

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2021  
Corte 31 de agosto de 2021**

## **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 2021.

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 en el segundo periodo de medición 2021.

## 2. Seguimiento de los controles aplicados al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.


Proceso		Actividades	Corte 30 de abril de 2021	Corte 31 de agosto de 2021
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.	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.
		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 primer cuatrimestre del año se realizaron cuatro sesiones (1) enero, (1) marzo y (2) en 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 tres sesiones (1) junio y (2) agosto.
		Política de ética y buen gobierno	El Código de Ética y buen Gobierno presentó modificaciones para el primer cuatrimestre del año 2021. 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. Se espera que se publique su nueva versión en el II cuatrimestre del año 2021, debido a que se encuentra en etapa de diseño. Los cambios principales son: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Agregar el principio de innovación como nuevo elemento de cultura organizacional de la compañía.</li> <li>• Actualizar la misión y visión.</li> <li>• Actualizar los grupos de interés.</li> </ul> Estos cambios se deben al nuevo horizonte estratégico de la compañía 2021-2025.	Para el segundo cuatrimestre del año, se realiza la actualización del Código de Ética y buen Gobierno, de acuerdo con el nuevo plan estratégico corporativo 2021-2025. Este documento de acceso público se encuentra publicado 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	Durante el primer cuatrimestre del año se realizaron dos sesiones de manera virtual debido a la contingencia por la emergencia sanitaria por el COVID - 19.  Para el Comité de Gestión de Riesgos de la compañía se realizó una capacitación en póliza todo riesgo daño material.  Se explicaron temas relevantes como: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Valores asegurados</li> <li>• Principales coberturas</li> <li>• Gastos cubiertos</li> <li>• Alcance de cobertura</li> <li>• Otros anexos de cobertura</li> <li>• Principales exclusiones</li> </ul>	Durante el segundo cuatrimestre del año se realizaron tres sesiones de manera virtual debido a la contingencia por la emergencia sanitaria por el COVID-19.  Durante estas sesiones se dio cumplimiento al ciclo de capacitaciones ofrecido por nuestro corredor de seguros en las diferentes pólizas que contamos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayo- Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual.</li> <li>• Junio- Póliza directores y Administradores.</li> <li>• Julio: Póliza Infidelidad y Riesgos Financieros.</li> </ul> Además, durante el mes de agosto continuamos con la actualización de la matriz de riesgos de la Compañía de cada uno de los procesos y se espera que para el próximo cuatrimestre este proceso sea finalizado.

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

			Además, se aplicó un instrumento para conocer la percepción de la cultura de riesgos en la compañía, con estos resultados se busca encontrar acciones que permitan fortalecer este aspecto en toda la Compañía.	
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 2021.	Durante el II cuatrimestre la identificación y valoración de los riesgos de corrupción no presentó cambios.
		Socialización y comunicación del mapa de corrupción	Se espera realizar la socialización y comunicación del mapa de corrupción en el II cuatrimestre del año 2021 para dar cumplimiento a la socialización anual.	Durante el II semestre se realizó socialización del mapa de corrupción a los diferentes líderes de la organización.
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 año 2021 se cumplió con la validación y verificación de los trámites inscritos en el SUIT.
Rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Informe anual de sostenibilidad	Durante el primer cuatrimestre del 2021 se realizó la publicación del informe integrado de gestión 2020, se encuentra publicado en la página web de la Empresa ( <a href="http://www.eep.com.co">www.eep.com.co</a> ).	El informe integrado de gestión se presenta de manera anual por lo que este se actualizará en el I cuatrimestre del año 2022 reportando la gestión del año 2021.  Actualmente se encuentran publicado el informe integrado de gestión 2020 (Gestión y sostenibilidad).  <a href="https://www.eep.com.co/images/gestion2020_v2/gestion2020.html">https://www.eep.com.co/images/gestion2020_v2/gestion2020.html</a>
		Informe anual de gestión		<a href="https://www.unglobalcompact.org/participation/report/cop/create-and-submit/active/452116">https://www.unglobalcompact.org/participation/report/cop/create-and-submit/active/452116</a>
		Informe de la auditoría externa	En el primer cuatrimestre del año se da continuidad al proceso auditor de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados vigencia 2020. Se realiza la entrega de información y seguimiento al segundo semestre del año.  Con este proceso se da continuidad a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, dando cumplimiento a la Ley 142 de 1994; los resultados del año 2020 se presentarán en la vigencia 2021.	Para el segundo cuatrimestre del año se recibe el informe definitivo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para la vigencia 2020. 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> . Link: <a href="https://www.eep.com.co/la-empresa/control-y-rendicion-de-cuentas/extracto-del-informe-de-auditoria-externa-de-gestion-y-resultados">https://www.eep.com.co/la-empresa/control-y-rendicion-de-cuentas/extracto-del-informe-de-auditoria-externa-de-gestion-y-resultados</a>  En términos generales la Auditoría Externa de Gestión y Resultados concluye que la Empresa cuenta con una correcta metodología para el control de los riesgos, articulados con los objetivos estratégicos, convirtiéndolo en una herramienta óptima para el tratamiento de los riesgos asociados a la prestación del servicio y logrando una toma de decisiones optima que permita actuar de manera preventiva en pro de la consecución de los objetivos y metas trazadas.  En ese mismo sentido se resalta el compromiso por el cumplimiento de los objetivos propuestos para el

