

## **INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2019 Corte 31 de diciembre**

### **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.

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 agosto de 2019	Corte 31 de diciembre de 2019
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, 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, 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.
		Política de ética y buen gobierno	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 ( <a href="http://www.eep.com.co">www.eep.com.co</a> ) al cuál tienen acceso los diferentes grupos de interés.	El Código de Ética y buen Gobierno no presentó modificaciones para el último periodo 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 cuál tienen acceso los diferentes grupos de interés.
		Comité de Gestión Integral del Riesgo	Las sesiones del Comité de Gestión Integral de Riesgos se realizaron mensualmente. Para el segundo cuatrimestre se realizaron 4 reuniones.	Para el último cuatrimestre 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.
		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 2019.

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

Gestión del riesgo	Mapa de Riesgos	Socialización y comunicación del mapa de corrupción	No se realizaron actividades de socialización de riesgos asociados a la corrupción para el segundo cuatrimestre del año.	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.
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 SUIIT 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 de los trámites inscritos en el SUIIT 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.
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.	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	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)	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.

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

		Auditorias órganos de vigilancia y control	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.	Para el tercer 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, 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.	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.
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. 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> )
		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	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.	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.

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

		Denuncia de fraudes	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.	Durante el tercer 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.	<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>

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>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>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>
		Relacionamiento con el ciudadano	<p>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 cual durante este periodo de seguimiento se implementó la automatización de una herramienta con proveedor externo, lo que permite brindar mayor transparencia al proceso.</p>	<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>

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