

Informe de seguimiento Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2022 Corte 31 de diciembre de 2022

1. Generalidades

Dando continuidad a nuestra estratégica de generación de valor compartido y desarrollo sostenible y en concordancia con nuestro Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, al compromiso con la legalidad, enmarcado en nuestros principios y valores corporativos le damos continuidad a lo establecido en la Directiva de Gerencia N°11 del 2 de marzo de 2016 donde se definió y adoptó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en cumplimiento del 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 los 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 nuestros colaboradores y contratistas.

En este orden de ideas y en coherencia con los principios de transparencia, 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 segundo cuatrimestre del año 2022, los cuales se presentarán a continuación.

Como se ha mencionado en 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 y que periódicamente son analizados y actualizados dependiendo del comportamiento e impacto en la gestión de Energía de Pereira. No obstante, 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 para el último periodo del año 2022.

2. Seguimiento de los controles aplicados al plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Proceso		Actividades	Corte 31 de agosto de 2022	Corte 31 de diciembre de 2022
Gestión del Riesgo	Administración del Riesgo	Política de administración del riesgo	La Empresa continúa 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.	Se da continuidad a la gestión de riesgos establecida en 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 segundo cuatrimestre del año se realizaron cuatro sesiones (1) mayo, (1) junio, (1) julio y (1) agosto.	Se dio continuidad a las sesiones del comité de compras de la Empresa, buscando satisfacer las necesidades de las áreas optimizando los recursos a través de las negociaciones con los proveedores u oferentes, y siendo transparentes con los resultados obtenidos en las adjudicaciones realizadas. Para el tercer cuatrimestre del año se realizaron cuatro sesiones, (1) septiembre, (1) noviembre y (2) diciembre.
		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 cual tienen acceso los diferentes grupos de interés. Se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.eep.com.co/images/stories/Codiqo_de-etica_y-buen-gobierno.pdf Para el segundo cuatrimestre realizamos socialización a todos los colaboradores a través del correo electrónico y charla por cada área de trabajo, con el fin de interiorizar de manera consciente su funcionalidad, aplicación y ubicación.	El documento continúa publicado en la página web de la Compañía (www.eep.com.co) al cual tienen acceso los diferentes grupos de interés, ya que como sea mencionado, esta política es de acceso público. Se puede consultar en el siguiente enlace: https://www.eep.com.co/images/stories/Codiqo_de-etica_y-buen-gobierno.pdf
		Comité de Gestión Integral del Riesgo	En el segundo 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"> • Mayo: Análisis del riesgo estratégico ataque cibernético. Grado de implementación del acuerdo CNO 1502. • Junio: Discusión alrededor de temas como, riesgos asociados a la facturación electrónica, gestión del riesgo contractual, reconocimiento de excedentes de energía usuarios AGPE y riesgo reputacional por cobro de energía reactiva, inductiva y capacitiva. • Julio: Discusión alrededor de temas como, procedimiento atención de reparaciones (Línea 115 opción 1) DIS.OYM.PR06, riesgo sistema integrado de gestión, riesgo epidemia y pandemia, riesgo asociado al tratamiento de bases de datos personales y riesgo asociado a la inactivación de 	En el tercer cuatrimestre del año se realizaron 3 sesiones correspondientes al Comité de Gestión Integral del Riesgo, abordando las siguientes temáticas: <ul style="list-style-type: none"> • Septiembre: Gestión del riesgo reputacional. • Octubre: Marco conceptual riesgo económico. • Diciembre: Socialización programa de seguros contratado. <p>En el mes de noviembre no se realizó el Comité de Riesgos por motivos de realización de la auditoría externa de certificación en la norma ISO 55001 (Gestión de activos): y de recertificación en ISO 9001:2018 (Gestión de calidad), ISO 14001:2018 (Gestión ambiental) e ISO 45001:2018 (Gestión salud y seguridad en el trabajo).</p>

