

**INFORME DE SEGUIMIENTO
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2020
Corte 31 de diciembre de 2020**

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 tercer cuatrimestre del año 2020.

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 2020	Corte 31 de diciembre de 2020
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 cual 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 cual 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 último cuatrimestre del año se realizaron dos sesiones del comité de compras (junio y julio).	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 cuatro sesiones del comité de compras (septiembre, octubre, noviembre y diciembre).
		Política de ética y buen gobierno	El Código de Ética y buen Gobierno no presentó modificaciones para el segundo cuatrimestre del año 2020. Éste se publica en la página web de la Compañía (www.eep.com.co) al cual tienen acceso los diferentes grupos de interés.	El Código de Ética y buen Gobierno no presentó modificaciones para el tercer cuatrimestre del año 2020. Éste se publica en la página web de la Compañía (www.eep.com.co) al cual tienen acceso los diferentes grupos de interés. Se espera que tenga modificaciones con la entrada del nuevo Plan Estratégico Corporativo 2021-2025
		Comité de Gestión Integral del Riesgo	Para el segundo cuatrimestre del año se realizaron dos sesiones de manera virtual debido a la contingencia por la emergencia sanitaria por el COVID - 19. Para este periodo se presentaron materializaciones en el mes de junio y en el mes de julio principalmente debido a la pandemia, en riesgos como contracción de la demanda, estrategia de planeación y crecimiento inadecuada y riesgo regulatorio. Para el área de tesorería de la compañía se han realizado dos capacitaciones sobre seguridad en las transacciones para prevenir incidentes en seguridad informática.	Durante el tercer cuatrimestre del año se realizaron dos sesiones de manera virtual debido a la contingencia por la emergencia sanitaria por el COVID - 19. Para este periodo se siguió presentando la materialización de los mismos riesgos descritos a continuación debido a la pandemia: Contracción de la demanda, estrategia de planeación y crecimiento inadecuada. Para el Comité de Gestión de Riesgos de la compañía se realizó una capacitación en riesgos estratégicos para actualizarlos con la entrada del nuevo Plan Estratégico Corporativo 2021-2025.
Gestión del riesgo	Mapa de Riesgos	Construcción mapa de riesgos de corrupción	En la página web de la compañía (www.eep.com.co) 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 2020.	En la página web de la compañía (www.eep.com.co) 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 2020.
		Socialización y comunicación del mapa de corrupción	Durante el mes de abril se realizó una socialización del mapa de corrupción y los controles aplicados actualmente para mitigar la	Con respecto a este punto, para el último cuatrimestre no se realizó socialización del mapa de corrupción y controles aplicados ya que esto

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 – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

			materialización de riesgos asociados a la corrupción a los líderes de gestión de riesgo de la Empresa.	se realizó en el mes de abril de 2020, cumpliendo cómo mínimo con una socialización anual. Se espera realizar una nueva capacitación durante el I cuatrimestre del 2021.
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 tercer cuatrimestre del año, no se realizó la validación y verificación de los trámites inscritos en el SUIT los cuales se realizan anualmente en el primer periodo de cada año.
Rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Informe anual de sostenibilidad	Para este año se presentó un informe integrado de gestión, que incluye el informe de gestión corporativa y el informe de sostenibilidad, corresponde a la vigencia 2019, este se encuentra publicado en la página web de la Empresa (www.eep.com.co). Se optó por esta alternativa para optimizar el recurso y unificar tanto la gestión de la Empresa como la rendición de cuenta de sostenibilidad a Pacto Global a través de los Indicadores GRI4, lo que permite un mejor análisis de los resultados y la gestión.	Para el I cuatrimestre del 2021 se espera publicar en la página web de la compañía (www.eep.com.co) el informe integrado de gestión que incluye el informe de gestión corporativa y el informe de sostenibilidad, correspondiente a la vigencia 2020. El informe integrado de gestión 2019 se encuentra publicado en la página web de la Empresa (www.eep.com.co).
		Informe anual de gestión		
		Informe de la auditoría externa	Para el segundo cuatrimestre del año se recibe el informe definitivo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para la vigencia 2019. Se realiza la respectiva publicación de los resultados en la página web de la Empresa www.eep.com.co link La Empresa – Control y rendición de cuentas. En conclusión, La Auditoría Externa de Gestión y Resultados AEGR resalta el compromiso de todas las áreas de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. logrando el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas para el periodo 2019; de igual manera se evidencia que la gestión realizada presenta una tendencia creciente, lo cual impacta de manera positiva a los usuarios y a la compañía.	En el último periodo 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 primer 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. No obstante, el informe definitivo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para la vigencia 2019 se encuentra publicado en la página web de la Empresa www.eep.com.co link La Empresa – Control y rendición de cuentas. La Auditoría Externa de Gestión y Resultados AEGR resalta el compromiso de todas las áreas de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. logrando el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas para el periodo 2019 y la continuidad en la gestión corporativa y técnica, la calidad del servicio, satisfacción del cliente y sus procesos en todos los niveles de la organización para el año 2020 pese a la pandemia mundial del COVID-19 que ha impactado todos los sectores de la economía.
		Auditorías órganos de vigilancia y control	Para el segundo cuatrimestre del año 2020 no se realizan auditorías de órganos de vigilancia y control.	Para el tercer cuatrimestre del año 2020 no se realizan auditorías de órganos de vigilancia y control.

