

Informe de seguimiento Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022 Corte 30 de abril de 2022

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 primer cuatrimestre del año 2022.

Como se ha mencionado en los reportes anteriores, es importante 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 diciembre de 2021	Corte 30 de abril de 2022
Gestión del Riesgo	Administración del Riesgo	Política de administración del riesgo	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.	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 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 tercer cuatrimestre del año se realizaron tres sesiones (1) septiembre, (1) octubre y (1) noviembre.	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 primer cuatrimestre del año se realizaron seis sesiones (2) enero, (1) febrero, (1) marzo y (2) abril.
		Política de ética y buen gobierno	Este documento de acceso público se encuentra publicado en la página web de la Compañía (www.eep.com.co) al cuál tienen acceso los diferentes grupos de interés. Se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.eep.com.co/images/stories/Codigo_de-etica_y-buen-gobierno.pdf	Este documento de acceso público se encuentra publicado en la página web de la Compañía (www.eep.com.co) al cuál tienen acceso los diferentes grupos de interés. Se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.eep.com.co/images/stories/Codigo_de-etica_y-buen-gobierno.pdf
		Comité de Gestión Integral del Riesgo	Durante el tercer cuatrimestre del año se realizaron 2 sesiones. Durante estas sesiones se finalizó con el ciclo de capacitaciones ofrecido por nuestro corredor de seguros. <ul style="list-style-type: none"> Septiembre: temática "Energías renovables" Octubre: "Preparándonos para auditoría externa" En los meses de noviembre y diciembre no se realizó comité porque se revisaron los riesgos de cada uno de los procesos y los parámetros de materialización, dando feliz término al proceso de actualización de la matriz de riesgos. Además, durante el mes de noviembre se realizó socialización a todos los colaboradores sobre Gestión Integral del Riesgo, con el fin de seguir afianzando la cultura de riesgos en la Compañía.	Durante el primer cuatrimestre del año se realizaron 4 sesiones relativo al Comité de Gestión Integral del Riesgo abordando las siguientes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> Enero: Elementos de la cultura de riesgos Febrero: Socialización metodología cálculo indicador PEC, socialización Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, socialización metodología para la gestión de oportunidades, Socialización roles y responsabilidades para el comité de crisis y de continuidad del negocio. Marzo: Conceptos generales apetito de riesgo Abril: Vigilancia del entorno externo a nivel tecnológico – digital, riesgos estratégicos contracción de la demanda y competidores.
		Construcción mapa de riesgos de corrupción	Durante el II cuatrimestre la identificación y valoración de los riesgos de corrupción no presentó cambios.	Durante el III cuatrimestre la identificación y valoración de los riesgos de corrupción no presentó cambios.

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

Gestión del riesgo	Mapa de Riesgos	Socialización y comunicación del mapa de corrupción	Durante el II semestre se realizó socialización del mapa de corrupción a los diferentes líderes de la organización.	Durante el I 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 año 2021 se cumplió con la validación y verificación de los trámites inscritos en el SUIT.	Para el año 2022 se realizará nuevamente la validación y verificación de los trámites inscritos en el SUIT antes de que finalice el primer semestre.
Rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Informe anual de sostenibilidad	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.	El informe integrado de gestión (Gestión y sostenibilidad) 2021 ya se encuentra publicado en nuestra página web y esta disponible en el siguiente enlace: https://www.eep.com.co/images/Resumen_Informe_Gestion_2021/index.html
		Informe anual de gestión	Actualmente se encuentran publicado el informe integrado de gestión 2020 (Gestión y sostenibilidad). https://www.eep.com.co/images/gestion2020_v2/gestion2020.html https://www.unglobalcompact.org/participation/report/cop/create-and-submit/active/452116	Además, este año se realizó una edición especial como resumen que se puede encontrar en el siguiente enlace: https://www.eep.com.co/images/gestion2021/index.html
		Informe de la auditoría externa	Para el último periodo del año se da continuidad al proceso auditor de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados vigencia 2021. Se realiza la entrega de información y seguimiento al primer semestre del año de acuerdo con las solicitudes de la firma auditora. 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 2021 se presentarán en la vigencia 2022. No obstante, el informe definitivo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para la vigencia 2020 se encuentra publicado en la página web de la Empresa www.eep.com.co link La Empresa – Control y rendición de cuentas.	Para el primer cuatrimestre del año se da continuidad al proceso auditor de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados vigencia 2021. Con esto se da continuidad a la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, dando cumplimiento a la Ley 142 de 1994. Según la resolución 20211000555175 del 05/10/2021 en la cual se establecen los lineamientos sobre el reporte de información de las Auditorías Externas de Gestión y Resultados y de las Oficinas de Control Interno de los prestadores de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, a través del Sistema Único de Información – SUI y del sistema de gestión documental establece en su artículo 09 "Plazo de reporte de la información por parte de la AEGR y las oficinas de control interno" las fechas máximas de reporte del informe para el último día del mes de junio del año siguiente al que se está reportando. Por consiguiente, a la fecha la AEGR no ha emitido el informe final, una vez se obtenga se cargará en la página de la empresa con el fin de ser consultado por los interesados. No obstante, el informe definitivo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para la vigencia 2020 se encuentra publicado en la página web de la Empresa en el siguiente enlace: https://www.eep.com.co/la-empresa/control-y-rendicion-de-cuentas/extracto-del-informe-de-auditoria-externa-de-gestion-y-resultados
Auditorías órganos de vigilancia y control	Para el tercer cuatrimestre del año 2021 se recibe auditoria de Actuación especial de fiscalización Apidoppc-0501 inversiones Empresa de Energía por parte de la Contraloría Municipal de Pereira.	Durante el primer cuatrimestre del año 2022, realizamos la respuesta anual, al requerimiento que realiza la SSPD, sobre el cumplimiento del Reglamento Técnico de Instalaciones Eléctricas RETIE. Allí es realizada la evaluación de la gestión de los riesgos de origen eléctrico GROE en los operadores de red. Nuestro compromiso se evidencia en los controles aplicado a nuestra operación y administración en todo el Sistema de Distribución Local, tanto en el municipio		