Edificio Torre Central Carrera 10 No 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>usuarios propios o contratistas (suplantación de identidad)</p> <p>Agosto: Análisis de temas de riesgos asociados a facturación electrónica, gestión del riesgo contractual y riesgo Aj.</p>	<p>Con estas certificaciones se obtiene entre otros beneficios, garantizar la eficacia de la gestión de los procesos, aportando así a la minimización de la materialización de los riesgos.</p>
Gestión del riesgo	Mapa de Riesgos	Construcción mapa de riesgos de corrupción	En el II cuatrimestre del año la identificación y valoración de los riesgos de corrupción no presentó cambios.	En el III cuatrimestre del año la identificación y valoración de los riesgos de corrupción no presentó cambios.
		Socialización y comunicación del mapa de corrupción	En el segundo periodo del año se da continuidad a la socialización del mapa de corrupción a los diferentes líderes de la organización.	En el tercer periodo del año se da continuidad a la socialización del mapa de corrupción a los diferentes líderes de la organización.
Racionalización de tramites	Inventario de tramites	Inventario de tramites	<p>Se realizó la validación y verificación de los trámites inscritos en el SUIT.</p> <p>Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público Cambiar la clase de uso actual del inmueble en el cual se presta el servicio público de acuerdo con la utilización que éste tiene, puede ser residencial, industrial, comercial, oficial o especial. Entidad: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A.</p> <p>Suspensión del servicio público Suspender el servicio público por mutuo acuerdo entre el suscriptor y el prestador del servicio. Entidad: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A.</p> <p>Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos Obtener el documento mediante el cual se certifica la posibilidad técnica de conectar un predio o predios objeto de la licencia urbanística a las redes matrices de servicios públicos existentes. Entidad: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A.</p> <p>Independización del servicio público Autorización de nuevas acometidas para atender una o varias unidades segregadas de un inmueble. Entidad: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A.</p> <p>Conexión a los servicios públicos Acceder al servicio público para un predio residencial, comercial, industrial, oficial o especial. Entidad: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A.</p> <p>Instalación temporal del servicio público Conexión temporal del servicio público en obras en construcción y espectáculos públicos no permanentes u otros servicios no residenciales de carácter ocasional. Entidad: EMPRESA DE ENERGIA DE PEREIRA S.A.</p>	<p>Actualmente se encuentran publicados en el SUIT los siguientes trámites:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cambio de la clase de uso de un inmueble a la cual se le presta el servicio. • Suspensión del servicio público. • Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos. • Independización del servicio público. • Conexión a los servicios públicos. • Instalación temporal del servicio público.
Rendición de cuentas	Rendición de cuentas	Informe anual de sostenibilidad	El informe integrado de gestión (Gestión y sostenibilidad) 2021 se encuentra publicado en nuestra página web y está disponible en el siguiente enlace:	El informe integrado de gestión (Gestión y sostenibilidad) 2021 se encuentra publicado en nuestra página web y está disponible en el siguiente enlace:
		Informe anual de gestión	<p>https://www.eep.com.co/images/Resumen_Informe_Gestion_2021/index.html</p> <p>Además, este año 2022 se realizó una edición especial como resumen que se puede encontrar en el siguiente enlace:</p> <p>https://www.eep.com.co/images/gestion2021/index.html</p>	<p>https://www.eep.com.co/images/Resumen_Informe_Gestion_2021/index.html</p> <p>Además, este año 2022 se realizó una edición especial como resumen que se puede encontrar en el siguiente enlace:</p> <p>https://www.eep.com.co/images/gestion2021/index.html</p> <p>En el primer trimestre del 2023 se espera publicar el Informe Integrado de Gestión correspondiente a la vigencia 2022.</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

