudicaciones y ahorros obtenidos en las negociaciones con los proveedores u oferentes. Para el tercer cuatrimestre del año se realizaron tres sesiones (1) septiembre, (1) octubre y (1) noviembre.
		Política de ética y buen gobierno	Para el segundo cuatrimestre del año, se realiza la actualización del Código de Ética y buen Gobierno, de acuerdo con el nuevo plan estratégico corporativo 2021-2025. Este documento de acceso público se encuentra publicado en la página web de la Compañía (www.eep.com.co) al cuál tienen acceso los diferentes grupos de interés.	Este documento de acceso público se encuentra publicado en la página web de la Compañía (www.eep.com.co) al cuál tienen acceso los diferentes grupos de interés. Se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.eep.com.co/images/stories/Codigo_de_etica_y-buen-gobierno.pdf
		Comité de Gestión Integral del Riesgo	<p>Durante el segundo cuatrimestre del año se realizaron tres sesiones de manera virtual debido a la contingencia por la emergencia sanitaria por el COVID-19. Durante estas sesiones se dio cumplimiento al ciclo de capacitaciones ofrecido por nuestro corredor de seguros en las diferentes pólizas que contamos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mayo- Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual. • Junio- Póliza directores y Administradores. • Julio: Póliza Infidelidad y Riesgos Financieros. <p>Además, durante el mes de agosto continuamos con la actualización de la matriz de riesgos de la Compañía de cada uno de los procesos y se espera que para el próximo cuatrimestre este proceso sea finalizado.</p>	<p>Durante el tercer cuatrimestre del año se realizaron 2 sesiones. Durante estas sesiones se finalizó con el ciclo de capacitaciones ofrecido por nuestro corredor de seguros.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Septiembre: temática "Energías renovables" • Octubre: "Preparándonos para auditoría externa" <p>En los meses de noviembre y diciembre no se realizó comité porque se revisaron los riesgos de cada uno de los procesos y los parámetros de materialización, dando feliz término al proceso de actualización de la matriz de riesgos.</p> <p>Además, durante el mes de noviembre se realizó socialización a todos los colaboradores sobre Gestión Integral del Riesgo, con el fin de seguir afianzando la cultura de riesgos en la Compañía.</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

				
Gestión del riesgo	Mapa de Riesgos	Construcción mapa de riesgos de corrupción	Durante el II cuatrimestre la identificación y valoración de los riesgos de corrupción no presentó cambios.	Durante el III cuatrimestre la identificación y valoración de los riesgos de corrupción no presentó cambios.
		Socialización y comunicación del mapa de corrupción	Durante el II semestre se realizó socialización del mapa de corrupción a los diferentes líderes de la organización.	Durante el II semestre se realizó socialización del mapa de corrupción a los diferentes líderes de la organización.
Racionalización de tramites	Inventario de tramites	Inventario de tramites	Para el año 2021 se cumplió con la validación y verificación de los trámites inscritos en el SUIT.	Para el año 2021 se cumplió con la validación y verificación de los trámites inscritos en el SUIT.
Rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Informe anual de sostenibilidad	El informe integrado de gestión se presenta de manera anual por lo que este se actualizará en el I cuatrimestre del año 2022 reportando la gestión del año 2021. Actualmente se encuentran publicado el informe integrado de gestión 2020 (Gestión y sostenibilidad).	El informe integrado de gestión se presenta de manera anual por lo que este se actualizará en el I cuatrimestre del año 2022 reportando la gestión del año 2021. Actualmente se encuentran publicado el informe integrado de gestión 2020 (Gestión y sostenibilidad).
		Informe anual de gestión	https://www.eep.com.co/images/gestion2020_v2/gestion2020.html https://www.unglobalcompact.org/participation/report/cop/create-and-submit/active/452116	https://www.eep.com.co/images/gestion2020_v2/gestion2020.html https://www.unglobalcompact.org/participation/report/cop/create-and-submit/active/452116

