

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020 Corte 31 de agosto 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 segundo 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 30 de abril de 2020	Corte 31 de agosto 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 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 tres sesiones del comité de compras (enero, marzo y abril).	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 dos sesiones del comité de compras (junio y julio).
		Política de ética y buen gobierno	El Código de Ética y buen Gobierno no presentó modificaciones para el primer 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.	El Código de Ética y buen Gobierno no presentó modificaciones para el segundo 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.
		Comité de Gestión Integral del Riesgo	Para el primer cuatrimestre 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.	Para el segundo 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 presentaron materializaciones en el mes de junio y en el mes de julio principalmente debido a la pandemia, en riesgos como contracción de la demanda, estrategia de planeación y crecimiento inadecuada y riesgo regulatorio. Para el área de tesorería de la compañía se han realizado dos capacitaciones sobre seguridad en las transacciones para prevenir incidentes en seguridad informática.
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 2020.
		Socialización y comunicación del mapa de corrupción	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.	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 – 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 y verificación de los trámites inscritos en el SUIT.	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 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 (www.eep.com.co).	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 (www.eep.com.co).
		Informe anual de gestión	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.	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 de la auditoría externa	Durante el 2020 se da continuidad a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, dando cumplimiento a la Ley 142 de 1994. Respecto al informe de la vigencia 2019, se espera presentar estos resultados en el segundo semestre del año, ya que por motivos del estado de emergencia que vive el país se publica la Resolución SSPD 20201000010485-20 "Por la cual se establece un plazo para la presentación del informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados - AEGR a 31 de diciembre de 2019", con un único artículo que relaciona los siguiente: "ARTÍCULO PRIMERO. Para la vigencia 2019, se establece como fecha máxima para la entrega del informe de AEGR a través del SUI, el día 21 de agosto del 2020. Él envió se entenderá oficializado una vez se haya cargado al SUI el certificado de cargue debidamente firmado por el representante legal de la empresa auditora".	Para el segundo cuatrimestre del año se recibe el informe definitivo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para la vigencia 2019. Se realiza la respectiva publicación de los resultados en la página web de la Empresa www.eep.com.co link La Empresa – Control y rendición de cuentas. En conclusión, 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; 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.
		Auditorías órganos de vigilancia y control	Para el primer cuatrimestre del año 2020 no se realizan auditorías de órganos de vigilancia y control.	Para el segundo cuatrimestre del año 2020 no se realizan auditorías de órganos de vigilancia y control.
		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. Debido a la contingencia por la emergencia sanitaria se habilitó el botón COVID -19, donde	Se da continuidad a través de la página web de la Compañía, redes sociales, factura de energía, medios de comunicación externos (Televisión, radio y prensa) de la publicación de comunicados de prensa, comunicados por suspensión de servicios, piezas audiovisuales, inversiones, gestión ambiental, responsabilidad social empresarial, informes de gestión, disposiciones regulatorias, prácticas de uso eficiente y ahorro de energía, riesgos eléctricos, entre otras.

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>se publicó el protocolo de bioseguridad para la prevención de la transmisión del COVID-19. Se publicaron los comunicados de prensa en dónde 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.</p>	<p>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 dónde 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.</p>
Transparencia y acceso a la información	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>
		Portal de proveedores abierto al público	<p>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.</p>	<p>El portal de proveedores se encuentra en funcionamiento y allí se registran las invitaciones a negociar emitidas por la Empresa. Durante el II cuatrimestre del año, se registraron en total 100 proveedores a través del portal. Además, se registraron 162 contratos, 92 contratos para bienes y 70 contratos para servicios. Se publicaron 29 invitaciones a cotizar. Además, se tiene en marcha una renovación del portal de proveedores llamado "Portal de negocios" que se espera entre en funcionamiento para el II cuatrimestre del año, entre los principales beneficios que representa para la compañía se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centralización de las fuentes de publicación, el portal de negocios adquirió mayor fuerza "utilidad" en la pandemia dado que las invitaciones y las recepciones de la información se requerían de forma virtual. • Mayor oportunidad en lograr diferentes ofertas alcanzando mejores precios, calidad, oportunidad en el mercado. • Organización y digitalización de las ofertas, lo cual apoya las políticas ambientales de cero papel, adicional contamos con información a la mano para las consultas que se requieran. • Facilidad para realizar las evaluaciones de las ofertas, con acceso a la información, apoyo para los análisis comparativos de precios entre otros.

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>Y entre los principales beneficios para los proveedores se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificación vía correo electrónico de todas nuestras necesidades. • Un ambiente virtual en Energía de Pereira que le permite interactuar fácilmente, consulta de certificaciones, estado de los pagos, notificación del estado de los procesos en que participa, entre otros.
Controles adicionales	Controles adicionales	Auditorías internas	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.	Para el segundo cuatrimestre del año se da continuidad a las 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 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.
		Denuncia de fraudes	<p>Durante el primer cuatrimestre del año 2020 no se presentaron denuncias en la línea ética.</p> <p>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 energía y delaciones de conexiones indebidas relacionadas con la prestación del servicio.</p>	<p>Durante el segundo cuatrimestre del año 2020 no se presentaron denuncias en la línea ética.</p> <p>A través de la oficina telefónica se recibieron 59 denuncias y a través de PQRs se recibieron 44 denuncias por presuntos fraudes de energía y delaciones de conexiones indebidas relacionadas con la prestación del servicio, todas están son recibidas por el área de atención al cliente y se asignan al área de revisiones para realizar el debido proceso.</p>
Atención al ciudadano	Atención al ciudadano	Estructura administrativa	<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>Para el II cuatrimestre del año los indicadores se comportaron de la siguiente manera:</p> <p>Días promedio de respuesta de los PQRS, con un indicador de 12,64 días, esto evidencia el cumplimiento del término legal de 15 días hábiles desde el momento de la radicación del PQR.</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 proyecta una reapertura parcial y controlada de 8 am a 12 m, 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>

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>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 www.eep.com.co ,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 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. 2020100000124 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</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>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"> • 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. • 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. • Formulario virtual para la radicación de PQRS en la página web www.eep.com.co clic en botón PQRS parte superior. Disponible 24 horas. • Chat en línea en la página web www.eep.com.co ubicada en la esquina inferior derecha con el nombre de: iContacta 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." 	
		Talento humano	<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>	<p>El proceso de capacitación y entrenamiento con el profesional Cesar Augusto Cárdenas se retomó en el mes de agosto, esta vez tratando temas como habilidades blandas en la fidelización de clientes, como herramientas hacia el cambio positivo en la cultura del servicio y atención al cliente de energía de Pereira.</p>
		Relacionamiento con el ciudadano	<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>Durante el segundo cuatrimestre del año no se realiza medición de satisfacción del ciudadano dada las condiciones que se presentaron por la</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>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>	<p>Emergencia Sanitaria producto del COVID-19. Se planea realizarla en el III cuatrimestre del año. 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>
--	--	--	--	---