		Informe de la auditoría externa	<p>Durante este periodo de análisis se recibe el informe definitivo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para la vigencia 2021. La auditoría se llevó a cabo bajo el enfoque de las normas de Auditoría generalmente aceptadas en Colombia, normas internacionales de Auditoría NIA, Norma Internacional de Control de Calidad NICC 1 y bajo los parámetros establecidos en la Ley 142 de 1994, Ley 689 de 2001, circular externa 005 de 1997 y las Resoluciones 321 de 2003, 200613000112295 de abril 18 de 2006, 20121300003545 de febrero 14 de 2012, 20171300058365 del 18 de abril de 2017, 20211000555175 del 5 de octubre de 2021, así como las disposiciones contenidas en las Resoluciones 038 de 1996, 072 de Octubre de 2002 y 034 de marzo de 2004 de la Comisión de Regulación de Energía y Gas - CREG.</p> <p>El concepto general de la auditoría está enmarcada en los resultados de los indicadores evaluativos del nivel de riesgo donde no evidencian situaciones que generen en la actualidad o puedan generar un impacto considerable en la estructura financiera de la compañía, que a futuro puedan comprometer la estabilidad de la misma, esta conclusión está basada en que el comportamiento de sus resultados presenta variaciones positivas comparadas con el año anterior y los indicadores han mostrado mejoras convenientes para la compañía y por ende para los accionistas; ha presentado buen manejo de los recursos financieros, en el capital de trabajo se evidencia que la compañía cuenta con recursos corrientes para el desarrollo de su operación lo que genera confianza para que la empresa sea auto sostenible.</p> <p>Con base en el análisis anterior y en los resultados financieros de la compañía en el año 2021, la AEGR conceptúa que la EEP cumple a cabalidad con la Hipótesis de Negocio en Marcha, en virtud de lo contemplado en la NIA 570, presentando un comportamiento financiero estable, derivado de la capacidad de cobertura de sus pasivos en el corto, mediano y largo plazo, lo que ofrece un mayor grado de confianza a sus inversionistas, mitigando el riesgo de presentarse causales de disolución o liquidación de la Empresa.</p> <p>Finalmente, la firma auditora conceptúa que el nivel de riesgo de la Empresa de Energía de Pereira S.A. ESP, al 31 de diciembre de 2021 es (A) es decir un riesgo bajo, producto de los resultados positivos y adecuada gestión, y se resalta el compromiso de todas</p>	<p>Para el último periodo del año se da continuidad al proceso auditor de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados vigencia 2022.</p> <p>Este proceso se realiza coordinadamente con la firma auditora, donde se realiza entrega de información permanente a solicitud de los auditores para su análisis y observaciones si hay lugar a ello. Para el segundo semestre se hace un seguimiento a los resultados del primer periodo del año de acuerdo con las solicitudes de la firma auditora, recibiendo un informe general con los resultados más relevantes tanto a nivel administrativo, como comercial, financiero y de cumplimiento.</p> <p>En términos generales, los resultados más relevantes del proceso auditor para el primer semestre de 2022 son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para el año 2022, se evidencia que se continúa trabajando bajo el PEC (Plan Estratégico Corporativo) proyectado, en donde se puede establecer que el primer año presenta resultados positivos en relación con las metas propuestas. • Se presenta una evaluación constante sobre el cumplimiento de las metas propuestas, de igual manera el PEC permite realizar modificaciones en caso de que se presenten situaciones externas que impacten de manera negativa en el cumplimiento de lo propuesto. • Se puede evidenciar que la Empresa presenta una distribución objetiva de su estructura organizacional en donde se establecen de manera gráfica las líneas de autoridad, asesoría y comunicación, garantizando de esta manera que cada uno de los colaboradores que hacen parte de la Empresa, tengan claridad sobre los conductos regulares que se deben tener presentes para el desarrollo de las actividades asociadas al cargo desempeñado. • La Auditoría Externa de Gestión y Resultados establece que la Empresa de Energía de Pereira cumple con el procedimiento de reporte de información al SUI para el primer semestre del año, lo cual permite mitigar el riesgo existente de acarrear sanciones derivado del incumplimiento en el reporte de la información mediante el aplicativo SUI. • Se tiene definido un debido proceso para la identificación, valoración y tratamiento de los
--	--	---------------------------------	--	---

