



**INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCION  
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
TERCER CUATRIMESTRE DE 2022**

San José del Guaviare, enero de 2023





**INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
TERCER CUATRIMESTRE DE 2022**

**DYEWISKEY MOSQUERA PALACIO**  
Gerente

**MARLON LÓPEZ SÁNCHEZ**  
Director de Planeación

**OMAR EDUARDO BLANDÓN SÁNCHEZ**  
Sub Gerente Área Financiero

**JOSE WILLIAM COY TORRES**  
Sub Gerente Área Administrativa

**LEIDY SOLANYIE BARRETO**  
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, enero de 2023**



## I. OBJETIVO

Presentar el informe de evaluación al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan PAAC de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. vigencia 2022, de conformidad a las evidencias presentadas por los líderes de procesos en los informes de autoevaluación empresarial.

## II. ALCANCE

Este informe corresponde al tercer cuatrimestre de 2022, en el cual se relacionan los resultados encontrados acerca del cumplimiento del PAAC de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

## III. RESULTADOS ENCONTRADOS

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano						Seguimiento 3 Cuatrimestre 2022
Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	
Subcomponente I Proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actualizar la Política de Administración de Riesgos	Política Actualizada	Director de Planeación y Profesional 01 Gestión de Calidad	30/06/2022	100%
	1.2	Socializar la política de administración de riesgos	Una Socialización		30/09/2022	100%
Subcomponente I Proceso 2 Contrucción de Mapas 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	31/12/2022	100%
Subcomponente I 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	31/12/2022	100%
	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	31/12/2022	0%
Subcomponente I Proceso 4 Monitoreo o revisión	4	Realizar autoevaluación trimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso	1 1 procesos con autoevaluación a los riesgos de corrupción trimestralmente	Líderes de proceso	31/12/2022	100%
Subcomponente I Proceso 5 Seguimiento	5	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	2 seguimientos (Informes)	Jefe de Control Interno	15/05/2022 15/09/2022	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>						<b>86%</b>



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

Página: 4 de 7

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano						Seguimiento 3 Cuatrimestre 2022
Componente 2: Racionalización de Trámites						
FASES		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	
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.	1/02/22 al 31/12/22	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>						<b>100%</b>

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO						Seguimiento 3 Cuatrimestre 2022
Componente 3 Rendición de Cuentas						
Etapas		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada	
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	30/03/2022	100%
	1.2	Publicar en Pagina web el informe de gestión de la empresa del año 2021	Evidencia de publicación	Profesional 02 Comunicaciones	1/04/2022	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>						<b>100%</b>



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

Página: 5 de 7

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						Seguimiento 3 Cuatrimestre 2022
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada		
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar seguimiento al desempeño de los indicadores de atención al usuario	Cuatro (4) informes de autoevaluación	Subgerente Comercial / Profesional 01 Call Center	1/02/22 al 31/12/22	100%
	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.	Cuatro (4) mesas técnicas de sistemas integrados para monitorear las PQRS	Profesional 02 Auditor Interno — Líder del proceso de sistemas integrados	1/02/22 al 31/12/22	0%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualizar los datos de los usuarios (Direcciones, entre otros)	100% de los usuarios	Subgerente Comercial	1/02/22 al 31/12/22	73,2%
	2.3	Estructurar para la puesta en funcionamiento de la ventanilla única de ENERGUAVIARE S.A E.S.P.	Un manual de ventanilla única	Subgerente Administrativa / Técnico 04 Archivo	30/06/2022	50%
Subcomponente 3 Talento Humano	3,1	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	Profesional 01 Call Center / Profesional 01 Gestión de Calidad	30/06/2022	0%
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4,1	Verificar semestralmente la aplicación del procedimiento de recepción tramite de las PQR	Dos (2) Informes de Verificación	Jefe de Control Interno	15/01/2022 30/07/2022	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 (2) Informes de Verificación	Profesional 01 Normatividad y Regulación	30/01/2022 30/07/2022	50%
	4,3	Publicar en la factura, pagina web y redes sociales, los deberes y derechos de los usuarios	Cuatro (4) publicaciones	Subgerente Comercial y de Mercadeo y Profesional 02 Comunicaciones	1/02/22 al 31/12/22	100%
	4,4	Mejorar los tiempo de entrega de la factura al usuario, realizandola facturación en SITIO	Realizar facturación en SITIO	Subgerente Comercial y de Mercadeo y Profesional 01 Sistemas	31/12/22	0%
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 (2) Informes de resultados de las encuestas	Subgerencia Comercial Profesional 01 Contac Center	30/05/22      30/09/22	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	1/02/22 al 31/12/22	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>						<b>52%</b>



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

Página: 6 de 7

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						Seguimiento 3 Cuatrimestre 2022
Componente 5: Transparencia Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada		
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualizar la información empresarial registrada en la sección de transparencia y acceso a la información frente a la normatividad vigente	90% de las publicaciones requeridas por la normativa vigente en la sección de transparencia y acceso a la información.	Gerente, Subgerentes, Secretaria General y Jurídica, Director de Planeación, Jefe de Control Interno, Líderes de Procesos y Profesional 02 Comunicaciones.	1/02/22 al 31/12/22	100%
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Atender las PQRS radicadas en la empresa en los tiempos establecidos	100% de las PQRS atendidas de acuerdo con los informes de indicadores de atención al usuario trimestral	Profesional 01 Contac Center y todo el personal responsable de la PQRS	1/02/22 al 31/12/22	53,75%
	2,2	Publicar en pagina WEB informes de indicadores de atención al usuario semestral	Dos (2) Publicaciones	Profesional 02 de Comunicaciones	30/01/22 30/07/22	100%
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.	28/02/2022	100%
	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 de Comunicaciones	1/04/2022	100%
	3.3	Formular el índice de Información Clasificada y Reservada	Matriz formulada y aprobada	Subgerente Administrativa y Técnico 04 Archivo	30/03/2022	100%
	3.4	Actualizar la interfaz grafica de la página web de la empresa	Interfaz gráfica de la web de la empresa	Profesional 01 Sistemas y Profesional 02 Comunicaciones	29/07/2022	0%
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Activar el link del Centro de Relevó en el sitio web oficial de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. Para facilitar el acceso de la información en la población en condición de discapacidad.	Link del Centro de Relevó habilitado en sitio web www.energuaviare.com	Profesional 02 de Comunicaciones	1/02/22 al 30/06/22	100%
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar revisión 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	Dos (2) Informes de Revisión	Jefe de Control Interno	15/05/2022 15/09/2022	100%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>						<b>84%</b>



**RESULTADOS FINALES  
TERCER CUATRIMESTRE 2022**

<b>Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2022</b>	<b>Seguimiento 3 Cuatrimestre 2022</b>
Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción	86%
Componente 2: Racionalización de Trámites	100%
Componente 3 Rendición de Cuentas	100%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	52%
Componente 5: Transparencia Acceso a la Información	84%
<b>TOTAL</b>	<b>84%</b>

**JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ**  
Jefe de Control Interno