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>Informe de la auditoría externa</p>	<p>Para el segundo cuatrimestre del año se recibe el informe definitivo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para la vigencia 2020. Se realiza la respectiva publicación de los resultados en la página web de la Empresa www.eep.com.co.</p> <p>Enlace: https://www.eep.com.co/la-empresa/control-y-rendicion-de-cuentas/extracto-del-informe-de-auditoria-externa-de-gestion-y-resultados</p> <p>En términos generales la Auditoría Externa de Gestión y Resultados concluye que la Empresa cuenta con una correcta metodología para el control de los riesgos, articulados con los objetivos estratégicos, convirtiéndolo en una herramienta óptima para el tratamiento de los riesgos asociados a la prestación del servicio y logrando una toma de decisiones optima que permita actuar de manera preventiva en pro de la consecución de los objetivos y metas trazadas. En ese mismo sentido se resalta el compromiso por el cumplimiento de los objetivos propuestos para el periodo 2020, donde se evidencia una tendencia creciente de la organización con nuevos proyectos de expansión comercial y nuevas unidades de negocio, impactando de manera positiva no solo a la a la Compañía, sino a los usuarios.</p> <p>Finalmente, se da continuidad a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, dando cumplimiento a la Ley 142 de 1994; los resultados del año 2021 se presentarán en la vigencia 2022.</p>	<p>Para el último periodo del año se da continuidad al proceso auditor de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados vigencia 2021. Se realiza la entrega de información y seguimiento al primer semestre del año de acuerdo con las solicitudes de la firma auditora.</p> <p>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 2021 se presentarán en la vigencia 2022.</p> <p>No obstante, el informe definitivo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para la vigencia 2020 se encuentra publicado en la página web de la Empresa www.eep.com.co link La Empresa – Control y rendición de cuentas.</p>
		<p>Auditorías órganos de vigilancia y control</p>	<p>Finalizando el segundo cuatrimestre del año 2021 se recibe equipo auditor de la Contraloría General de la República para hacer seguimiento a la Asignación de Subsidios FSSRI – MME, administrados por el Ministerio de Minas y Energía. Como conclusión y de acuerdo con la verificación realizada se puede evidenciar que la Empresa de Energía de Pereira realiza aplicación adecuada de los dineros girados por el Ministerio de Minas y Energía a través del Fondo de Solidaridad y Redistribución del Ingreso en la validación y aplicación del esquema de subsidios y contribuciones establecido por la regulación</p>	<p>Para el tercer cuatrimestre del año 2021 se recibe auditoría de Actuación especial de fiscalización Api-doppc-0501 inversiones Empresa de Energía por parte de la Contraloría Municipal de Pereira.</p> <p>La Contraloría Municipal de Pereira como resultado de la Actuación Especial de Fiscalización API-DOPPC-0501-001 adelantada, conceptúa que la gestión de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., cumplió con los principios de eficiencia, eficacia y economía con que fueron administrados los recursos puestos a su disposición a través de la observancia de los lineamientos establecidos, específicamente en la estructura tarifaria, compra de energía, representantes del Municipio de Pereira como miembro de la Junta Directiva en la participación del proceso de contratación como aliado estratégico EMC002 de 2019 y participación del Municipio como socio accionista en la compra de Caribesol fue ““FAVORABLE”.</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

		Comunicados de prensa	Para el segundo 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.	Para el tercer 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. Algunas cifras de la gestión del III cuatrimestre del año: <ul style="list-style-type: none"> • 32 comunicados de prensa • 11 salidas en programas de TV
Transparencia y acceso a la información	Transparencia y acceso a la información	Página web con el botón de transparencia	El botón de transparencia se encuentra habilitado y a 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.	El botón de transparencia se encuentra habilitado y a 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.
		Portal de proveedores abierto al público	El portal de proveedores continuó habilitado; allí se registran las invitaciones a negociar emitidas por la Empresa. Durante el II cuatrimestre del año, se registraron en total 87 proveedores a través del portal. Además, se registraron 269 órdenes, 142 órdenes de compras de bienes y 127 órdenes de servicios. Se publicaron 42 invitaciones a negociar.	El portal de proveedores continuó habilitado; allí se registran las invitaciones a negociar emitidas por la Empresa. Durante el III cuatrimestre del año, se registraron en total 104 proveedores a través del portal. Además, se registraron 196 órdenes, 50 órdenes de compras de bienes y 146 órdenes de servicios. Se publicaron 36 invitaciones a negociar.
	Controles adicionales	Auditorías internas	Durante el segundo cuatrimestre de 2021 se realiza auditoría interna con el Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico - CIDET, en todos los procesos de la Compañía, bajo las normas, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, e ISO 45001:2018. Así mismo, se hizo auditoría interna a los proveedores de las actividades CORE de la Empresa, como son: proceso de Normalizaciones y Revisiones, Corte y Reconexión, Lectura y Reparto, Cartera y Puntos de Recaudo. Finalmente, se mantiene el proceso periódico de auditorías internas a los procesos financieros y contables, proyectos de inversión, operación y mantenimiento de redes a través del equipo de control interno.	En el mes de noviembre de 2021 se realiza la auditoría externa con el ente certificador Bureau Veritas con resultado de cero no conformidades respecto a la revisión de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 con el alcance de: Generación, Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica para los mercados de Pereira y Cartago. Este resultado confirma la certificación integral bajo las tres normas de la Empresa. Por otro lado, se da continuidad a las auditorías internas producto de las medidas de control interno, a los procesos financieros, contables, inventarios, proyectos de inversión, operación y mantenimiento de redes, compras y procesos CORE como comercial, y técnica. Así mismo, se realizaron auditorías a los proveedores de los procesos Lectura y Reparto, Corte y Reconexión, al igual que al proveedor de servicios de los procesos de Normalizaciones y Revisiones, cartera y puntos de recaudo.