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 – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

		Comunicados de prensa	<p>Se da continuidad a través de la página web de la Compañía, redes sociales, factura de energía, medios de comunicación externos (Televisión, radio y prensa) de la publicación de comunicados de prensa, comunicados por suspensión de servicios, piezas audiovisuales, 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>Debido a la contingencia por la emergencia sanitaria se habilitó el botón COVID -19, donde se publicó el protocolo de bioseguridad para la prevención de la transmisión del COVID-19.</p> <p>Se publicaron los comunicados de prensa en donde se informaron las medidas tomadas para la atención al cliente, el alivio de pagos, la adopción de las decisiones tomadas por el Gobierno Nacional y el Gobierno Local frente a los servicios públicos.</p>	<p>Para el último periodo 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>
Transparencia y acceso a la información	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>
		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 II cuatrimestre del año, se registraron en total 100 proveedores a través del portal. Además, se registraron 162 contratos, 92 contratos para bienes y 70 contratos para servicios. Se publicaron 29 invitaciones a cotizar. Además, se tiene en marcha una renovación del portal de proveedores llamado “Portal de negocios” que se espera entre en funcionamiento para el II cuatrimestre del año, entre los principales beneficios que representa para la compañía se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centralización de las fuentes de publicación, el portal de negocios adquirió mayor fuerza “utilidad” en la pandemia dado que las invitaciones y las recepciones de la información se requerían de forma virtual. 	<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 III cuatrimestre del año, se registraron en total 128 proveedores a través del portal. Además, se registraron 154 órdenes, 66 órdenes de compras y 88 órdenes de servicios, además se registraron 20 contratos, 4 de por adquisición de bienes y 16 por prestación de servicios.</p> <p>Esto depende de la cuantía de la orden si se clasifica como orden o como contrato.</p> <p>Se publicaron 44 invitaciones a cotizar.</p> <p>Aún no se ha realizado el lanzamiento del nuevo portal de negocios debido a que durante la fase experimental y pruebas se presentaron nuevas necesidades y oportunidades de mejora para el desarrollo del proyecto, adicional en el contexto de desarrollo de software se presentaron novedades que requerían atención prioritaria ocasionando un</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 – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

			<ul style="list-style-type: none"> • Mayor oportunidad en lograr diferentes ofertas alcanzando mejores precios, calidad, oportunidad en el mercado. • Organización y digitalización de las ofertas, lo cual apoya las políticas ambientales de cero papeles, adicional contamos con información a la mano para las consultas que se requieran. • Facilidad para realizar las evaluaciones de las ofertas, con acceso a la información, apoyo para los análisis comparativos de precios entre otros. <p>Y entre los principales beneficios para los proveedores se tiene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Notificación vía correo electrónico de todas nuestras necesidades. • Un ambiente virtual en Energía de Pereira que le permite interactuar fácilmente, consulta de certificaciones, estado de los pagos, notificación del estado de los procesos en que participa, entre otros. 	ajuste en el cronograma de finalización del proyecto "Portal de Negocios", sin embargo Energía de Pereira continua comprometida en el desarrollo de este proyecto, para lo cual se estima estará listo en el año 2022.
	Controles adicionales	Auditorías internas	Para el segundo cuatrimestre del año se da continuidad a las auditorías internas producto de las medidas de control interno a los procesos financieros, contables, inventarios y procesos CORE como comercial. Así mismo, se realizaron auditorías internas a los proveedores de los procesos Lectura y Reparto, Corte y Reconexión, al igual que al proveedor de servicios de auditoría de los procesos de Normalizaciones y Revisiones.	Para el tercer cuatrimestre del año se da continuidad a las auditorías internas de forma virtual donde se pueden realizar y las presenciales producto de las medidas de control interno, a los procesos financieros, contables, inventarios y procesos CORE como comercial. Así mismo, se realizaron auditorías internas a los proveedores de los procesos Lectura y Reparto, Corte y Reconexión, al igual que al proveedor de servicios de auditoría de los procesos de Normalizaciones y Revisiones. Durante el ultimo cuatrimestre de 2020 se realiza la auditoría interna bajo las normas, ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 y OHSAS 18001:2007 con la Universidad Tecnológica de Pereira – UTP, como preparación para la auditoría de Transición y recertificación bajo las tres normas en el mes de enero de 2021.
		Denuncia de fraudes	Durante el segundo cuatrimestre del año 2020 no se presentaron denuncias en la línea ética. A través de la oficina telefónica se recibieron 59 denuncias y a través de PQRs se recibieron 44 denuncias por presuntos fraudes de energía y	Durante el tercer cuatrimestre del año 2020 no se presentaron denuncias en la línea ética. No obstante, a través de la oficina telefónica se recibieron 80 denuncias y a través de PQRs se recibieron 59 denuncias por presuntos fraudes de energía y delaciones de conexiones indebidas

