

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO-VIGENCIA 2016

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.

2. Componentes del Plan anticorrupción y atención al ciudadano:

2.1. Gestión del riesgo- Elaboración del Mapa de riesgos de la corrupción.

Uno de los aspectos más relevantes para la Empresa de Energía de Pereira durante el 2016 fue el diseño e implementación del plan estratégico corporativo 2016 – 2020. No obstante y como premisa para nuestro periodo de gestión se proyecta la articulación de la Gestión del Riesgo con el Plan Estratégico Corporativo, que permita la identificación, análisis y gestión de los riesgos que impacten los objetivos organizacionales con miras a un buen desempeño.

Durante el 2016 el área de planeación de la Gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico lideró el proceso de actualización de la gestión del riesgo de la compañía, siendo parte fundamental la revisión a la matriz de riesgos a nivel estratégico y la armonización de la misma respecto del nuevo horizonte de planeación estratégica formulado 2016-2020.

En total la matriz de riesgo estratégico quedó integrada por **13** riesgos, estando incluido el de corrupción en el denominado: Riesgo LAFT, fraude y corrupción. De igual forma se realizó la matriz de riesgos asociada al riesgo de corrupción, identificándose en 10 riesgos de corrupción a los cuales se les asignaron controles generales. (Ver presentación).

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35

PBX: 3151515

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira – Risaralda

iSomos una empresa de y para los pereiranosi

2.2. Racionalización de trámites.

Se realizó la identificación anual de los trámites y servicios de la compañía con el fin de actualizarlos en el registro SUIT: Sistema único de administración de trámites.

2.3. Rendición de cuentas- Plan estratégico de comunicaciones

El área de comunicaciones de la compañía elaboró y ejecutó su plan de comunicaciones para la vigencia 2016 en su componente externo, realizando campañas como “Sueños de Ciudad y Desplázate a la Plaza, con las cuales afianzó las relaciones con los grupos de interés obteniendo entre otros los siguientes beneficios: Dar a conocer a los colaboradores y diferentes grupos de interés el plan estratégico de la compañía (misión, visión, valores, principios y objetivos). Después de culminado el proceso interno se inicia con la difusión masiva logrando un gran picnic en la Plaza Cívica Ciudad Victoria así como la promoción en la ciudad la importancia de la cultura y el deporte en espacios públicos, como lo es la Plaza Cívica Ciudad Victoria, sitio emblemático de Pereira; todo esto de manera presencial, medios de comunicación. Redes sociales, ayudas audiovisuales, en los que se impactó tanto colaboradores como a usuarios y a la comunidad en general.

Por su parte en la página Web de la Empresa, se brindan diferentes iniciativas por parte de la entidad para facilitar el acceso a información sobre los servicios ofrecidos y los riesgos propios a su uso, llegando a todo tipo de usuario, por ejemplo, para usuarios con discapacidad visual se otorga la posibilidad de acceder a información en sistema Braille en las facturas o información en audio en su página.

De igual forma, se fortalece el acceso a los diferentes servicios en las instalaciones físicas para personas en condición de vulnerabilidad (discapacitados, tercera edad, mujeres en estado de embarazo, niños, personas con obesidad, que presenten talla baja o deficiencia motriz).

En lo que toca con el relacionamiento con entes de control: Durante el 2do semestre de 2016 la Contraloría Municipal de Pereira adelantó en sede de la compañía, la auditoría especial denominada: “MANEJO Y ESTADO DE LA PARTICIPACIÓN ACCIONARIA DEL MUNICIPIO DE PEREIRA, EN LA EMPRESA DE ENERGÍA DE PEREIRA S.A. ESP. CORRESPONDIENTE AL PERIODO 2012-2015”, la cual finalizó con la socialización del informe final por medio de oficio de 30 de diciembre de 2016, para el cual se suscribió y remitió el Plan de mejoramiento de acuerdo con la Guía de Auditoría Territorial.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35

PBX: 3151515

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira – Risaralda

iSomos una empresa de y para los pereiranosi

En desarrollo de dicho ejercicio auditor Empresa de Energía de Pereira propendió en la totalidad de sus actuaciones por el respeto a la garantía del debido proceso y a la defensa que le corresponde

a la compañía, particularmente en lo relacionado al establecimiento de un procedimiento claro y la delimitación del alcance de la auditoría conforme a la naturaleza jurídica de la compañía y el marco normativo que regula el control fiscal en empresas de servicios públicos domiciliarios.