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>La Contraloría Municipal de Pereira como resultado de la Actuación Especial de Fiscalización API-DOPPC-0501-001 adelantada, conceptúa que la gestión de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P., cumplió con los principios de eficiencia, eficacia y economía con que fueron administrados los recursos puestos a su disposición a través de la observancia de los lineamientos establecidos, específicamente en la estructura tarifaria, compra de energía, representantes del Municipio de Pereira como miembro de la Junta Directiva en la participación del proceso de contratación como aliado estratégico EMC002 de 2019 y participación del Municipio como socio accionista en la compra de Caribesol fue "FAVORABLE".</p>	<p>de Pereira como en Cartago, contribuyendo a la data necesaria para la construcción de indicadores de evaluación que adelanta la SSPD al respecto.</p> <p>Además, se recibe auditoria de Actuación especial de fiscalización, verificación, revisión y pronunciamiento de forma de la rendición de la cuenta anual consolidada en línea en el aplicativo SIA Empresa de Energía por parte de la Contraloría Municipal de Pereira.</p> <p>La Contraloría Municipal de Pereira como resultado de la Actuación Especial, conceptúa que la gestión de la Empresa de Energía de Pereira S.A. E.S.P. , de economía, eficiencia, eficacia, con que administró los recursos puestos a su disposición y los resultados de su gestión en la contratación examinada durante el ejercicio de control conceptúa que la gestión en línea en el aplicativo SIA de la Cuenta Anual Consolidada vigencia fiscal 2021 registrada en la plantilla 202113, fue "FAVORABLE", al medir los indicadores de Oportunidad y Suficiencia, por lo tanto se considera Oportuna y Completa.</p>
		Comunicados de prensa	<p>Para el tercer 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>Algunas cifras de la gestión del III cuatrimestre del año:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 32 comunicados de prensa • 11 salidas en programas de TV 	<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>
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 continuó habilitado; allí se registran las invitaciones a negociar emitidas por la Empresa.</p> <p>Durante el III cuatrimestre del año, se registraron en total 104 proveedores a través del portal.</p> <p>Además, se registraron 196 órdenes, 50 órdenes de compras de bienes y 146 órdenes de servicios.</p> <p>Se publicaron 36 invitaciones a negociar.</p>	<p>El portal de proveedores continuó habilitado; allí se registran las invitaciones a negociar emitidas por la Empresa.</p> <p>Durante el I cuatrimestre del año, se registraron en total 124 proveedores a través del portal.</p> <p>Además, se registraron 274 órdenes, 122 órdenes de compras de bienes y 152 órdenes de servicios.</p> <p>Se publicaron 79 invitaciones a negociar.</p>
	Controles adicionales	Auditorías internas	<p>En el mes de noviembre de 2021 se realiza la auditoría externa con el ente certificador Bureau Veritas con resultado de cero no conformidades respecto a la revisión de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 con el</p>	<p>Durante el mes de mayo se realizará auditoría interna con certificador externo "Conecta" para revisar las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 con el alcance de: Generación, Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica</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>alcance de: Generación, Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica para los mercados de Pereira y Cartago. Este resultado confirma la certificación integral bajo las tres normas de la Empresa.</p> <p>Por otro lado, se da continuidad a las auditorías internas producto de las medidas de control interno, a los procesos financieros, contables, inventarios, proyectos de inversión, operación y mantenimiento de redes, compras y procesos CORE como comercial, y técnica.</p> <p>Así mismo, se realizaron auditorías a los proveedores de los procesos Lectura y Reparto, Corte y Reconexión, al igual que al proveedor de servicios de los procesos de Normalizaciones y Revisiones, cartera y puntos de recaudo.</p>	<p>para los mercados de Pereira y Cartago. Con la particularidad de la inclusión de la norma ISO 55001 de gestión de activos.</p> <p>Por otro lado, se da continuidad a las auditorías internas producto de las medidas de control interno, a los procesos financieros, contables, inventarios, proyectos de inversión, operación y mantenimiento de redes, compras y procesos CORE como comercial, y técnica.</p> <p>Así mismo, se realizaron auditorías a los proveedores de los procesos Lectura y Reparto, Corte y Reconexión, al igual que al proveedor de servicios de los procesos de Normalizaciones y Revisiones, cartera y puntos de recaudo.</p>
		Denuncia de fraudes	<p>Para el tercer cuatrimestre del año 2021 no se presentaron denuncias en la línea ética. Sin embargo, a través de la oficina telefónica se recibieron 112 denuncias por fraude o delación, para la ciudad de Pereira fueron 97 y para la ciudad de Cartago fueron 15. Estas denuncias 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 primer cuatrimestre del año 2022 no se presentaron denuncias en la línea ética. Sin embargo, a través de la oficina telefónica se recibieron 85 denuncias por fraude o delación, para la ciudad de Pereira fueron 79 y para la ciudad de Cartago fueron 6. 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>Respecto a los indicadores que miden la gestión de atención al ciudadano, para el periodo de análisis se presentaron los siguientes resultados: Días promedio de respuesta PQR's, para el mercado de Pereira fue de 11,73 días y para el mercado de Cartago fue de 9,79 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). Con relación al indicador de atención en sala, se ubicó en 13,49 minutos para Pereira y 7,09 minutos para el Municipio de Cartago, para el indicador de calificación en sala, se obtuvo un resultado promedio de 3,94 para Pereira y un resultado de 3,95 para Cartago, siendo 4 la máxima calificación. De esta manera se mantienen unos excelentes resultados pese a las diferentes contingencias presentadas a lo largo del año.</p>	<p>Respecto a los indicadores que miden la gestión de atención al ciudadano, para el periodo de análisis se presentaron los siguientes resultados: Días promedio de respuesta PQR's, para el mercado de Pereira fue de 11,74 días y para el mercado de Cartago fue de 9,49 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). Con relación al indicador de atención en sala, se ubicó en 11,35 minutos para Pereira y 7,07 minutos para el Municipio de Cartago, para el indicador de calificación en sala, se obtuvo un resultado promedio de 3,92 para Pereira y un resultado de 3,96 para Cartago, siendo 4 la máxima calificación. De esta manera se mantienen unos excelentes resultados para ambas ciudades.</p>
		Talento humano	<p>En el tercer cuatrimestre del año se realizaron capacitaciones internas 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"> • Capacitación sobre solicitudes de factibilidad. • Capacitación sobre usuarios AGPE (Auto Generadores a Pequeña Escala). 	<p>En el primer cuatrimestre del año se realizaron capacitaciones internas 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"> • Usuarios AGPE • Opción tarifaria • Novedades con el portal de pagos AV VILLAS • Cambio en la factura