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>periodo 2020, donde se evidencia una tendencia creciente de la organización con nuevos proyectos de expansión comercial y nuevas unidades de negocio, impactando de manera positiva no solo a la a la Compañía, sino a los usuarios.</p> <p>Finalmente, se da continuidad a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, dando cumplimiento a la Ley 142 de 1994; los resultados del año 2021 se presentarán en la vigencia 2022.</p>
		Auditorías órganos de vigilancia y control	<p>Para el primer cuatrimestre del año 2021 no se realizan auditorías de órganos de vigilancia y control.</p>	<p>Finalizando el segundo cuatrimestre del año 2021 se recibe equipo auditor de la Contraloría General de la República para hacer seguimiento a la Asignación de Subsidios FSSRI - MME, administrados por el Ministerio de Minas y Energía.</p> <p>Como conclusión y de acuerdo con la verificación realizada se puede evidenciar que la Empresa de Energía de Pereira realiza aplicación adecuada de los dineros girados por el Ministerio de Minas y Energía a través del Fondo de Solidaridad y Redistribución del Ingreso en la validación y aplicación del esquema de subsidios y contribuciones establecido por la regulación.</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>Adicionalmente, y producto de la situación mundial y a la contingencia por la emergencia sanitaria que atraviesa el país, se tiene habilitado el botón COVID - 19, donde se publicó el protocolo de bioseguridad de la Empresa para la prevención de la transmisión del COVID-19.</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 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>
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>

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

	Transparencia y acceso a la información	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.</p> <p>Durante el I cuatrimestre del año, se registraron en total 166 proveedores a través del portal.</p> <p>Además, se registraron 229 órdenes, 94 órdenes de compras de bienes y 135 órdenes de servicios.</p> <p>Se publicaron 59 invitaciones a cotizar.</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 87 proveedores a través del portal.</p> <p>Además, se registraron 269 órdenes, 142 órdenes de compras de bienes y 127 órdenes de servicios.</p> <p>Se publicaron 42 invitaciones a negociar.</p>
	Controles adicionales	Auditorías internas	<p>Para el primer cuatrimestre de 2021 se realiza la auditoría de Recertificación bajo las normas, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, transición para certificación y Recertificación de la norma ISO 45001:2018 con el ente certificador Bureau Veritas.</p>	<p>Durante el segundo cuatrimestre de 2021 se realiza auditoría interna con el Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico del Sector Eléctrico - CIDET, en todos los procesos de la Compañía, bajo las normas, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, e ISO 45001:2018.</p> <p>Así mismo, se hizo auditoría interna a los proveedores de las actividades CORE de la Empresa, como son: proceso de Normalizaciones y Revisiones, Corte y Reconexión, Lectura y Reparto, Cartera y Puntos de Recaudo.</p> <p>Finalmente, se mantiene el proceso periódico de auditorías internas a los procesos financieros y contables, proyectos de inversión, operación y mantenimiento de redes a través del equipo de control interno.</p>
		Denuncia de fraudes	<p>Durante el primer cuatrimestre del año 2021 no se presentaron denuncias en la línea ética. No obstante, a través de la oficina telefónica se recibieron 127 denuncias en total por presuntos fraudes de energía y delaciones de conexiones indebidas relacionadas con la prestación del servicio, todas están 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 2021 no se presentaron denuncias en la línea ética. Sin embargo, a través de la oficina telefónica se recibieron presentaron 170 denuncias por fraude o delación, para la ciudad de CARTAGO fueron 16 denuncias y para la ciudad de PEREIRA fueron 154 denuncias.</p> <p>Estas denuncias fueron recibidas por el área de atención al cliente y se asignaron 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 relacionados con la gestión de atención al ciudadano presentaron los siguientes comportamientos:</p> <p>Días promedio de respuesta de los PQRS con un indicador de 11,63 días, esto evidencia el cumplimiento del término legal en la Ley 142 de 1994 art. 158 de 15 días hábiles desde el momento de la radicación del PQR.</p> <p>El promedio de atención en sala arroja un resultado de 13,31 minutos sobre una meta de 14,1 minutos, lo que demuestra la excelente calidad en la atención prestada por la Empresa.</p>	<p>Respecto a los indicadores que miden la gestión de atención al ciudadano, para el periodo de análisis se presentaron los siguientes resultados:</p> <p>Días promedio de respuesta PQR´s, para el mercado de PEREIRA fue de 12,13 días y para CARTAGO fue de 10,05 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).</p> <p>Con relación al indicador de atención en sala, es importante mencionar que para el mes de mayo por temas de orden público generado por el paro nacional no se contó con la apertura de la sala de atención, para lo</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

