

**INFORME DE SEGUIMIENTO**  
**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020**  
**Corte 30 de abril de 2020**

## **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 2020.

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 2019	Corte 30 de abril de 2020
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 cual 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 cual 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 trimestre del año se realizaron tres sesiones del 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 trimestre del año se realizaron tres sesiones del comité de compras (enero, marzo y abril).
		Política de ética y buen gobierno	El Código de Ética y buen Gobierno no presentó modificaciones para el último trimestre del año 2019. Éste se publica en la página web de la Compañía ( <a href="http://www.eep.com.co">www.eep.com.co</a> ) al cual tienen acceso los diferentes grupos de interés.	El Código de Ética y buen Gobierno no presentó modificaciones para el primer trimestre del año 2020. Éste se publica en la página web de la Compañía ( <a href="http://www.eep.com.co">www.eep.com.co</a> ) al cual tienen acceso los diferentes grupos de interés.
		Comité de Gestión Integral del Riesgo	Para el último trimestre del año se realizaron tres sesiones presenciales del Comité de Gestión Integral del Riesgo. Para el mes de diciembre por disponibilidad de los líderes de gestión de riesgos de la Empresa se decidió asignar compromisos a través de medios virtuales. Para este periodo no se presentaron novedades en materialización de riesgos. Por otro lado, se dio continuidad a la construcción del plan de continuidad del negocio.	Para el primer trimestre del año se realizaron cuatro sesiones del Comité de Gestión Integral del Riesgo, dos de manera presencial y dos de manera virtual debido a la contingencia por la emergencia sanitaria. Para este periodo no se presentaron novedades en materialización de riesgos. Por otro lado, se dio continuidad a la construcción del plan de continuidad del negocio, tomando como insumo las lecciones aprendidas de la situación que se está viviendo debido al COVID-19 y se incluyó el riesgo de Pandemia en la matriz de riesgos corporativa.
Gestión del riesgo	Mapa de Riesgos	Construcción mapa de riesgos de corrupción	En la página web de la compañía ( <a href="http://www.eep.com.co">www.eep.com.co</a> ) 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.	En la página web de la compañía ( <a href="http://www.eep.com.co">www.eep.com.co</a> ) 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.
		Socialización y comunicación del mapa de corrupción	Para el último periodo del 2019 se hizo socialización del mapa de corrupción a los líderes de gestión de riesgo de la Empresa, con el objetivo de ejercer de una manera más eficaz los controles existentes.	Durante el mes de abril se realizó una socialización del mapa de corrupción y los controles aplicados actualmente para mitigar la materialización de riesgos asociados a la corrupción a los líderes de gestión de riesgo de la Empresa.

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](http://www.eep.com.co) – [contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co)

Pereira - Risaralda

Racionalización de tramites	Inventario de tramites	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 los 3 primeros meses del año 2019 en relación con las estadísticas de peticiones y quejas.	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	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.	Para este año se presentó un informe integrado de gestión, que incluye el informe de gestión corporativa y el informe de sostenibilidad, corresponde a la vigencia 2019, este se encuentra publicado en la página web de la Empresa ( <a href="http://www.eep.com.co">www.eep.com.co</a> ). Se optó por esta alternativa para optimizar el recurso y unificar tanto la gestión de la empresa como la rendición de cuenta de sostenibilidad a Pacto Global a través de los Indicadores GRI4, lo que permite un mejor análisis de los resultados y la gestión.
		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.	
		Informe de la auditoría externa	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 ( <a href="http://www.eep.com.co">www.eep.com.co</a> ) y la publicación del extracto en un diario de publicación masiva el día 8 de julio de 2019. (Periódico EL Diario). No obstante, durante el año de análisis se da continuidad a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, dando cumplimiento a la Ley 142 de 1994; estos resultados se presentarán en la vigencia 2020.	
		Auditorías órganos de vigilancia y control	Para el tercer cuatrimestre del año 2019 no se realizan auditorías de órganos de vigilancia y control, sin embargo, para los primeros cuatro meses del año se solicita información para auditoría 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.	

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](http://www.eep.com.co) – [contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co)