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>las áreas de la Empresa logrando el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas para el periodo 2021; 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. Se realiza la respectiva publicación de los resultados en la página web de la Empresa www.eep.com.co Link: https://www.eep.com.co/la-empresa/control-y-rendicion-de-cuentas/extracto-del-informe-de-auditoria-externa-de-gestion-y-resultados</p>	<p>riesgos, a través del Manual para la Gestión del Riesgo y Oportunidades y las sesiones del Comité de Gestión Integral del Riesgo (CGIR) que se realizan de manera periódica; con la finalidad de hacer seguimiento a riesgos identificados y valorados, así como al tratamiento dado.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La AEGR evidencia que desde la Empresa de Energía de Pereira SA ESP, se presenta un adecuado control en las plantas de generación, logrando maximizar la operación en cada una de ellas y garantizando el cubrimiento del mercado regulado y no regulado; de igual manera se puede evidenciar una adecuada programación de los mantenimientos preventivos, logrando proyectar que la no generación en esos periodos sea cubierta con la compra de energía en mercados bilaterales. • A nivel financiero y para el primer semestre del año 2022 no se evidenciaron hallazgos o variaciones que pongan en riesgo la estabilidad de la Compañía. <p>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 2022 se presentarán en la vigencia 2023 una vez finalice el proceso auditor enmarcado en los tiempos regulatorios establecidos para tal fin.</p> <p>No obstante, el informe definitivo de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados para la vigencia 2021 se encuentra publicado en la página web de la Empresa www.eep.com.co link La Empresa – Control y rendición de cuentas.</p>
		Auditorías órganos de vigilancia y control	<p>Para este segundo cuatrimestre del año no se realizaron auditorias de órganos de vigilancia y control.</p>	<p>Para este segundo cuatrimestre del año no se realizaron auditorias de órganos de vigilancia y control.</p>
		Comunicados de prensa	<p>Para el segundo 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 realizó la 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,</p>	<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 realizó la publicación de comunicados de prensa, comunicados por suspensión de servicios, piezas audiovisuales, gestión en inversiones, gestión ambiental, responsabilidad social empresarial, informes de</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

			prácticas de uso eficiente y ahorro de energía, riesgos eléctricos, entre otras.	gestión, disposiciones regulatorias, prácticas de uso eficiente y ahorro de energía, riesgos eléctricos, entre otras. Para el cierre de la vigencia 2022 se registra la siguiente gestión: <ul style="list-style-type: none"> • Alianza con 17 medios digitales que nos apoyan en la difusión de las actividades realizadas por la compañía. • Tuvimos un crecimiento de 4.135 seguidores en nuestras redes sociales. • Alrededor de 7.000.000 de impresiones en nuestras redes sociales, cerca de 1.500.000 más de impresiones comparado con el año 2021.
Transparencia y acceso a la información	Transparencia y acceso a la información	Página web con el botón de transparencia	El botón de transparencia se encuentra habilitado y a 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.	El botón de transparencia se mantiene habilitado; a 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.
		Portal de proveedores abierto al público	El portal de proveedores continuó habilitado; allí se registran las invitaciones a negociar emitidas por la Empresa. Durante el II cuatrimestre del año, se registraron en total 102 proveedores a través del portal. Además, se registraron 303 órdenes, 160 órdenes de compras de bienes y 143 órdenes de servicios. Se publicaron 47 procesos en el portal de negocios.	El portal de proveedores continuó habilitado para el último periodo del año, allí se registran las invitaciones a negociar emitidas por la Empresa. Durante el III cuatrimestre del año, se registraron en total 54 proveedores a través del portal. Además, se registraron 168 órdenes, de las cuales 41 fueron por orden de compra de bienes y 127 por orden de servicios. Se publicaron 21 invitaciones a negociar.

