

Informe de seguimiento Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022 Corte 31 de agosto de 2022

1. Generalidades

La Empresa de Energía de Pereira en concordancia con su Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo y al compromiso con la legalidad, enmarcado en sus principios y valores corporativos le da continuidad a lo establecido en la Directiva de Gerencia N°11 del 2 de marzo de 2016 donde se definió y adoptó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en cumplimiento del 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.

En este orden de ideas y en coherencia con los principios de transparencia, 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 segundo cuatrimestre del año 2022, los cuales se presentarán a continuación.

Como se ha mencionado en 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 y que periódicamente son analizados y actualizados dependiendo del comportamiento e impacto en la gestión de Energía de Pereira. No obstante, 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 2022	Corte 31 de agosto de 2022
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.	Se da continuidad a la gestión de riesgos establecida en 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 primer cuatrimestre del año se realizaron seis sesiones (2) enero, (1) febrero, (1) marzo y (2) abril.	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 cuatro sesiones (1) mayo, (1) junio, (1) julio y (1) agosto.
		Política de ética y buen gobierno	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	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 Para el segundo cuatrimestre realizamos socialización a todos los colaboradores a través del correo electrónico y charla por cada área de trabajo, con el fin de interiorizar de manera consciente su funcionalidad, aplicación y ubicación.
		Comité de Gestión Integral del Riesgo	Durante el primer cuatrimestre del año se realizaron 4 sesiones relativo al Comité de Gestión Integral del Riesgo abordando las siguientes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> Enero: Elementos de la cultura de riesgos Febrero: Socialización metodología cálculo indicador PEC, socialización Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, socialización metodología para la gestión de oportunidades, Socialización roles y responsabilidades para el comité de crisis y de continuidad del negocio. Marzo: Conceptos generales apetito de riesgo Abril: Vigilancia del entorno externo a nivel tecnológico - digital, riesgos estratégicos contracción de la demanda y competidores. 	En el segundo cuatrimestre del año se realizaron 4 sesiones relativo al Comité de Gestión Integral del Riesgo abordando las siguientes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> Mayo: Análisis del riesgo estratégico ataque cibernético. Grado de implementación del acuerdo CNO 1502. Junio: Discusión alrededor de temas como, riesgos asociados a la facturación electrónica, gestión del riesgo contractual, reconocimiento de excedentes de energía usuarios AGPE y riesgo reputacional por cobro de energía reactiva, inductiva y capacitiva. Julio: Discusión alrededor de temas como, procedimiento atención de reparaciones (Línea 115 opción 1) DIS.OYM.PR06, riesgo sistema integrado de gestión, riesgo epidemia y pandemia, riesgo asociado al tratamiento de bases de datos personales y riesgo asociado a la inactivación de usuarios propios o contratistas (suplantación de identidad) Agosto: Análisis de temas de riesgos asociados a facturación electrónica, gestión del riesgo contractual y riesgo Aj.
		Construcción mapa de	Durante el I cuatrimestre la identificación y valoración de los riesgos de corrupción no presentó cambios.	En el II cuatrimestre del año la identificación y valoración de los riesgos de corrupción no presentó cambios.

