



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

San José del Guaviare, enero de 2022

COPIA CONTRAFRENDA





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

**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 2022**

## 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 tercer 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	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada	% Cumplimiento
<b>Subcomponente / proceso 1</b> 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	<b>100%</b> Se realizó la socialización de la política integral de administración del riesgo, el 01/07/2021, la cual fue previamente planeada a través de la circular No 74 del 2021. La socialización se realizó por cada oficina dejando un sticker de recordación de la política.
<b>Subcomponente / proceso 2</b> 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	<b>100%</b> En el mes de diciembre de 2021, en Comité de Gestión y Control bajo acta N° 8, se realizó revisión y aprobación de las matrices de riesgo por procesos.
<b>Subcomponente / Proceso 3</b> Consulta y Divulgación	3.1 Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción	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	<b>100%</b> <a href="https://www.energuaviare.com/planeacion/riesgos-institucionales">https://www.energuaviare.com/planeacion/riesgos-institucionales</a> Se evidencia la



		actualizado en la página web de la empresa				publicación del mapa de riesgos en la pagina de la empresa.
	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	<b>100%</b> A través del software de Isolucion, módulo de documentos, listado maestro de documentos, pueden consultar los mapas de riesgos de los 11 procesos.
<b>Subcomponente /proceso 4</b> 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	<b>100%</b> Se realizaron cuatro informes de autoevaluación, en los cuales se realiza seguimiento a riesgos por proceso.
<b>Subcomponente / proceso 5</b> 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	<b>100%</b> Según programa de auditorias se realizaron 3 informes de seguimiento en la vigencia 2021, los cuales están publicados en la pagina web de la empresa.
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>						<b>100%</b>

### 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
<b>Fase 3</b> 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,	01/02/2021 al 31/12/2021	<b>100%</b> En el tercer trimestre de 2021 se diseñaron dos trámites para la mejora empresarial.  -Viabilidad y disponibilidad de servicios públicos El trámite de viabilidad y



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

Página: 5 de 11

				Profesional 01 Contac Center.		<p>disponibilidad de servicios públicos se racionalizo, en reorientación del trámite, ya que la disponibilidad del servicio se brindará únicamente para certificar que ENERGUAVIARE S.A E.S.P., dispone de las redes de infraestructura eléctrica necesarias para llevar la energía eléctrica hasta el sitio donde se está solicitando. Generalmente, el certificado de disponibilidad de energía lo solicitan los clientes potenciales para tramitar licencias de construcción o para tramitar proyectos de construcción por las entidades públicas, entre otros usos, como lo soporta el acta N° 3/2021 de la mesa técnica del SIG.</p> <p><b>-Factibilidad de servicios públicos</b> Se estructuró el trámite de factibilidad del servicio a través del procedimiento para dar atención a las solicitudes de factibilidad del servicio conforme a la Resolución CREG 070 de 1998. Como soporte de esta estructuración se encuentra el acta N° 23/2021 de la mesa técnica del SIG.</p>
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>						<b>100%</b>



### 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	<b>100%</b> 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	<b>100%</b> 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.
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>					<b>100%</b>	

### 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	<b>75%</b> El informe correspondiente al trimestre enero – marzo de 201 no fue reportado.
	1.2	Implementar mesas técnicas de sistemas integrados, para fortalecer las acciones tomadas frente a las PQRS recibidas. La mesa técnica debe ser	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	<b>45%</b> Correspondiente a 5 reuniones realizadas



		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.				
<b>Subcomponente 2</b> 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	<b>100%</b>
	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	<b>50%</b> Según verificación en el programa SIEC
	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	<b>50%</b> La oficina de Gestión Documental elaboro un Manual de ventanilla única de correspondencia, se envió el día 4 de agosto a la oficina de Calidad para su revisión y aprobación.  La oficina de calidad no validó el Manual para aprobación se requiere ajustar los comentarios dados, documento que se encuentra en debido proceso.



<b>Subcomponente 3</b> 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	<b>0%</b> <b>No se presenta evidencia de cumplimiento</b>
	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	<b>100%</b> El 26 de febrero del 2021 en mesa técnica de SIG se realizó reinducción al personal de atención al usuario incluidas localidades como lo soporta el acta N° 2.
	3.3	Realizar una jornada de capacitación de atención al usuario al personal involucrado en la atención al usuario	Soportes de la jornada de capacitación	Subgerencia Administrativa, profesional 02 talento humano/ Profesional 01 Contac Center	De abril a diciembre del 2021	<b>100%</b>
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Verificar la aplicación del procedimiento de recepción y tramite de las PQR	Soporte de la verificación	Profesional 01 Gestión de Calidad	31/12/2021	<b>100%</b> Se realizo la verificación a través de la mesa técnica de SIG bajo el acta N° 001 del 26/01/2021
	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	<b>100%</b> En el mes de septiembre se realizó informe de verificación del cumplimiento de cargues de información relacionadas con la atención al usuario, correspondiente al primer semestre de 2021.  Con corte a 31 de diciembre se genera el segundo informe de verificación.
	4.3	Publicar en la factura, pagina web y redes sociales, los deberes y derechos de los usuarios	Cuatro publicaciones	Subgerente Comercial y de Mercadeo y Profesional 02 Comunicacion es.	Marzo, Junio, Septiembre y Diciembre 2021	<b>100%</b> 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 publicados los derechos y deberes de los usuarios
<b>Subcomponente 5</b> 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	<b>0%</b> <b>No se presenta evidencia de cumplimiento</b>
	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	<b>100%</b> 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.
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>						<b>70,76%</b>

### Componente 5: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	% Cumplimiento
<b>Subcomponente 1</b> 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	<b>100%</b> En la vigencia 2021, se logró subir las TRD a nuestro sitio web, igualmente se ha estado actualizando documentos de políticas actualizadas e invitaciones públicas de contratación, las publicaciones programadas para el cumplimiento del plan de comunicaciones, generan dinamismo en



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

Página: 10 de 11

						el contenido del sitio web oficial de la empresa, de igual forma se publicaron los estados financieros, 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 <a href="http://www.energuaviare.com">www.energuaviare.com</a>
<b>Subcomponente 2</b> 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	Enero, Abril, julio, octubre del 2021	100%
	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	<b>100%</b> Se publicó el Informe de PQR segundo semestre de 2020 y se publicó el Informe PQR Primer semestre 2021.
<b>Subcomponente 3</b> 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	<b>0%</b> <b>No se presenta evidencia de cumplimiento</b>
	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



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

Página: 11 de 11

						diligenciamiento de la información
<b>Subcomponente 4</b> 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	<b>100%</b> Se proyectó para el 2021., el primer espacio de inclusión a las personas sordas, con la campaña COMUNICACIÓN SIN LÍMITES; igualmente adjunto pantallazo de Publicación de productos audiovisuales
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	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	2 revisiones	Jefe de Control Interno	Junio y diciembre del 2021.	<b>100%</b> Se ha realizado dos seguimientos, en verificación del cumplimiento de la Ley 1712 de 2014. Verificación en el sitio Web de ENERGUAVIARE S.A. ESP.  Acta N° 2 (15/4/21) Acta N° 3 (08/6/21)
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>						<b>68.75%</b>

**RESULTADOS FINALES**

**TERCER CUATRIMESTRE 2021**

COMPONENTE	RESULTADO
Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción	100%
Componente 2: Racionalización de Trámites	100%
Componente 3: Rendición de Cuentas	100%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	70,76%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	68,75%
<b>TOTAL CUMPLIMIENTO</b>	<b>87,90%</b>

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