			Además, continúan disponibles todos los canales de atención no presenciales dispuestos durante la contingencia.	cual se fortaleció la atención virtual en diferentes plataformas como Chats, página web, y atención telefónica. Ahora bien, el promedio de los demás meses se ubicó en 15,6 minutos para Pereira y 8,6 para el Municipio de Cartago, manteniendo unos excelentes tiempos de atención pese a las diferentes contingencias.
		Talento humano	<p>Durante el primer cuatrimestre del año no se realizaron capacitaciones a los agentes Front respecto de servicio al cliente debido a la contingencia que se ha presentado como el Covid-19 y las amenazas de orden público.</p> <p>No obstante, la Compañía ha mantenido el seguimiento continuo en temas de salud y seguridad en el trabajo, acompañamiento psicosocial que permita garantizar un bienestar de los colaboradores y que permita una atención eficiente y eficaz a los grupos de interés. Este seguimiento y acompañamiento se realiza a través de medicina laboral, profesionales en SST y profesionales en psicología.</p> <p>El seguimiento implica la dotación y adecuación de las áreas con elementos de protección personal y socialización con los usuarios.</p>	<p>En el segundo periodo del año se realizaron capacitaciones 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"> <li>• Capacitación en el Proceso Administrativo de Recuperación de Energía.</li> <li>• Recepción de medidores EEP Pereira y Cartago.</li> <li>• Manejo de formatos, eje, factibilidad.</li> <li>• Usuarios autogeneradores.</li> <li>• Energía reactiva, inductiva y capacitiva.</li> <li>• Certificación Capacitación Atención al Cliente.</li> </ul> <p>Así mismo, dada la contingencia por la pandemia generada por el COVID-19, se mantienen las medidas de bioseguridad para colaboradores y usuarios y la habilitación de otros canales de atención virtuales.</p>
		Relacionamiento con el ciudadano	<p>A través de los programas de Responsabilidad Social Empresarial y gestión ambiental de Energía de Pereira se mantiene el contacto con las comunidades zona de influencia, gracias a los diferentes programas y un trabajo articulado con líderes comunales, instituciones educativas y además actores de las zonas de influencia.</p> <p>Además, la encuesta de satisfacción de arrojó un índice de 82,40 para el 2020, lo que demuestra una excelente gestión de la Empresa de Energía de Pereira.</p> <p>Los resultados de satisfacción con el servicio de energía eléctrica por ciudad del programa "Como vamos" nos posicionaron con el mejor resultado ocupando el primer lugar con un índice de satisfacción del 79% comparado con el promedio nacional que arrojó un 59,8%.</p> <p>Debido a la pandemia por el Covid-19, la gran mayoría de los programas se ha migrado a plataformas virtuales, manteniendo los protocolos establecidos por el Gobierno Nacional y la misma organización.</p>	<p>Se da continuidad a los programas de Responsabilidad Social Empresarial y gestión ambiental de Energía de Pereira, los cuales permiten el contacto con las comunidades zona de influencia, gracias a los diferentes programas y un trabajo articulado con líderes comunales, instituciones educativas y además actores de las zonas de influencia.</p> <p>Algunos de los programas con los que se ha trabajado a lo largo del año y permiten el relacionamiento con la ciudadanía son, Líderes con Energía, donde se realizaron capacitaciones a los grupos de líderes de los Municipios de Pereira y Cartago, sobre deberes y derechos de los usuarios, actualidad tarifaria, etc.</p> <p>Así mismo, se realizan socializaciones a las comunidades donde se viene adelantando el plan de inversiones de la Empresa, al igual que la ejecución de otros programas como REPAFA, Feria de Ciencia, Emprendimiento para la Vida, Gigantes de la Energía, entre otros.</p> <p>Se espera realizar la encuesta de satisfacción durante el III cuatrimestre del año.</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