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	riesgos de corrupción		
		Socialización y comunicación del mapa de corrupción	Durante el I semestre se realizó socialización del mapa de corrupción a los diferentes líderes de la organización.	En el segundo periodo del año se da continuidad a la socialización del mapa de corrupción a los diferentes líderes de la organización.
Racionalización de tramites	Inventario de tramites	Inventario de tramites	Para el año 2022 se realizará nuevamente la validación y verificación de los trámites inscritos en el SUIT antes de que finalice el primer semestre.	<p>Se realizó validación y verificación de los trámites inscritos en el SUIT.</p> <p><small>Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público Cambiar la clase de uso actual de inmueble en el cual se presta el servicio público de acuerdo con la ubicación que este tiene, puede ser residencial, industrial, comercial, oficial o especial. Entidad: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A.</small></p> <p><small>Suspensión del servicio público Suspender el servicio público por mutuo acuerdo entre el suscriptor y el prestador del servicio. Entidad: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A.</small></p> <p><small>Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos Calificar el documento mediante el cual se verifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios sujetos de la licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes. Entidad: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A.</small></p> <p><small>Independización del servicio público Autorización de nuevas acometidas para atender una o varias unidades segregadas de un inmueble. Entidad: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A.</small></p> <p><small>Conexión a los servicios públicos Acceder al servicio público para un predio residencial, comercial, industrial, oficial o especial. Entidad: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A.</small></p> <p><small>Instalación temporal del servicio público Cobertura temporal del servicio público en obras en construcción y especificos públicos no permanentes o otros servicios no residenciales de carácter ocasional. Entidad: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A.</small></p>
Rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Informe anual de sostenibilidad	El informe integrado de gestión (Gestión y sostenibilidad) 2021 ya se encuentra publicado en nuestra página web y está disponible en el siguiente enlace:	El informe integrado de gestión (Gestión y sostenibilidad) 2021 se encuentra publicado en nuestra página web y está disponible en el siguiente enlace:
		Informe anual de gestión	Además, este año se realizó una edición especial como resumen que se puede encontrar en el siguiente enlace: https://www.eep.com.co/images/gestion2021/index.html	 https://www.eep.com.co/images/Resumen_Informe_Gestion_2021/index.html Además, este año 2022 se realizó una edición especial como resumen que se puede encontrar en el siguiente enlace: https://www.eep.com.co/images/gestion2021/index.html
		Informe de la auditoría externa	Para el primer cuatrimestre del año se da continuidad al proceso auditor de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados vigencia 2021. Con esto se da continuidad a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, dando cumplimiento a la Ley 142 de 1994. Según la resolución 20211000555175 del 05/10/2021 en la cual se establecen los lineamientos sobre el reporte de información de las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y de las Oficinas de Control Interno de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, a través del Sistema Único de	Durante este periodo de análisis se recibe el informe definitivo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para la vigencia 2021. La auditoría se llevó a cabo bajo el enfoque de las normas de Auditoría generalmente aceptadas en Colombia, normas internacionales de Auditoría NIA, Norma Internacional de Control de Calidad NICC 1 y bajo los parámetros establecidos en la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, circular externa 005 de 1997 y las Resoluciones 321 de 2003, 200613000112295 de abril 18 de 2006, 20121300003545 de febrero 14 de 2012, 20171300058365 del 18 de abril de 2017, 20211000555175 del 5 de octubre de 2021, así como las disposiciones contenidas en las Resoluciones 038 de 1996, 072 de Octubre de 2002 y 034 de marzo de 2004 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.

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>Información - SUI y del sistema de gestión documental establece en su artículo 09 "Plazo de reporte de la información por parte de la AEGR y las oficinas de control interno" las fechas máximas de reporte del informe para el último día del mes de junio del año siguiente al que se está reportando. Por consiguiente, a la fecha la AEGR no ha emitido el informe final, una vez se obtenga se cargará en la página de la empresa con el fin de ser consultado por los interesados.</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 en el siguiente enlace:</p> <p>https://www.eep.com.co/la-empresa/control-y-rendicion-de-cuentas/extracto-del-informe-de-auditoria-externa-de-gestion-y-resultados</p>	<p>El concepto general de la auditoría está enmarcada en los resultados de los indicadores evaluativos del nivel de riesgo donde no evidencian situaciones que generen en la actualidad o puedan generar un impacto considerable en la estructura financiera de la compañía, que a futuro puedan comprometer la estabilidad de la misma, esta conclusión está basada en que el comportamiento de sus resultados presenta variaciones positivas comparadas con el año anterior y los indicadores han mostrado mejoras convenientes para la compañía y por ende para los accionistas; ha presentado buen manejo de los recursos financieros, en el capital de trabajo se evidencia que la compañía cuenta con recursos corrientes para el desarrollo de su operación lo que genera confianza para que la empresa sea auto sostenible.</p> <p>Con base en el análisis anterior y en los resultados financieros de la compañía en el año 2021, la AEGR conceptúa que la EEP cumple a cabalidad con la Hipótesis de Negocio en Marcha, en virtud de lo contemplado en la NIA 570, presentando un comportamiento financiero estable, derivado de la capacidad de cobertura de sus pasivos en el corto, mediano y largo plazo, lo que ofrece un mayor grado de confianza a sus inversionistas, mitigando el riesgo de presentarse causales de disolución o liquidación de la Empresa.</p> <p>Finalmente, la firma auditora conceptúa que el nivel de riesgo de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP, al 31 de diciembre de 2021 es (A) es decir un riesgo bajo, producto de los resultados positivos y adecuada gestión, y se resalta el compromiso de todas las áreas de la Empresa logrando el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas para el periodo 2021; de igual manera se evidencia que la gestión realizada presenta una tendencia creciente lo cual impacta de manera positiva a los usuarios y a la compañía.</p> <p>Se realiza la respectiva publicación de los resultados en la página web de la Empresa www.eep.com.co Link: https://www.eep.com.co/la-empresa/control-y-rendicion-de-cuentas/extracto-del-informe-de-auditoria-externa-de-gestion-y-resultados</p>
		<p>Auditorías órganos de vigilancia y control</p>	<p>Durante el primer cuatrimestre del año 2022, realizamos la respuesta anual, al requerimiento que realiza la SSPD, sobre el cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE. Allí es realizada la evaluación de la gestión de los riesgos de origen eléctrico GROE en los operadores de red. Nuestro compromiso se evidencia en los controles aplicado a nuestra operación y administración en todo el Sistema de Distribución Local, tanto en el municipio de Pereira como en</p>	<p>Para este segundo cuatrimestre del año no se realizaron auditorias de órganos de vigilancia y control.</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>Cartago, contribuyendo a la data necesaria para la construcción de indicadores de evaluación que adelanta la SSPD al respecto.</p> <p>Además, se recibe auditoria de Actuación especial de fiscalización, verificación, revisión y pronunciamiento de forma de la rendición de la cuenta anual consolidada en línea en el aplicativo SIA Empresa de Energía por parte de la Contraloría Municipal de Pereira.</p> <p>La Contraloría Municipal de Pereira como resultado de la Actuación Especial, conceptúa que la gestión de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. , de economía, eficiencia, eficacia, con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en la contratación examinada durante el ejercicio de control conceptúa que la gestión en la rendición en línea en el aplicativo SIA de la Cuenta Anual Consolidada vigencia fiscal 2021 registrada en la plantilla 202113, fue "FAVORABLE", al medir los indicadores de Oportunidad y Suficiencia, por lo tanto se considera Oportuna y Completa.</p>	
		Comunicados de prensa	<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>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 realizó la 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>
Transparencia y acceso a		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