En la vigencia 2016 luego de más de 5 años de investigación fiscal adelantada por la Contraloría General de la República en virtud de los hallazgos con alcance fiscal constituidos en el desarrollo del control excepcional adelantado por dicho órgano de control en el 2010; se emitió fallo sin responsabilidad y se ordenó el archivo de las diligencias, para todos los funcionarios, miembros de junta, accionistas y representantes de la empresa; con fundamento en la inexistencia del daño patrimonial en las decisiones adoptadas frente al proceso de capitalización, reparto de utilidades e inversiones realizadas, avalando la legalidad de la actuación en concordancia con lo ya concluido por otros órganos de vigilancia y control como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Superintendencia de Sociedades, y el Tribunal Superior de Risaralda.

En cuanto a la evaluación de gestión realizada por la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, para las vigencia 2012 a 2016 se vienen emitiendo pronunciamientos unívocos respecto de la viabilidad financiera de la Empresa de Energía de Pereira, dejando claro que la compañía no presenta inviabilidad, ni se encuentra en un nivel de riesgo que genere incertidumbre para los socios o la gerencia, esto en virtud de que los resultados obtenidos en los indicadores evaluativos del nivel de riesgo no evidencian situaciones actuales o a futuro inmediato que puedan generar un impacto considerable en la estructura financiera de la empresa o que puedan comprometer la estabilidad de la misma. Para la vigencia 2016, Empresa de Energía de Pereira ha atendido todos y cada uno de los requerimientos de información realizados por la auditoría externa, aportándose la necesaria para la emisión de un concepto objetivo, imparcial y externo que evalúe las condiciones de la gestión empresarial enumeradas en la Resolución SSPD No. 20061300012295 de 2006, y las Resoluciones 038 de 1996, 072 de 2002 expedidas por la CREG.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35

PBX: 3151515

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira – Risaralda

iSomos una empresa de y para los pereiranosi

2.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano-

Asegurando la calidad en la prestación del servicio de Energía Eléctrica, Empresa de Energía de Pereira evalúa el desempeño de su sala de atención al cliente, tanto en tiempo de espera como en calidad de la atención; obteniendo en el 2016 tiempos promedios de 12,82 minutos y una calificación de 3,6 puntos en la escala de 1 a 4: Excelente.

De igual forma en la línea de servicio al cliente 115 – opción 2 fueron atendidas cerca de 49 mil llamadas, logrando un 91,31% de atención efectiva.

Se dio inicio con el envío de mensajes de texto a nuestros Grandes Clientes con el fin de informarles los siguientes temas:

- Información de la fecha de entrega de la factura
- Información e la fecha de vencimiento de la factura
- Felicitación del día del padre
- Información acerca del portal web

Se puso en marcha el portal web para Grandes Clientes con el fin de que los usuarios puedan visualizar información relevante, tal como:

- Impresión de la factura
- Histórico de consumos (Energía activa y reactiva)
- Histórico de facturación y de pagos
- Información de créditos
- Tarifas
- Proyección de consumo
- Facturación vs consumo
- Consumo hora a hora
- Consumo mes
- Curva típica (comparación de consumo de los últimos meses)

Vive la comunidad: La EEP desde el área de RSE adelanta el programa de Vive la Comunidad cuyo objetivo acercar el usuario especial a la compañía recorriendo así diferentes zonas de la ciudad de Pereira tanto urbanas como rurales, brindando la oportunidad a las personas menos favorecidas para efectuar sus solicitudes, quejas y/o reclamaciones ante la Compañía, fue de esta manera que para el año 2016 vive la comunidad llego hasta el sector rural. Se atendieron por este programa cerca de 700 usuarios en el 2016.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35
PBX: 3151515