Pereira - Risaralda

		Comunicados de prensa	A través de la página web de la Compañía, redes sociales, factura de energía, medios de comunicación externos (Televisión, radio y prensa) se han publicado, comunicados de prensa, comunicados por suspensión de servicios, piezas audiovisuales, inversiones, gestión ambiental, responsabilidad social empresarial, informes de gestión, disposiciones regulatorias, entre otras.	A través de la página web de la Compañía, redes sociales, factura de energía, medios de comunicación externos (Televisión, radio y prensa) se han publicado comunicados de prensa, comunicados por suspensión de servicios, piezas audiovisuales, inversiones, gestión ambiental, responsabilidad social empresarial, informes de gestión, disposiciones regulatorias, entre otras. Debido a la contingencia por la emergencia sanitaria se habilitó el botón COVID -19, donde se publicó el protocolo de bioseguridad para la prevención de la transmisión del COVID-19. Se publicaron los comunicados de prensa en donde se informaron las medidas tomadas para la atención al cliente, el alivio de pagos, la adopción de las decisiones tomadas por el Gobierno Nacional y el Gobierno Local frente a los servicios públicos.
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. 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 - ITA, la cual se encuentra publicada en el botón de transparencia de la página web de la Empresa ( <a href="http://www.eep.com.co">www.eep.com.co</a> )	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.
		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. Durante el I cuatrimestre del año, se registraron en total 214 proveedores a través del portal. Además, se registraron 199 contratos, 94 contratos para bienes y 105 contratos para servicios.
Controles adicionales	Controles adicionales	Auditorías internas	Se realiza el proceso de auditoría interna bajo las normas, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 con el Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico - CIDET.	Para el primer cuatrimestre del año 2020 se realizaron auditorías internas producto de las medidas de control interno a los procesos financieros, contables, inventarios y procesos CORE como comercial. Así mismo, se realizaron auditorías internas al proveedor de Recaudo y al proveedor de Cartera.
		Denuncia de fraudes	Durante el tercer cuatrimestre del año no se presentaron denuncias en la línea ética.  A través de la sala de atención al cliente y oficina telefónica se recibieron 17 denuncias mensuales en promedio por posibles y presuntos fraudes de	Durante el primer cuatrimestre del año 2020 no se presentaron denuncias en la línea ética.  A través de la sala de atención al cliente y oficina telefónica se recibieron 21 denuncias mensuales en promedio por posibles y presuntos fraudes de

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](http://www.eep.com.co) – [contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co)

Pereira - Risaralda

			energía y delaciones de conexiones indebidas relacionadas con la prestación del servicio.	energía y delaciones de conexiones indebidas relacionadas con la prestación del servicio.
Atención al ciudadano	Atención al ciudadano	Estructura administrativa	<p>A cierre del 2019 se logró una reducción de los días promedio de respuesta de los PQRS, con un indicador de 11,25 días de respuesta, contando la Empresa con un término legal de 15 días hábiles desde el momento de la radicación del PQR, esto gracias a la gestión y coordinación con las áreas a nivel interno de la Compañía.</p> <p>Durante el 2019 se atendieron un total de 60.114 turnos en la sala de atención al cliente con un promedio total de atención de 11:42 minutos cumpliéndose con la meta general trazada del año, la cual se encontraba en un tiempo promedio de 12 minutos, entre la atención y la espera, resultado satisfactorio, producto del trabajo y cumplimiento de los indicadores tácticos que lo componen y de todas las actividades encaminadas a el cumplimiento, mejora y atención integral de nuestros usuarios.</p> <p>Así mismo en aras de prestar un excelente servicio y de la mejor calidad a todos aquellos usuarios que tuvieran contacto con la compañía, para el año 2019 se logró obtener una Satisfactoria Calificación de la atención percibida, la calificación obtenida al cierre del año por parte de nuestros usuarios fue de 3,87 puntos sobre 4.</p>	<p>Para el I cuatrimestre del año los indicadores se comportaron de la siguiente manera:</p> <p>Días promedio de respuesta de los PQRS, con un indicador de 11,45 días en promedio para los primeros 4 meses del año, se evidencia un cumplimiento del término legal de 15 días hábiles desde el momento de la radicación del PQR.</p> <p>Debido a la contingencia por la emergencia sanitaria la sala de atención cliente estuvo abierta al público hasta el 20 de marzo. Sin embargo, para marzo el indicador de atención al usuario en sala cerró en 14,22 minutos y el promedio de calificación obtuvo un 3,9 sobre 4 puntos, muestra del excelente servicio y atención recibida por parte de los usuarios.</p> <p>A continuación, se relaciona la normativa y medidas adoptadas por el COVID:</p> <p>Desde la declaratoria del Estado de Emergencia Sanitaria a través de la Resolución 385 de 2020 emitida por el Ministerio de Salud, La Empresa de Energía de Pereira fortaleció sus canales de atención no presencial para evitar el desplazamiento de los usuarios a la sala de atención al cliente, realizando un control especial al momento de la atención presencial en caso de requerirse, se habilitaron mayores recursos telefónicos para atención a través del call center garantizando que todos los usuarios pudieran comunicarse desde sus hogares y realizar cualquier trámite sin necesidad de desplazarse al punto de atención, que hasta ese momento seguía trabajando de manera presencial con algunas restricciones y controles especiales hasta el 20 de marzo aproximadamente, se destinaron líneas whatsapp exclusivas para atención, se habilitaron agentes adicionales para atención de chat en línea a través de la página web <a href="http://www.eep.com.co">www.eep.com.co</a>, así mismo se fortaleció el formulario web de PQRS para todos los usuarios que requieren radicar sus peticiones, quejas o reclamos desde su hogar.</p> <p>Posterior a esto y en virtud de lo establecido en el Decreto Legislativo No 491 del 28 de marzo 2020 "Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los</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](http://www.eep.com.co) – [contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co)