la información	Transparencia y acceso a la información	Portal de proveedores abierto al público	<p>El portal de proveedores continuó habilitado; allí se registran las invitaciones a negociar emitidas por la Empresa.</p> <p>Durante el I cuatrimestre del año, se registraron en total 124 proveedores a través del portal.</p> <p>Además, se registraron 274 órdenes, 122 órdenes de compras de bienes y 152 órdenes de servicios.</p> <p>Se publicaron 79 invitaciones a negociar.</p>	<p>El portal de proveedores continuó habilitado; allí se registran las invitaciones a negociar emitidas por la Empresa.</p> <p>Durante el II cuatrimestre del año, se registraron en total 102 proveedores a través del portal.</p> <p>Además, se registraron 303 órdenes, 160 órdenes de compras de bienes y 143 órdenes de servicios.</p> <p>Se publicaron 47 procesos en el portal de negocios.</p>
	Controles adicionales	Auditorías internas	<p>Durante el mes de mayo se realizará auditoría interna con certificador externo "Conecta" para revisar 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. Con la particularidad de la inclusión de la norma ISO 55001 de gestión de activos.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Como se mencionó en el reporte anterior, en el mes de mayo se realizó auditoría interna con ente certificador externo, como preparatoria para la certificación de la norma ISO 55001 (Gestión de Activos) en la actividad de Distribución y recertificación de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 con el alcance en Generación, Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica.</p> <p>Ahora bien, 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. Algunas de estas auditorías tienen relación con, impuestos nacionales, impuesto renta y complementarios, conciliaciones bancarias, estampillas municipales, deuda pública, gestión de activos, órdenes de pago, prontos pagos, activos fijos e intangibles, proceso de normalizaciones y revisión, suspensión, entre otros.</p> <p>De los resultados de estas auditorías se implementan acciones de mejora que permitan minimizar la materialización de riesgos. En general no se han evidenciado no conformidades o eventos que pongan en riesgo la estabilidad de la Empresa.</p>
		Denuncia de fraudes	<p>Para el primer cuatrimestre del año 2022 no se presentaron denuncias en la línea ética. Sin embargo, a través de la oficina telefónica se recibieron 85 denuncias por fraude o delación, para la ciudad de Pereira fueron 79 y para la ciudad de Cartago fueron 6. Estas denuncias fueron recibidas por el área de atención al cliente y se asignaron al área de revisiones para realizar el debido proceso.</p>	<p>Para el segundo cuatrimestre del año 2022 no se presentaron denuncias en la línea ética. Sin embargo, a través de la oficina se recibieron 89 denuncias por fraude o delación, para la ciudad de Pereira fueron 78 y para el municipio de Cartago fueron 11. Estas denuncias fueron recibidas por el área de atención al cliente y se asignaron al área de revisiones para realizar el debido proceso.</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

