

INFORME DE SEGUIMIENTO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2019
Corte 31 de agosto

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 en lo corrido de la vigencia 2019.

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 30 de abril de 2019	Corte 31 de agosto 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" y se realiza un comparativo entre este y 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, 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 continúa 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	En el primer cuatrimestre del año 2019 no se ha realizado socialización del código de ética y buen gobierno. Éste se publica en la página web de la Compañía (www.eep.com.co) al cuál tienen acceso los diferentes grupos de interés.	En el segundo cuatrimestre del año 2019 se realiza la socialización del código de ética y buen gobierno a colaboradores y junta directiva. Éste se publica en la página web de la Compañía (www.eep.com.co) al cuál tienen acceso los diferentes grupos de interés.
		Comité de Gestión Integral del Riesgo	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.	Las sesiones del Comité de Gestión Integral de Riesgos se realizaron mensualmente. Para el segundo cuatrimestre se realizaron 4 reuniones.
Gestión del riesgo	Mapa de Riesgos	Construcción mapa de riesgos de 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.	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 2019.
		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 el segundo cuatrimestre año.
		Inventario de tramites	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	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

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

Racionalización de tramites	Inventario de tramites		los 3 primeros meses del año 2019 en relación con las estadísticas de peticiones y quejas.	primeros meses del año 2019 en relación con las estadísticas de peticiones y quejas.
Rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Informe anual de sostenibilidad	El informe anual de sostenibilidad correspondiente a la vigencia 2018 se publicará en el segundo cuatrimestre del presente año.	El informe anual de sostenibilidad correspondiente a la vigencia 2018 se encuentra publicado en la página web de la compañía y en la plataforma de Pacto Global y GRI.
		Informe anual de gestión 2018	El informe anual de gestión correspondiente a la vigencia 2018 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.
		Informe de la auditoria externa	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 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.	Para el segundo cuatrimestre se recibe el informe definitivo de la auditoría externa de gestión y resultados para la vigencia 2018. Se realiza la respectiva publicación de los resultados en la página web de la Empresa (www.eep.com.co) y la publicación del extracto en un diario de publicación masiva el día 8 de julio de 2019. (Periódico EL Diario)
		Auditorias órganos de vigilancia y control	Para 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.	Para el segundo cuatrimestre del año 2019 no se realizan auditorias de órganos de vigilancia y control, sin embargo, para los primeros cuatro meses del año 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 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.	A través de la página web de la compañía, por redes sociales y factura de energía se han publicado entre otros, comunicados de prensa, comunicados por suspensión de servicios y piezas audiovisuales con información relacionada con las gestiones empresariales.
		Página web con el botón de transparencia	El botón de transparencia se encuentra habilitado.	El botón de transparencia se encuentra habilitado. Para el segundo cuatrimestre del año se da cumplimiento a la Directiva No. 006 de 2019 de la Procuraduría General de la Nación, en la cual se especifica el diligenciamiento de la información en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información

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			- ITA, la cuál se encuentra publicada en el botón de transparencia de la página web de la Empresa (www.eep.com.co)
		Portal de proveedores abierto al público	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.	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	En el primer cuatrimestre no se han realizado auditorías internas.	Se realiza el proceso de auditoria interna bajo las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 con el Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico – CIDET.
		Denuncia de fraudes	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.	Durante el segundo cuatrimestre del año no se han presentado denuncias en la línea ética, tampoco por los otros medios habilitados por la compañía para este fin.
Atención al ciudadano	Atención al ciudadano	Estructura administrativa	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.	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	<p>En el primer cuatrimestre no se han realizado capacitaciones al personal de la empresa sobre atención al usuario.</p> <p>No obstante, 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.</p> <p>Para el mes de abril se realiza la primera etapa de este proceso que consiste en socialización por parte del SENA al personal involucrado.</p> <p>Así mismo, se da continuidad a la estrategia de coaching para los colaboradores de esta área.</p>	<p>Para el segundo cuatrimestre del año, el área de Desarrollo Humano y Organizacional a partir del mes de julio trabajó en desarrollar las habilidades de fidelización de servicio al cliente de los colaboradores en contacto con el ciudadano, a través de talleres guiados por el psicólogo César Augusto Cárdenas.</p> <p>Con el objetivo de contar con esta herramienta como medio para el cambio positivo en la cultura del servicio y atención al cliente.</p> <p>Por otro lado, durante este periodo se realizó la vinculación al Comité de Integración Energética Regional para Colombia – COCIER en la mesa de trabajo de Equidad de Género, con el fin de realizar la medición de línea base y poder implementar acciones para el mejoramiento continuo y fortalecimiento de este tema en la organización y con los diferentes grupos de interés.</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

		Relacionamiento con el ciudadano	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.	En el segundo cuatrimestre del año no se han realizado encuestas de percepción de los usuarios, esta se tiene proyectada para el tercer periodo del año. Sin embargo, se realizan mediciones del nivel de satisfacción por parte de los usuarios de los servicios que son impactados por servicios tercerizados y los programas de Responsabilidad social Empresarial, para lo cuál durante este periodo de seguimiento se implementó la automatización de una herramienta con proveedor externo, lo que permite brindar mayor transparencia al proceso.
--	--	----------------------------------	--	--

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