

**INFORME DE SEGUIMIENTO  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
VIGENCIA 2018  
Con corte 31 de agosto**

## **1. Generalidades**

La Empresa de Energía de Pereira por medio de Directiva Gerencial 11 de 2 de marzo de 2016 definió y adoptó el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, en cumplimiento al Decreto 124 de 2016 en el marco de la Ley 1474 de 2011. En este documento se promulgan 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 prestar algunos avances frente a las actividades desarrolladas orientadas a disminuir la probabilidad o el impacto de la materialización de los riesgos asociados a corrupción en la Empresa de Energía de Pereira.

Cabe aclarar que el hecho que se estimen riesgos en la zona extrema, alta, moderada o baja, no indica que en Energía de Pereira exista este riesgo, solo son el resultado de la aplicación adecuada y objetiva de la metodología de administración del riesgo que definió la Empresa, esto concuerda con el hecho de que en Empresa de Energía de Pereira no se hayan materializado eventos relacionados a los riesgos asociados a corrupción.

A continuación se presentan los resultados del seguimiento de los controles aplicados al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

## 1. Seguimiento Plan Anticorrupción y atención al ciudadano

Proceso		Actividades	Avance 1 corte 30 de abril	Avance 2 corte 31 de agosto
Gestión del Riesgo	Administración del Riesgo	Política de administración del riesgo	La política para la administración de los riesgos asociados a corrupción en la Empresa de Energía de Pereira se encuentran descritas en el manual explicativo para la gestión integral de Riesgo, además están alineados con lo establecido en la ley 1474 de 2011 y el decreto 124 del 2016 y soportado en la directiva de gerencia 011 del 2016, en donde se valida la importancia y la necesidad de la correcta administración de este tipo de riesgos en la compañía.	Se actualizó el Manual de Administración de riesgo de la compañía y se incluye el tratamiento a las oportunidades.
		Comité de Compras	La Empresa de Energía de Pereira cuenta con un comité de compras quien es el ente encargado de tomar las decisiones que involucren compras de mayor cuantía, negociaciones con proveedores y todas aquellas decisiones relacionadas con la contratación de productos o servicios para asegurar la correcta operación de la Empresa.	El comité de compras ha realizado sus sesiones conforme la programación interna, presenta resultados de adjudicaciones y los ahorros obtenidos en las negociaciones con los proveedores u oferentes.
		Política de ética y buen gobierno	Se desarrollan de manera periódica diferentes estrategias de socialización sobre el código de buen gobierno y ética de la compañía, teniendo como referencia la estrategia de valor compartido de la compañía, además alineada con los principios y valores definidos en su planeación estratégica para los años 2016-2020.	No se realizaron actividades de socialización del código de ética y buen gobierno corporativo en este segundo cuatrimestre del año.
		Comité de Gestión Integral de Riesgo	Periódicamente se realizan sesiones con representantes de las diferentes áreas para realizar un proceso continuo de evaluación, calificación y seguimiento a los riesgos estratégicos, corporativos, LAFT, y Corrupción actual de la Empresa de Energía de Pereira y los que se pudieran presentar en el desarrollo normal de su propósito.	Se realizaron las sesiones del comité de riesgos con los representantes de las diferentes áreas.

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	Construcción mapa de Riesgos de corrupción	El mapa de Riesgos asociados a corrupción se encuentra publicado en la página web corporativa o a través del siguiente link <a href="http://www.eep.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica">http://www.eep.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica</a> , en donde se hace la claridad que el hecho de que los riesgos asociados a corrupción tengan cierta calificación en probabilidad, no significa que estén ocurriendo dentro de la organización, sino que hace referencia a la gestión de los mismos.	Se verifico la publicación en página web del mapa de riesgos vigente al 31 de agosto de 2018. No se han ejecutado cambios al mapa de riesgos durante la vigencia 2018.
		Socialización y comunicación del mapa de corrupción.	Se tienen establecido implementar programas de socialización y comunicación del mapa de riesgos asociados a corrupción con todos los grupos de interés desde el área de comunicaciones de la compañía.	No se realizaron actividades de socialización de riesgos asociados a la corrupción en este segundo cuatrimestre del año.
Racionalización de tramites	Inventario de tramites	Inventario de tramites	Se realizó la identificación de los trámites y servicios de la compañía con el fin de actualizarlos en el registro del Sistema único de Información de Tramites SUIT con cargue trimestral.	Se valida la información en el SUIT, la compañía tiene inscritos 6 tramites: Viabilidad de disponibilidad de servicios públicos, independización del servicio público, conexión a los servicios públicos, instalación temporal del servicio público, cambio en la clase de uso de inmueble al cual se le presta el servicio público.
Rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Informe anual de sostenibilidad	Este informe se publica de manera anual en donde se hace un resumen de los principales resultados obtenidos por la gestión de la Empresa de Energía de Pereira	El informe anual de sostenibilidad correspondiente a la vigencia 2017 se encuentra publicado en la página web de la compañía
		Informe anual de gestión 2017		El informe anual de gestión correspondiente a la vigencia 2017 fue publicado en la página web de la compañía.
		Informe de la Auditoria Externa de Gestión y Resultados	Este informe es elaborado por la AEGR y cargado al SUI de la Superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios para consulta de los usuarios y ciudadanos.	El informe anual de gestión correspondiente a la vigencia 2017 fue remitido oportunamente por la AEGR y publicada sus conclusiones en la página web de la compañía.