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 – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

			delaciones de conexiones indebidas relacionadas con la prestación del servicio, todas están son recibidas por el área de atención al cliente y se asignan al área de revisiones para realizar el debido proceso.	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.
Atención al ciudadano	Atención al ciudadano	Estructura administrativa	<p>Para el II cuatrimestre del año los indicadores se comportaron de la siguiente manera: Días promedio de respuesta de los PQRS, con un indicador de 12,64 días, esto evidencia el cumplimiento del término legal de 15 días hábiles desde el momento de la radicación del PQR. La Sala de ATC se cerró a partir del mes de marzo hasta el mes de agosto de acuerdo con la Circular Externa 1535, a partir del 1 de septiembre se proyecta una reapertura parcial y controlada de 8 am a 12 m, reingresando el personal a efectuar la atención presencial de manera paulatina. Además, continúan disponibles todos los canales de atención no presenciales dispuestos durante la contingencia.</p>	<p>Para el cierre del año con corte a diciembre de 2020, los indicadores relacionados con la gestión de atención al ciudadano presentaron los siguientes comportamientos: Días promedio de respuesta de los PQRS con un indicador de 12,25 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. La calificación en sala cerro el año en 3,9 sobre una meta de 4 para el periodo, lo que demuestra la excelente calidad en la atención prestada por la Empresa. La Sala de ATC se cerró a partir del mes de marzo hasta el mes de agosto de acuerdo con la Circular Externa 1535, a partir del 1 de septiembre se dio una reapertura parcial y controlada de 8 am a 12 m de lunes a viernes, reingresando el personal a efectuar la atención presencial de manera paulatina. Además, continúan disponibles todos los canales de atención no presenciales dispuestos durante la contingencia.</p>
		Talento humano	<p>El proceso de capacitación y entrenamiento con el profesional Cesar Augusto Cárdenas se retomó en el mes de agosto, esta vez tratando temas como habilidades blandas en la fidelización de clientes, como herramientas hacia el cambio positivo en la cultura del servicio y atención al cliente de energía de Pereira.</p>	<p>Durante el último cuatrimestre del año se da continuidad al proceso de capacitación y entrenamiento a los colaboradores de los puntos de atención a la ciudadanía. Este proceso se realiza con el Profesional Especialista en Pedagogía y Desarrollo Humano Cesar Augusto Cárdenas, reforzando el manejo de <i>habilidades blandas en la fidelización de clientes como herramientas hacia el cambio positivo en la cultura del servicio y atención al cliente Energía de Pereira</i>, y fue dirigido a profesionales de atención al cliente FRONT Pereira, profesionales de la línea 115, Revisores, Centro de Control y Operativo y atención al cliente Cartago. De igual forma, se trabajó en el proceso de formación interna TUTOREEPS, iniciativa de la Empresa, donde entre otros procesos de formación, se abordó el Lenguaje de Señas como herramienta para la atención al ciudadano.</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 – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda

		<p>Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Durante el segundo cuatrimestre del año no se realiza medición de satisfacción del ciudadano dada las condiciones que se presentaron por la Emergencia Sanitaria producto del COVID-19. Se planea realizarla en el III cuatrimestre del año. No obstante, a través de los programas de Responsabilidad Social Empresarial, se mantiene el contacto con las comunidades zona de influencia de la Empresa, a través de los diferentes programas y un trabajo articulado con líderes comunales.</p>	<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 demás actores de las zonas de influencia. Para el año 2020 y producto de la situación por la Pandemia, este contacto se tuvo que trasladar en su mayoría a plataformas virtuales, con capacitaciones en diferentes temas como lo son, prestación el servicio de energía eléctrica, tarifa, formación con programas como, Emprendimiento para la Vida, Gigantes de la Energía, Feria de la Ciencia, entre otros, y de forma presencial la gestión de protección de cuencas hídricas a través de reforestaciones; estas actividades se extendieron hasta el último cuatrimestre del año.</p> <p>Por otro lado, otro medio de relacionamiento con la ciudadanía es la medición de satisfacción del usuario con las diferentes prácticas de la organización que permite la implementación de acciones de mejora, el cual se vio retrasado por la situación antes expuesta, ya que las condiciones para realizar el estudio no se podían cumplir producto de las medidas de Bioseguridad que se implementaron en todo el territorio nacional. En este orden de ideas, el inicio de esta actividad se dio en el mes de diciembre, en un proceso que dura dos meses, por lo que se esperan los resultados finalizando el mes de enero de 2021.</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 – contactenos@eep.com.co

Pereira - Risaralda