



**INFORME DE EVALUACIÓN DEL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021**

COPIA CONTROLADA

San José del Guaviare, mayo de 2021





**INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN
Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2021**

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIO
Gerente

MARLON LÓPEZ SÁNCHEZ
Director de Planeación

OMAR EDUARDO BLANCON SÁNCHEZ
Sub Gerente Área Financiero

MAIDEY ACEVEDO LAGUNA
Sub Gerente Área Administrativa

JOSE WILLIAM COY TORRES
Sub Gerente Área Comercial y Mercadeo

MARIBEL MONTERO ABELLO
Secretaria General y Jurídica

HERNANDO HINCAPIE RESTREPO
Sub Gerente Área de Distribución

JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Jefe de Control Interno

San José del Guaviare, mayo de 2021



I. OBJETIVO

Presentar el informe de evaluación a las acciones establecidas en el Plan PAAC de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. vigencia 2021, de conformidad a las evidencias presentadas por los líderes de procesos con los informes de autoevaluación empresarial.

II. ALCANCE

Este informe corresponde al primer cuatrimestre de 2021, en el cual se relacionan los resultados encontrados acerca del cumplimiento del PAAC de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

III. RESULTADOS ENCONTRADOS

Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano					
Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Método (Producto)	Responsable	Fecha Programada	% Cumplimiento
Subcomponente / proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1 Socializar la política de administración de riesgos	Una socialización	Director de Planeación y Profesional 01 Gestión de Calidad	01/02/2021 al 30/06/2021	0% Esta actividad está programada para el tercer trimestre
Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Realizar la actualización de cada mapa de riesgos de corrupción con el líder de proceso	11 mapas de riesgos de corrupción actualizado	Dirección de Planeación, Profesional 01 Gestión de Calidad y líderes de procesos	01/11/2021 al 31/12/2021	0% Esta actividad está programada para el cuarto trimestre
Subcomponente / Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1 Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en la página web de la empresa	Un (1) Mapa de riesgos de Corrupción Publicado en página web	Profesional 01 Gestión de Calidad, Profesional 02 Comunicaciones	01/12/2021 al 31/12/2021	0% Esta actividad está programada para el cuarto trimestre



**EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE**
NIT: 822.004-680

Página: 4 de 12

	3.2	Difundir el mapa de riesgos de corrupción de cada proceso a través del software de ISOLUCIÓN	Un (1) mapa de riesgos difundido	Profesional 01 Gestión de Calidad	01/12/2021 al 31/12/2021	0% Esta actividad está programada para el cuarto trimestre
Subcomponente / proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Realizar autoevaluación trimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso	11 procesos con autoevaluación a los riesgos de corrupción trimestralmente	Líderes de proceso	Enero, abril, julio, octubre del 2021	25%
Subcomponente / proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, donde analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción	3 seguimientos (Informes)	Jefe de Control Interno	Enero, Mayo y Septiembre del 2021	33.33%
TOTAL CUMPLIMIENTO						9.72%

Componente 2: Racionalización de Trámites

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 2: Racionalización de Trámites						
FASES		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% Cumplimiento
Fase 3 Racionalización de trámites	3.1	Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites, que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización	Un trámite racionalizado	Subgerente Comercial y Mercadeo, Subgerente de Distribución, Director de Planeación, Profesional 01 Gestión de Calidad, Profesional 01 Contac Center.	01/02/2021 al 31/12/2021	0% Esta actividad está programada para el tercer trimestre
TOTAL CUMPLIMIENTO						0%



Componente 3: Rendición de Cuentas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 3: Rendición de cuentas						
Etapa	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% Cumplimiento	
Estrategias de rendición de cuentas a la ciudadanía	1.1	Realizar informe de gestión de resultados de la empresa del año 2020 y presentarlo ante la Junta Directiva	Acta de Junta Directiva	Gerencia y Dirección de Planeación	Febrero a Marzo del 2021	100% se realizó el informe de gestión de resultados, el cual fue presentado mediante acta de junta directiva número 221 de marzo de 2021
	1.2	Publicar en Pagina web el informe de gestión de la empresa del año 2020	Evidencia de publicación	Profesional 02 Comunicaciones	Abril del 2021	100% En el mes de marzo se diseñó el Informe de Gestión 2020; el 27 de marzo de 2021, se publicó el documento en la plataforma web.
TOTAL CUMPLIMIENTO					100%	



Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% Cumplimiento	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar seguimiento al desempeño de los indicadores de atención al usuario	Cuatro informes Informe de autoevaluación	Subgerente Comercial/ Profesional 01 call center	Enero, abril, Julio y octubre del 2021	25%
	1.2	Implementar mesas técnicas de sistemas integrados, para fortalecer las acciones tomadas frente a las PQRS recibidas. La mesa técnica debe ser liderada por el líder del proceso de sistemas integrados, donde se convoque un equipo interdisciplinario de acuerdo con las novedades más frecuentes registradas en las estadísticas de las PQRS.	11 mesas técnicas de sistemas integrados para monitorear las PQRS	Profesional 02 Auditor Interno – Líder del proceso de sistemas integrados	Febrero a Diciembre del año 2021	5 reuniones realizadas correspondiente al 45%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Habilitar el pago de la factura a través del sitio web de la empresa	Canal de pago virtual habilitado	Profesional 01 sistemas, Subgerente Financiero, Subgerente Administrativo	01/01/2021 al 30/06/2021	100%
	2.2	Actualizar los datos de los usuarios (Nombre, cedula celular, correo electrónico entre otros)	100% de los usuarios	Subgerente Comercial	01/01/2021 al 31/12/2021	0%
	2.3	Estructurar para la puesta en funcionamiento de la ventanilla única de ENERGUAVIARE S.A E.S.P.	Una ventanilla Única en funcionamiento (Un informe)	Subgerente Administrativa y Técnico 04 Archivo	01/01/2021 al 30/06/2021	0%
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Actualizar las funciones del personal de atención al cliente	Manual de funciones actualizado	Subgerencia Administrativa, profesional 02 talento humano	31/12/2020	0%
	3.2	Realizar reinducción al personal de atención al usuario de ENERGUAVIARE S.A E.S.P., sobre los procesos de la atención al usuario	Una reinducción a todo el personal de atención al usuario ENERGUAVIARE S.A E.S.P.	Profesional 01 Gestión de Calidad	De Junio a Diciembre del 2021	100%
	3.3	Realizar una jornada de capacitación de atención al usuario al personal	Soportes de la jornada de capacitación	Subgerencia Administrativa, profesional 02	De abril a diciembre del 2021	0%



		involucrado en la atención al usuario		talento humano/ Profesional 01 Contac Center		
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Verificar la aplicación del procedimiento de recepción y trámite de las PQR	Soporte de la verificación	Profesional 01 Gestión de Calidad	31/12/2021	100%
	4.2	Verificar el cumplimiento de la normatividad que da cumplimiento a los cargues de información relacionados con la atención al usuario a la SSPD. En caso de encontrar novedades en el cumplimiento, gestionar los ajustes necesarios con el líder de proceso.	Dos verificaciones (2 informes)	Profesional 01 Normatividad y Regulación	01/01/2021 al 31/12/2021	0%
	4.3	Publicar en la factura, página web y redes sociales, los deberes y derechos de los usuarios	Cuatro publicaciones	Subgerente Comercial y de Mercadeo y Profesional 02 Comunicaciones.	Marzo, Junio, Septiembre y Diciembre 2021	50% Se diseñó una publicación en la factura de derechos de los usuarios, la cual se emitió en abril y julio; aún quedan dos publicaciones pendientes en la factura; Sin embargo, a través del espacio radial y cuñas en la emisora caracol radio Guaviare, se emiten los derechos y deberes de los usuarios. Igualmente, en el sitio web están publicado los derechos y deberes de los usuarios



Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar dos encuestas para la medición de la satisfacción del usuario con relación a la atención recibida	Dos Informes de resultados de las encuestas	Subgerencia Comercial Profesional 01 Contac Center	30/06/2021 31/12/2021	0%
	5.2	Divulgación en redes sociales y pagina web de la empresa, los servicios y tramites que ofrece la empresa	Soportes de divulgación	Subgerencia Comercial y de Mercadeo, Profesional 02 Comunicaciones	30/04/2021	100% Se ha divulgado a través de redes sociales y por el programa radial Conectémonos con energía, el pago de la factura en línea y el trámite de PQR en línea. Soportes de pantallazos PQR y Pago en línea, soportes 5.2 y 5.2.1; igualmente las certificaciones radiales.
TOTAL CUMPLIMIENTO						40%