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"> • Capacitación sobre creación de matrículas masivas. <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>	<ul style="list-style-type: none"> • Facturación en sitio
		<p>Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Durante el III cuatrimestre se realiza la clausura de los programas "Líderes con energía" y "Emprendimiento para la vida" tanto en Pereira como en Cartago.</p> <p>Además, se continúa realizando la socialización de proyectos de inversión de la Compañía con las comunidades impactadas por los mismos.</p> <p>Se da continuidad a los programas de Responsabilidad Social Empresarial y gestión ambiental de Energía de Pereira como "Reciclaje para la factura", "Proyecto Ambiental, Escolar y Social" y "Tenencia Responsable de Animales de Compañía".</p> <p>La encuesta de satisfacción se empezó a aplicar durante el III cuatrimestre del año y se espera tener resultados para el I cuatrimestre del año 2022, esta encuesta fue aplicada en Pereira y Cartago por parte de la Universidad Tecnológica de Pereira.</p>	<p>Durante el mes de marzo se realizaron socializaciones durante una semana con nuestros grupos de interés en la Granja Solar para presentar los resultados del año 2021 de la Compañía, este evento recibió el nombre de "Un café con energía" y se realizó a modo de conversatorio entre los invitados y el comité directivo de la compañía.</p>  <p>Para el caso de los programas de Responsabilidad Social Empresarial, se entregaron más de 400 kits escolares a estudiantes de básica primaria de colegios y escuelas de Pereira y Cartago. En total se beneficiaron 13 instituciones educativas.</p> <p>Se dio inicio al programa de emprendimiento para la vida en barrios de Pereira y Cartago y este año se dio apertura a la fase II de la mano con la caja de Compensación de Risaralda- Comfamiliar para enseñar corte de cabello, manicure y pedicure, uñas en gel y en acrílico, barbería y un módulo de emprendimiento.</p> <p>Los resultados de la encuesta de satisfacción para la vigencia 2021 fueron los siguientes:</p> <p>Pereira – Clientes residenciales- Índice global de satisfacción 80% Cartago – Clientes residenciales- Índice global de satisfacción 86,4%</p> <p>Además, se continúa realizando la socialización de proyectos de inversión de la Compañía con las comunidades impactadas por los mismos.</p> <p>La empresa desarrolló una landing para condensar y comunicar lo relacionado con proyectos de inversión, esta se puede encontrar en el siguiente enlace:</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