Línea de atención daños y reparaciones: 115
www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira – Risaralda

iSomos una empresa de y para los pereiranosi

Encuesta CIER: Como en años anteriores, en el 2016, Energía de Pereira realiza la medición de la satisfacción del cliente a través de la Comisión de Integración Energética Regional (CIER), y cuyos resultados se vieron impactados negativamente a nivel nacional por la crisis energética causada por factores climáticos. De acuerdo a los resultados fruto del estudio, la Empresa de Energía de Pereira logra posicionarse en el cuarto puesto a nivel nacional y en el décimo puesto a nivel latinoamericano para empresas de hasta 500.000 usuarios, destacándose el ascenso de un puesto en el ranking a nivel nacional, pasando del quinto al cuarto puesto en el ranking mencionado. Otro aspecto a resaltar, es el primer puesto a nivel latinoamericano (en el ranking de empresas de hasta 500.000 usuarios) para el índice de Alumbrado Público (AP) pasando de 82% al año 2015 a 90,4% al año 2016, demostrando con ello la gran gestión realizada por la Empresa con la operación y mantenimiento de dicho servicio.

Satisfacción Grandes Clientes: Con el objetivo de identificar la percepción de los grandes clientes respecto a la calidad de los servicios y los niveles de atención brindados por la Empresa, se aplica anualmente esta encuesta a través de la gerencia de Direccionamiento y Control Estratégico, que busca además identificar aspectos positivos y oportunidades de mejora entorno a este proceso.

El nivel de satisfacción de los grandes clientes de la Empresa presentó un aumento del 3% respecto al año 2015, permitiendo observar un alto nivel de satisfacción en términos generales de la calidad del servicio, atención, servicio post venta y precio. En cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial, es posible evidenciar un porcentaje de mejora equivalente al 13%, atribuyendo dicha percepción positiva a las actividades impulsadas y realizadas por la Gerencia Comercial como los programas de capacitación, salidas de campo, entre otras, que permiten la participación activa de estos clientes en los programas de RSE de la Empresa

Por último, la empresa cuenta con buzones de sugerencia tanto en el punto de atención al usuario como en los puntos de recaudo, a fin de recibir las sugerencias de los usuarios frente al servicio prestado. Al ingresar en la página WEB también se cuenta con un correo contáctenos, para la cual se asignó a un recurso humano para su administración toda vez que por este canal ingresan un gran número de solicitudes.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35

PBX: 3151515

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira – Risaralda

iSomos una empresa de y para los pereiranosi

2.5. Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.

La Empresa da cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Transparencia e información pública, y mantiene actualizado sus contenidos de tal forma que la comunidad en general tenga conocimiento de la gestión de la empresa.

2.6. Controles adicionales

Durante el 2016 se llevó a cabo la revisión del Código de Buen Gobierno y de ética de la compañía, a partir del replanteamiento de la estrategia de valor. Se evidenció el cumplimiento de los programas de auditoras internas de calidad a todos los sistemas (calidad, seguridad y salud, siso) y de control interno contable y financiero, se realizó la auditoría regulatoria de LAFT, se impartieron inducciones y reinducciones, y se conserva la estructura con separación de funciones. Se cuenta con la línea electrónica de denuncia de fraudes y se participa activamente en la liga de prestadores de servicios públicos contra el fraude. Se incluyó en la identificación de contratistas códigos QR con la intención de verificar la información de vinculación a la EEP, y se hace una fuerte campaña frente a las conductivas abusivas de contratista.

Edificio Torre Central Carrera 10 N° 17 – 35

PBX: 3151515

Línea de atención daños y reparaciones: 115

www.eep.com.co – contactenos@eep.com.co

Pereira – Risaralda

iSomos una empresa de y para los pereiranos