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

	Controles adicionales	Auditorías internas	<p>Como se mencionó en el reporte anterior, en el mes de mayo se realizó auditoría interna con ente certificador externo, como preparatoria para la certificación de la norma ISO 55001 (Gestión de Activos) en la actividad de Distribución y recertificación de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 con el alcance en Generación, Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica.</p> <p>Ahora bien, 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. Algunas de estas auditorías tienen relación con, impuestos nacionales, impuesto renta y complementarios, conciliaciones bancarias, estampillas municipales, deuda pública, gestión de activos, órdenes de pago, prontos pagos, activos fijos e intangibles, proceso de normalizaciones y revisión, suspensión, entre otros.</p> <p>De los resultados de estas auditorías se implementan acciones de mejora que permitan minimizar la materialización de riesgos. En general no se han evidenciado no conformidades o eventos que pongan en riesgo la estabilidad de la Empresa.</p>	<p>Entre los meses de noviembre y diciembre de 2022 se realiza la auditoría externa con el ente certificador Bureau Veritas con resultado de cero no conformidades respecto al proceso de Re-Certificación de las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 con el alcance de: Generación, Distribución y Comercialización de Energía Eléctrica para los mercados de Pereira y Cartago.</p> <p>Así mismo, con el mismo ente auditor se realiza la auditoría de Certificación de la norma ISO 55001:2014 – Gestión de Activos, con un resultado de cero no conformidades.</p> <p>En conclusión, fueron recibidas las aceptaciones por parte de los equipos auditores para la renovación de las certificaciones en ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001 y la obtención de la certificación en ISO 55001. Este resultado confirma la certificación integral bajo cuatro normas para la Empresa que aportaran a la eficacia de los procesos y disminución de la probabilidad de materialización de los riesgos.</p> <p>De igual forma y con el ánimo de mantener los controles y seguimiento sobre los procesos de la Empresa, 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>También se mantuvieron las auditorías mensuales 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 segundo cuatrimestre del año 2022 no se presentaron denuncias en la línea ética. Sin embargo, a través de la oficina se recibieron 89 denuncias por fraude o delación, para la ciudad de Pereira fueron 78 y para el municipio de Cartago fueron 11. 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 tercer cuatrimestre del año 2022 no se presentaron denuncias en la línea ética. Sin embargo, a través de la oficina se recibieron 99 denuncias por fraude o delación, para la ciudad de Pereira fueron 76 y para el municipio de Cartago fueron 23. Estas denuncias fueron recibidas por el área de atención al cliente y se asignaron al área de revisiones para realizar el debido proceso.</p>
		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 12,27 días y para el mercado de Cartago fue de 9,36 días; se cumple con el término legal establecido</p>	<p>Respecto a los indicadores que miden la gestión de atención al ciudadano, para el periodo de análisis se presentaron los siguientes resultados:</p> <p>Días promedio de respuesta PQR´s, para el mercado de Pereira fue de 10,45 días y para el mercado de</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

Atención al ciudadano	Atención al ciudadano		<p>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 9,53 minutos para Pereira y 7,24 minutos para el Municipio de Cartago, para el indicador de calificación en sala, se obtuvo un resultado promedio de 3,90 para Pereira y un resultado de 3,94 para Cartago, siendo 4 la máxima calificación. De esta manera se mantienen excelentes resultados en términos de atención al cliente para los dos mercados.</p>	<p>Cartago fue de 9,83 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).</p> <p>Con relación al indicador de atención en sala, se ubicó en 6,57 minutos para Pereira y 6,37 minutos para el Municipio de Cartago.</p> <p>Para el indicador de calificación en sala, se obtuvo un resultado promedio de 3,91 para Pereira y un resultado de 3,98 para Cartago, siendo 4 la máxima calificación.</p> <p>De esta manera se mantienen unos excelentes resultados para ambas ciudades.</p>
		Talento humano	<p>En el segundo 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. La principal de ellas fue:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servicio integral al cliente con una duración de 20 horas con la Fundación Universitaria Comfamiliar. <p>Además, se capacitó en temas como:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarifa de energía con sus respectivos componentes • Opción Tarifaria • Qué es tasa de seguridad • Qué es Alumbrado Público • Capacitación en negociación para acuerdos de pago • Consumos de subsistencias y la diferencia entre Pto Caldas y Cartago • Energía reactiva • ¿Cuándo cobramos conexos, normalizaciones? • Autogeneración 	<p>En el tercer cuatrimestre del año se realizaron capacitaciones internas a los agentes front sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de procesos PARE (Proceso Administrativo de Recuperación de Energía). • Recursos ante la Empresa de Energía de Pereira. • Políticas de cartera actualizadas. <p>Buscando con esto que siempre nuestro personal esté actualizado sobre los procesos internos y de esta manera brindar la mejor asesoría a nuestros usuarios.</p>
		Relacionamiento con el ciudadano	<p>En el segundo cuatrimestre del año 2022 se realizó publicación de información a través de nuestra página web, redes sociales y comunicados a través de diferentes medios de comunicación anunciando los principales eventos de la Compañía.</p> <p>En el mes de julio se inauguró el Electro Corredor del Eje Cafetero, dando apertura a 3 estaciones de carga rápida ubicadas en los Tambos (El privilegio, El Edén y La Manuela) de Autopistas del Café, conectando de esta manera 256 km con el fin de promover una movilidad limpia y amigable con el medio ambiente.</p>	<p>Para el cierre del 2022 se cuenta con los resultados de la encuesta de satisfacción a clientes residenciales para el mercado de Pereira y Cartago.</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



Por otro lado, en el marco de los proyectos de inversión de la Empresa en el marco de la Resolución CREG 015 de 2018, se ha venido realizando la socialización de proyectos de inversión en las diferentes comunidades beneficiadas; en estas socializaciones se hace la presentación del proyecto, los tiempos de intervención y los beneficios.