Componente 5: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

PLAN ANTICORUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% Cumplimiento
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 Actualizar la información institucional registrada en la sección de transparencia y acceso a la información frente a la normatividad vigente	100% de las publicaciones requeridas por la normativa vigente en la sección de transparencia y acceso a la información, teniendo en cuenta el esquema de publicación 2019.	Profesional 02 de Comunicaciones	Del 01/01/2021 al 31/12/2021	50% En la vigencia 2021, se logró subir las TRD a nuestro sitio web, igualmente se ha estado actualizando documentos de políticas actualizadas



						<p>e invitaciones públicas de contratación, las publicaciones programadas para el cumplimiento del plan de comunicaciones, generan dinamismo en el contenido del sitio web oficial de la empresa, de igual forma se publicaron los estados financieros de la empresa, lo anterior exige una constante actualización del registro de publicaciones de ENERGUAVIARE S..A .E.S.P. Soporte Registro de publicaciones 5.1.1 y sitio web www.energuaviare.com</p>
<p>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</p>	<p>2.1</p>	<p>Atender las PQRS radicadas en la empresa en los tiempos establecidos</p>	<p>100% de las PQRS atendidas de acuerdo con los informes de indicadores de atención al usuario trimestral</p>	<p>Profesional 01 Contac Center y todo el personal responsable de la PQRS</p>	<p>Enero, Abril, julio, octubre del 2021</p>	<p>100%</p>

COPIA CONTROLADA



**EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE**
NIT: 822.004-680

Página: 10 de 12

	2.2	Publicar en página WEB informes de indicadores de atención al usuario semestral	Dos Publicaciones	Profesional 02 de Comunicaciones	Enero y Julio de 2021	50% Se publicó el Informe de PQR segundo semestre de 2020
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Realizar el Registro o inventario de activos de información	Registro de inventario de activos de información	Subgerente administrativo, Técnico 04 Archivo, Profesional 02 Comunicaciones	01/01/2021 al 30/07/2021	25% El registro de inventario de activos de información se encuentra aprobado por la oficina de calidad, nos encontramos en el diligenciamiento de la información.
	3.2	Publicar en el sitio web oficial de ENERGUAVIARE S.A E.S.P., el registro o inventario de activos de información	Soporte de publicación del registro o inventario de activos de información	Profesional 02 Comunicaciones	31/08/2021	0%
	3.3	Formular el índice de Información Clasificada y Reservada	Matriz formulada y aprobada	Subgerente Administrativa y Técnico 04 Archivo	31/07/2021	25% El formato de índice de información Clasificada y reservada se encuentra aprobado por la oficina de calidad, nos encontramos en el diligenciamiento de la información
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Diseñar e implementar una campaña publicitaria de información dirigida a población en condición de discapacidad.	una Campaña de publicidad informativa y soportes de publicación	Profesional 02 de Comunicaciones	01/01/2021 a 30/06/2021	50% En el primer trimestres se concertó con ASORGUAVIARE, la propuesta que permitiría



					<p>generar por primera vez en el Guaviare, la inclusión de Lengua de Señas Colombiana en la plataforma digital de www.energuaviare.com sin embargo por falta de presupuesto para la contratación de los intérpretes, se definió ajustar la propuesta, por lo que la campaña se modificó a la elaboración de productos audiovisuales que generen impacto en la población sorda. Adjunto campaña COMUNICACIÓN SIN LÍMITES</p>
<p>Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública</p>	<p>5.1 Realizar revisión semestral del cumplimiento de publicaciones requeridas por la normativa vigente en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la empresa</p>	<p>2 revisiones</p>	<p>Jefe de Control Interno</p>	<p>Junio y diciembre del 2021.</p>	<p>0%</p>
TOTAL CUMPLIMIENTO					37.5%



**RESULTADOS FINALES
PRIMER CUATRIMESTRE 2021**

COMPONENTE	RESULTADO
Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción	9.72
Componente 2: Racionalización de Trámites	0
Componente 3: Rendición de Cuentas	100
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	40
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	37.5
TOTAL CUMPLIMIENTO	37.44%

JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Jefe de Control Interno

COPIA CONTROLADA