Pereira - Risaralda

				<p>servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”</p> <p>Procede la Empresa a expedir la circular externa No 1535 del 01 de abril de 2020 “Por medio de la cual se suspende la atención presencial en centros de Servicio al Cliente, se suspenden parcialmente los términos de PQRS y de los Procedimientos Administrativos de Recuperación de Energía adelantados por la Empresa de acuerdo con lo establecido en el Decreto Legislativo No 491 del 28 de marzo de 2020 y Circular Externa SSPD No. 20201000000124 del 27 de marzo de 2020”</p> <p>Circular externa debidamente publicada en el portal web de la Empresa y difundida por los canales de comunicación de la Entidad, se adjunta como soporte, y la cual en su numeral primero resuelve:</p> <p>“PRIMERO: Suspender la atención al público de manera presencial en el Centro de Atención al Cliente de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP. para lo cual se fortalecerán, ampliarán y comunicarán todos los canales virtuales y telefónicos dispuestos por la entidad para atender integralmente los usuarios y radicar todas las peticiones, quejas, reclamos, o recursos, que a continuación se relacionan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desde un teléfono fijo marcar a la línea 115 o desde un celular al 036 3151515, opción 2 en horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. Sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.</li> <li>• Líneas de Whatsapp 3228655670 - 3228655668 exclusivas para chat, no están habilitadas para llamadas. Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.</li> <li>• Formulario virtual para la radicación de PQRS en la página web <a href="http://www.eep.com.co">www.eep.com.co</a> clic en botón PQRS parte superior. Disponible 24 horas.</li> <li>• Chat en línea en la página web <a href="http://www.eep.com.co">www.eep.com.co</a> ubicada en la esquina inferior derecha con el nombre de: ¡Contacta con nosotros! En horarios de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. sábados, domingos y festivos de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.”</li> </ul>
--	--	--	--	--

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](http://www.eep.com.co) – [contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co)

Pereira - Risaralda

		Talento humano	<p>Para el tercer cuatrimestre del año. El área de Desarrollo Humano y Organizacional continuó trabajando en desarrollar las habilidades de fidelización del 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 la compañía del profesional se realizó seguimiento a actividades como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cumplimiento en el protocolo de comunicaciones establecido por la empresa garantizando una atención de la mejor calidad.</li> <li>• Grabación aleatoria de las atenciones por agente con supervisión en el cumplimiento del protocolo.</li> <li>• Supervisión en tiempo real a través de aplicativo de información de atención y retroalimentación individual.</li> <li>• Entrenamiento y capacitaciones periódicas en Servicio al Cliente, trato al cliente difícil, inteligencia emocional, expresión oral y corporal.</li> </ul>	<p>El proceso que se venía adelantando con el psicólogo César Augusto Cárdenas se culminó en febrero de este año, sin embargo, se tiene proyectado continuar con el entrenamiento y ampliar el proceso de capacitación hacia temas relacionados con el desarrollo y fortalecimiento de habilidades blandas.</p> <p>Además, teniendo en cuenta la situación actual se hace necesario incluir capacitaciones en temas relacionados con trabajo en casa, atención de usuarios afectados por la crisis, trato y atención de usuarios difíciles y procesos de crecimiento personal.</p>
		Relacionamiento con el ciudadano	<p>Durante el mes de noviembre se realiza la encuesta de satisfacción del cliente de la Empresa, donde se miden los niveles de percepción de los diferentes usuarios frente al servicio prestado por la Compañía. Este estudio se realizó con la Universidad Tecnológica de Pereira, presentando un nivel de satisfacción general del 80% para los usuarios residenciales y un 82.9% para los Grandes Clientes.</p> <p>Los resultados se socializaron al equipo directivo de la Empresa, a las áreas involucradas directamente y junto con la Universidad se analizaron los resultados en detalle con el objetivo de implementar los planes de acción pertinentes por área.</p>	<p>Durante el I cuatrimestre del año no se realiza medición de satisfacción del ciudadano. Se planea realizarla en el II semestre del año.</p> <p>No obstante, a través de los programas de Responsabilidad Social Empresarial, se mantiene el contacto con las comunidades zona de influencia de la Empresa, a través de los diferentes programas y un trabajo articulado con líderes comunales.</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](http://www.eep.com.co) – [contactenos@eep.com.co](mailto:contactenos@eep.com.co)

Pereira - Risaralda