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 11,74 días y para el mercado de Cartago fue de 9,49 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 11,35 minutos para Pereira y 7,07 minutos para el Municipio de Cartago, para el indicador de calificación en sala, se obtuvo un resultado promedio de 3,92 para Pereira y un resultado de 3,96 para Cartago, siendo 4 la máxima calificación. De esta manera se mantienen unos excelentes resultados para ambas ciudades.	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 12,27 días y para el mercado de Cartago fue de 9,36 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 9,53 minutos para Pereira y 7,24 minutos para el Municipio de Cartago, para el indicador de calificación en sala, se obtuvo un resultado promedio de 3,90 para Pereira y un resultado de 3,94 para Cartago, siendo 4 la máxima calificación. De esta manera se mantienen excelentes resultados en términos de atención al cliente para los dos mercados.
		Talento humano	<p>En el primer 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios AGPE • Opción tarifaria • Novedades con el portal de pagos AV VILLAS • Cambio en la factura • Facturación en sitio 	<p>En el segundo 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. La principal de ellas fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio integral al cliente con una duración de 20 horas con la Fundación Universitaria Comfamiliar. <p>Además, se capacitó en temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarifa de energía con sus respectivos componentes • Opción Tarifaria • Qué es tasa de seguridad • Qué es Alumbrado Público • Capacitación en negociación para acuerdos de pago • Consumos de subsistencias y la diferencia entre Pto Caldas y Cartago • Energía reactiva • ¿Cuándo cobramos conexos, normalizaciones? • Autogeneración
		Relacionamiento con el ciudadano	<p>Durante el mes de marzo se realizaron socializaciones durante una semana con nuestros grupos de interés en la Granja Solar para presentar los resultados del año 2021 de la Compañía, este evento recibió el nombre de "Un café con energía" y se realizó a modo de conversatorio entre los invitados y el comité directivo de la Compañía.</p>	<p>En el segundo cuatrimestre del año 2022 se realizó publicación de información a través de nuestra página web, redes sociales y comunicados a través de diferentes medios de comunicación anunciando los principales eventos de la Compañía.</p> <p>En el mes de julio se inauguró el Electro Corredor del Eje Cafetero, dando apertura a 3 estaciones de carga rápida ubicadas en los Tambos (El privilegio, El Edén y La Manuela) de Autopistas del Café, conectando de esta manera 256 km con el fin de promover una movilidad limpia y amigable con el medio ambiente.</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



Para el caso de los programas de Responsabilidad Social Empresarial, se entregaron más de 400 kits escolares a estudiantes de básica primaria de colegios y escuelas de Pereira y Cartago. En total se beneficiaron 13 instituciones educativas.

Se dio inicio al programa de emprendimiento para la vida en barrios de Pereira y Cartago y este año se dio apertura a la fase II de la mano con la caja de Compensación de Risaralda- Comfamiliar para enseñar corte de cabello, manicure y pedicure, uñas en gel y en acrílico, barbería y un módulo de emprendimiento.

Los resultados de la encuesta de satisfacción para la vigencia 2021 fueron los siguientes:

Pereira – Clientes residenciales- Índice global de satisfacción 80%
 Cartago – Clientes residenciales- Índice global de satisfacción 86,4%

Además, se continúa realizando la socialización de proyectos de inversión de la Compañía con las comunidades impactadas por los mismos.

La empresa desarrolló una landing para condensar y comunicar lo relacionado con proyectos de inversión, esta se puede encontrar en el siguiente enlace:

<https://energiapereira.eep.com.co/Inversiones/>



Por otro lado, en el marco de los proyectos de inversión de la Empresa en el marco de la Resolución CREG 015 de 2018, se ha venido realizando la socialización de proyectos de inversión en las diferentes comunidades beneficiadas; en estas socializaciones se hace la presentación del proyecto, los tiempos de intervención y los beneficios.

La empresa desarrolló una landing para condensar y comunicar lo relacionado con proyectos de inversión, esta se puede encontrar en el siguiente enlace:

<https://energiapereira.eep.com.co/Inversiones/>

Ahora bien, en el marco de los programas de Responsabilidad Social Empresarial, se realiza un acercamiento permanente con la ciudadanía en pro del desarrollo sostenible.

Para el municipio de Pereira de enero a agosto se han generado mas de 27.000 impactos y para el municipio de Cartago se han generado mas de 8.000 impactos.

Estos impactos se logran a través de programas como:

- Feria de la ciencia energética.
- Emprendimiento para la vida.
- Servicio social con energía.
- Líderes con energía. Espacio donde se trabaja con los líderes comunales, ediles y edilesas en temas relacionados con la prestación del servicio.
- REPAFA – Reciclar para pagar la factura.
- Proyecto ambiental, social y escolar.

Se espera aplicar la encuesta de satisfacción al cliente entre los meses de octubre y noviembre de 2022.