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

Rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Auditorías órganos de vigilancia y control	Durante el primer cuatrimestre del año, la Contraloría Municipal de Pereira practicó Auditoría Especial a los Estados Financieros de la compañía para las vigencias 2015-2017.	Durante el segundo cuatrimestre la Contraloría Municipal presentó los resultados de la auditoría especial con concepto favorable sin salvedades a los Estados Financieros correspondientes a las vigencias 2015-2017. Se encuentra disponible para consulta de los ciudadanos en la página web de la Contraloría Municipal de Pereira.
		Comunicados de prensa	Constantemente se publican comunicados de prensa en donde se emite información y noticias acerca de los resultados y decisiones adoptadas por la Empresa.	A través de la página web de la compañía se han publicado a corte 31 de agosto comunicados de prensa, piezas audiovisuales con información relacionada con las gestiones empresariales, así como de comunicados por suspensión de servicios los cuales además se replican en redes sociales.
Transparencia y acceso a la información	Transparencia y Acceso a la información	Página web con el botón de transparencia	En nuestra página web se encuentra disponible toda la información pública como los controles, las funciones, la estructura, el organigrama, horarios, puntos de atención y demás de información de interés general en el link <a href="http://www.eep.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica">http://www.eep.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica</a>	Se revisa la funcionabilidad y la actualización del contenido de la información en el botón de transparencia.
		Portal de proveedores abierto al público	Se cuenta con una plataforma conocida como portal Web de proveedores con el objetivo de que los proveedores actuales y ciudadanos se puedan informar acerca de las invitaciones a negociar emitidas por parte de la empresa y obtener mayor transparencia en los procesos de compras y contratación, además de generar una mayor cantidad de propuestas de proveedores que permitan optimizar los recursos utilizados para la ejecución de compras.	Se realiza un análisis de las evaluaciones de los proveedores los cuales se socializan a través del portal intranet de la compañía. Se valida la funcionabilidad del portal de proveedores en la página web.

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

Controles adicionales	Controles adicionales	Auditorías Internas	Se realiza continuo seguimiento al cumplimiento de los programas de auditorías internas de calidad a todos los sistemas (Calidad, Ambiental, SISO) y de control interno contable, financiero, tributario e inventarios.	Se realizó ciclo de formación de auditores en norma ISO 19001:2015, ISO 14001:2015 y 45001:2018. Se obtuvieron las certificaciones del sistema integrado de gestión de la compañía en las nuevas versiones, con resultado sin No Conformidades. Se recibieron las certificaciones en el segundo cuatrimestre del año. Se iniciaron las auditorías de segunda parte a proveedores con el fin de asegurar el cumplimiento de nuestras políticas de calidad, ambiental y seguridad y salud en el trabajo. Se dio cumplimiento al programa de medidas de control interno permanente.
		Denuncia de Fraudes	Funcionamiento de la línea ética Energía de Pereira donde los colaboradores y ciudadanos pueden realizar demandas frente a casos de corrupción, lavado de activos, financiación del terrorismo, extorsión y soborno por parte de los empleados de la empresa de Energía de Pereira o de sus contratistas.	No se han presentado denuncias en la línea ética, tampoco por los otros medios habilitados por la compañía.
Atención al Ciudadano	Atención al ciudadano	Estructura Administrativa	La compañía cuenta con un grupo de colaboradores dedicados a atender las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios; de igual forma se dispone con canales de atención virtual los cuales facilitan la participación ciudadana a través de los medios electrónicos.	Se practican mediciones internas al desempeño del grupo de atención al usuario, se realizan mediciones de tiempo de respuesta, tiempo de espera en sala y calificación de la atención. Los resultados son presentados en comité directivo para la toma de decisiones.
		Talento Humano	Se realizan capacitaciones constantes al personal sobre atención de usuarios y temas relacionados	En el segundo cuatrimestre se da continuidad a la estrategia de coaching para los colaboradores de esta área, así como intervenciones en casos particulares.
		Relacionamiento con el ciudadano	La compañía se vincula a encuesta CIER que mide la percepción de la prestación del servicio a través de atributos como calidad, información y comunicación, medio ambiente, entre otros.	En el segundo cuatrimestre se presentaron los resultados de la encuesta CIER -Usuarios residenciales, obteniéndose disminución en el puntaje general, generándose compromisos de las áreas involucradas para su mejora. No se ha realizado la encuesta a grandes clientes.

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