La empresa desarrolló una landing para condensar y comunicar lo relacionado con proyectos de inversión, esta se puede encontrar en el siguiente enlace:

<https://energiapereira.eep.com.co/Inversiones/>

Ahora bien, en el marco de los programas de Responsabilidad Social Empresarial, se realiza un acercamiento permanente con la ciudadanía en pro del desarrollo sostenible. Entre muchas otras, para el segundo periodo del año se han realizado actividades como:

- Feria de la ciencia energética: Impactando más de 1800 estudiantes de 20 instituciones educativas.
- Emprendimiento para la vida. Con más de 250 personas beneficiadas de 11 comunidades de la ciudad.
- Servicio social con energía. (125 estudiantes)
- Líderes con energía. Espacio donde se trabaja con los líderes comunales, ediles y edilesas en temas relacionados con la prestación del servicio.
- REPAFA – Reciclar para pagar la factura. 8 conjuntos residenciales beneficiados y más

Mercado Pereira



Mercado de Cartago



Nuestra meta se encontraba en 83% y se superó para ambos mercados demostrando el nivel de satisfacción de nuestros usuarios con el servicio prestado.

Además, nuestros programas de Responsabilidad Social Empresarial cierran con los siguientes impactos para la vigencia 2022:



			<p>de 4 toneladas de CO2 dejadas de emitir a la atmósfera.</p> <ul style="list-style-type: none"> Proyecto ambiental, social y escolar. <p>Se espera aplicar la encuesta de satisfacción al cliente entre los meses de octubre y noviembre de 2022.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Impactos RSE Pereira 2022</th> </tr> <tr> <th>Programa</th> <th>Impactos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Gigantes de la energía</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>Proyecto ambiental, escolar y social</td> <td>16294</td> </tr> <tr> <td>Feria de la ciencia energética</td> <td>17671</td> </tr> <tr> <td>Servicio social</td> <td>943</td> </tr> <tr> <td>Reciclar para la factura [Repafa]</td> <td>72000</td> </tr> <tr> <td>Líderes con energía</td> <td>432</td> </tr> <tr> <td>Emprendimiento para la vida I</td> <td>2069</td> </tr> <tr> <td>Emprendimiento para la vida II</td> <td>320</td> </tr> <tr> <td>Energitón</td> <td>1100</td> </tr> <tr> <td>Otras actividades rse</td> <td>97</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>111.226</td> </tr> </tbody> </table> <p>Con un porcentaje del 97,5% de favorabilidad en el índice de satisfacción de los programas de RSE se demuestra que el retorno de los programas en modalidad presencial genera un grado de confianza y credibilidad en la estrategia de sostenibilidad que desarrollamos y que adicionalmente se genera un gran impacto a nuestros grupos de interés.</p>	Impactos RSE Pereira 2022		Programa	Impactos	Gigantes de la energía	300	Proyecto ambiental, escolar y social	16294	Feria de la ciencia energética	17671	Servicio social	943	Reciclar para la factura [Repafa]	72000	Líderes con energía	432	Emprendimiento para la vida I	2069	Emprendimiento para la vida II	320	Energitón	1100	Otras actividades rse	97	Total	111.226
Impactos RSE Pereira 2022																														
Programa	Impactos																													
Gigantes de la energía	300																													
Proyecto ambiental, escolar y social	16294																													
Feria de la ciencia energética	17671																													
Servicio social	943																													
Reciclar para la factura [Repafa]	72000																													
Líderes con energía	432																													
Emprendimiento para la vida I	2069																													
Emprendimiento para la vida II	320																													
Energitón	1100																													
Otras actividades rse	97																													
Total	111.226																													