

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018

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 presentan 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, resultado del seguimiento de los controles aplicados al plan anticorrupción y atención al ciudadano.

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, sólo 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 que en Empresa de Energía de Pereira no se hayan materializado eventos relacionados a los riesgos asociados a corrupción.

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

¡Somos una empresa de y para los pereiranos!

2. Seguimiento Plan Anticorrupción y atención al ciudadano

Proceso		Actividades	Avance
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. De manera permanente a través del software utilizado para el aseguramiento de la calidad se socializa vía intranet a los colaboradores, adicionalmente se realizan jornadas de sensibilización presencial con los colaboradores respecto de las actualizaciones en la matriz. En el año 2017 se trabajó en la construcción de la complementación de la metodología bajo pensamiento basado en riesgo (riesgo y oportunidades)
		Comité de Compras	La Empresa de Energía de Pereira cuenta con un comité de compras quien es el órgano 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. De igual forma se cuenta con un portal de proveedores el cual asegura que la pluralidad de oferentes en los procesos de menor y mínima cuantía, las decisiones de compra de bien o servicio se adopta luego de un análisis de criterios económicos, técnicos y de calidad entre otros.
		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. Empresa de Energía de Pereira adoptó como cláusula contractual en todas las modalidades de contratación, el respeto por la política de ética y de buen gobierno de la compañía, así como la declaración de nuestros contratantes y colaboradores de cero tolerancia a las prácticas de corrupción o fraude.

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

¡Somos una empresa de y para los pereiranos!

	Mapa de Riesgos	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 realizan las recomendaciones correspondientes y se realiza el correspondiente seguimiento para la retroalimentación con el responsable del proceso, órganos de dirección y control y demás partes interesadas que lo requieran.
		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 http://www.eep.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica , 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.
		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. Para esta socialización se emplean los canales físicos y digitales con los que cuenta la compañía para la divulgación de sus otros programas y/o resultados de gestión empresarial y corporativa.
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.
Rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Informe anual de sostenibilidad	Estos informes se publican de manera anual en donde se hace un resumen de los principales resultados obtenidos por la gestión de la Empresa de Energía de Pereira, se ponen a disposición de nuestras partes interesadas a través de la página web. De igual forma se rinde cuenta a las autoridades de vigilancia y control tales como Contraloría, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Auditoría Externa de Gestión y Resultados, Contaduría General, cuyos resultados son cargados en los portales oficiales de las mismas para consulta de cualquier ciudadano, haciendo evidente su compromiso con la rendición de cuentas.
		Informe anual de gestión	

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

¡Somos una empresa de y para los pereiranos!

		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. Empresa de Energía de Pereira reconoce a los medios de comunicación como una parte interesada es por esto que adquiere un compromiso de veracidad y oportunidad en la información entregada con el fin de mantener debidamente informado a sus usuarios y a la comunidad en general de todos aquellos aspectos y/o decisiones que impacten en el colectivo.
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Atención al usuario	Fortalecimiento de los canales de atención	Empresa de Energía de Pereira cuenta con un punto de atención al cliente donde de manera permanente se atienden usuarios, de igual forma se encuentran habilitados canales digitales para facilitar la participación ciudadana en el desarrollo de la gestión empresarial (página web, APP Energía de Pereira, Redes sociales, línea 115, correo contáctenos@eep.com.co y buzones de sugerencia). Para lo corrido en la vigencia 2018 se lograron atender las solicitudes de los usuarios en un tiempo promedio de 12.58 minutos por usuario, En cuanto a la atención de usuarios grandes clientes y usuarios no regulados se fortaleció el portal de Grandes Clientes y se implementaron indicadores para asegurar la atención de requerimientos y actividades de fidelización con este tipo de usuarios.
		Formación de Talento Humano	Empresa de Energía de Pereira incluye dentro de su plan de formación, capacitaciones para el fortalecimiento de las competencias en atención al cliente, manejo del tiempo, manejo de stress y situaciones de conflictos.
		Relacionamiento con el usuario y partes de interés	Para efectos de la retroalimentación con los usuarios, la compañía participa dentro de la Encuesta Regional de Satisfacción del cliente realizada por la Comisión de Integración Eléctrica Regional (CIER) donde en el 2017 en el atributo de Atención al consumidor obtuvo un puntaje de 82.6% de satisfacción y en cuanto a Grandes Clientes con una satisfacción del 84.02%, lo que ratifica la buena percepción de los usuarios frente a los servicios prestados por la Empresa.

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

¡Somos una empresa de y para los pereiranos!

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 http://www.eep.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica
		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.
	Controles adicionales	Auditorías Internas	Se realiza continuo seguimiento al cumplimiento de los programas de auditoras internas de calidad a todos los sistemas (Calidad, Ambiental, SISO) y de control interno contable, financiero, tributario e inventarios. De igual forma, Empresa de Energía de Pereira realiza evaluación integral al control interno conforme los parámetros establecidos por la Contaduría General de la Nación, concluyendo en dicho informe respecto de la confiabilidad del sistema contable y el cumplimiento del marco normativo correspondiente a la entidad.
		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.

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

¡Somos una empresa de y para los pereiranos!