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	Para el segundo cuatrimestre del año 2021 no se presentaron denuncias en la línea ética. Sin embargo, a través de la oficina telefónica se recibieron 170 denuncias por fraude o delación, para la ciudad de CARTAGO fueron 16 denuncias y para la ciudad de PEREIRA fueron 154 denuncias. Estas denuncias fueron recibidas por el área de atención al cliente y se asignaron al área de revisiones para realizar el debido proceso.	Para el tercer cuatrimestre del año 2021 no se presentaron denuncias en la línea ética. Sin embargo, a través de la oficina telefónica se recibieron 112 denuncias por fraude o delación, para la ciudad de Pereira fueron 97 y para la ciudad de Cartago fueron 15. Estas denuncias 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	Respecto a los indicadores que miden la gestión de atención al ciudadano, para el periodo de análisis se presentaron los siguientes resultados: Días promedio de respuesta PQR's, para el mercado de PEREIRA fue de 12,13 días y para CARTAGO fue de 10,05 días; se cumple con el término legal establecido en el art 158 de la ley 142 de 1994 (15 días hábiles contados a partir de la radicación del PQR). Con relación al indicador de atención en sala, es importante mencionar que para el mes de mayo por temas de orden público generado por el paro nacional no se contó con la apertura de la sala de atención, para lo cual se fortaleció la atención virtual en diferentes plataformas como Chats, página web, y atención telefónica. Ahora bien, el promedio de los demás meses se ubicó en 15,6 minutos para Pereira y 8,6 para el Municipio de Cartago, manteniendo unos excelentes tiempos de atención pese a las diferentes contingencias.	Respecto a los indicadores que miden la gestión de atención al ciudadano, para el periodo de análisis se presentaron los siguientes resultados: Días promedio de respuesta PQR's, para el mercado de Pereira fue de 11,73 días y para el mercado de Cartago fue de 9,79 días; se cumple con el término legal establecido en el art 158 de la ley 142 de 1994 (15 días hábiles contados a partir de la radicación del PQR). Con relación al indicador de atención en sala, se ubicó en 13,49 minutos para Pereira y 7,09 minutos para el Municipio de Cartago, para el indicador de calificación en sala, se obtuvo un resultado promedio de 3,94 para Pereira y un resultado de 3,95 para Cartago, siendo 4 la máxima calificación. De esta manera se mantienen unos excelentes resultados pese a las diferentes contingencias presentadas a lo largo del año.
		Talento humano	En el segundo periodo del año se realizaron capacitaciones a los agentes front y oficina telefónica en temas relacionados con las actividades diarias que permitan la mejora continua en servicio al cliente, algunas de estas capacitaciones fueron: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en el Proceso Administrativo de Recuperación de Energía. • Recepción de medidores EEP Pereira y Cartago. • Manejo de formatos, eje, factibilidad. • Usuarios autogeneradores. • Energía reactiva, inductiva y capacitiva. • Certificación Capacitación Atención al Cliente. <p>Así mismo, dada la contingencia por la pandemia generada por el COVID-19, se mantienen las medidas de bioseguridad para colaboradores y usuarios y la habilitación de otros canales de atención virtuales.</p>	En el tercer cuatrimestre del año se realizaron capacitaciones internas a los agentes FRONT y oficina telefónica en temas relacionados con las actividades diarias que permitan la mejora continua en servicio al cliente, algunas de estas capacitaciones fueron: <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación sobre solicitudes de factibilidad. • Capacitación sobre usuarios AGPE (Auto Generadores a Pequeña Escala). • Capacitación sobre creación de matrículas masivas. <p>Así mismo, dada la contingencia por la pandemia generada por el COVID-19, se mantienen las medidas de bioseguridad para colaboradores y usuarios y la habilitación de otros canales de atención virtuales.</p>
		Relacionamiento con el ciudadano	Se da continuidad a los programas de Responsabilidad Social Empresarial y gestión ambiental de Energía de Pereira, los cuales permiten el contacto con las comunidades zona de influencia, gracias a los diferentes programas y un trabajo articulado con líderes comunales,	Durante el III cuatrimestre se realiza la clausura de los programas "Líderes con energía" y "Emprendimiento para la vida" tanto en Pereira como en Cartago.

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>instituciones educativas y además actores de las zonas de influencia. Algunos de los programas con los que se ha trabajado a lo largo del año y permiten el relacionamiento con la ciudadanía son, Líderes con Energía, donde se realizaron capacitaciones a los grupos de líderes de los Municipios de Pereira y Cartago, sobre deberes y derechos de los usuarios, actualidad tarifaria, etc. Así mismo, se realizan socializaciones a las comunidades donde se viene adelantando el plan de inversiones de la Empresa, al igual que la ejecución de otros programas como REPAPA, Feria de Ciencia, Emprendimiento para la Vida, Gigantes de la Energía, entre otros. Se espera realizar la encuesta de satisfacción durante el III cuatrimestre del año.</p>	<p>Además, se continúa realizando la socialización de proyectos de inversión de la Compañía con las comunidades impactadas por los mismos.</p> <p>Se da continuidad a los programas de Responsabilidad Social Empresarial y gestión ambiental de Energía de Pereira como "Reciclaje para la factura", "Proyecto Ambiental, Escolar y Social" y "Tenencia Responsable de Animales de Compañía".</p> <p>La encuesta de satisfacción se empezó a aplicar durante el III cuatrimestre del año y se espera tener resultados para el I cuatrimestre del año 2022, esta encuesta fue aplicada en Pereira y Cartago por parte de la Universidad Tecnológica de Pereira.</p>
--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------