



**INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2023**

San José del Guaviare, mayo de 2023





**INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN DE ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2023**

**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, mayo 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 2023, de conformidad a las evidencias presentadas por los líderes de procesos en los informes de autoevaluación empresarial.


## II. ALCANCE

Este informe corresponde al primer cuatrimestre de 2023, en el cual se relacionan los resultados encontrados acerca del cumplimiento del PAAC de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

## III. RESULTADOS ENCONTRADOS

PLAN O PROGRAMA	ACTIVIDAD	META	% AVANCE	OBSERVACIONES
<b>COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>				
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	1.1 Socializar la política de administración de riesgos	Dos Socializaciones	0%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 01 Gestión de calidad, no se ha realizado actividad para el primer cuatrimestre, debido que se realiza en la semana SIG, la cual es efectuada en el mes de noviembre.
	2.1 Realizar la actualización de cada mapa de riesgos de corrupción con el líder del proceso	11 mapas de riesgos de corrupción actualizado	0%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 01 Gestión de calidad, no se ha realizado actividad para el primer cuatrimestre, debido que se realiza en la semana SIG, la cual es efectuada en el mes de noviembre.
	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	0%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 Comunicaciones, no se ha realizado actividad para el primer cuatrimestre, manifestando que no se ha solicitado la publicación del mapa de riesgos.
	3.2 Difundir el mapa de riesgos de cada proceso a través del software de ISOLUCIÓN	Un (1) mapa de riesgos difundido	0%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 01 Gestión de calidad, no se ha realizado actividad para el primer cuatrimestre, debido que se realiza en la semana SIG, la cual es efectuada en el mes de noviembre.
	4. Realizar autoevaluación trimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso	11 procesos con autoevaluación a los riesgos de corrupción trimestralmente	25%	De acuerdo con la información brindada desde la oficina de control interno, fueron enviados 7 informes de autoevaluación en el tiempo estipulado para el primer trimestre del año (Gestión Administrativa, Sistemas Integrado de Gestión, (Evaluación, control y mejora), Gestión jurídica y contratación,



			Direccionamiento Estratégico, Gestión de las Tic's y Gestión Financiera.
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	3 seguimientos (informes)	25%	De acuerdo con la información prestada por la oficina de control interno, se ha realizado un seguimiento para el primer cuatrimestre de 2023; informe que fue presentados el 15/05/2023.
<b>COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>			
3.1 Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites, que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización	Un (1) tramite racionalizado	0%	La actividad se encuentra en desarrollo
<b>COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>			
1.1 Realizar informe de gestión de resultados de la empresa del año 2022 y presentarlo ante la Junta Directiva	Acta de junta directiva	100%	De acuerdo con la información brindada por el Director de Planeación se presentó informe de gestión de resultados 2022 el 29 de marzo de 2023, como soporta el Acta N°264 de Junta Directiva
1.2 Publicar en Pagina web el informe de gestión de la empresa del año 2022	Evidencia de publicación	100%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 Comunicaciones, se publicó el informe de gestión el 30/03/2023 en el correspondiente link <a href="https://www.enerquaviare.com/planeacion/informes-de-gestion">https://www.enerquaviare.com/planeacion/informes-de-gestion</a> . 
<b>COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>			
1.1 Realizar seguimiento al desempeño de los indicadores de atención al usuario	Cuatro (4) informes de autoevaluación	25%	De acuerdo con la información brindada por el Profesional 01 Call Center, se ha realizado un (1) informe de autoevaluación.
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	Once (11) mesas técnicas de sistemas integrados para monitorear las PQRS	0%	De acuerdo con la información suministrada por el Profesional 01 Call Center, no se han realizado mesas técnicas a corte de primer trimestre.
2.1 Habilitar WhatsApp bussines para atención de temas básicos del usuario	Un protocolo para atención de clientes por WhatsApp	0%	Según la información brindada por Profesional de apoyo de sistemas, no se ha llevado a cabo actividad a corte del primer cuatrimestre



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

Página: 5 de 7

	Puesta en marcha del WhatsApp bussines		
2.2 Estructurar para la puesta en funcionamiento de la ventanilla única de ENERGUAVIARE S.A E.S.P.	Un (1) manual de ventanilla única	0%	De acuerdo con la información suministrada por la Técnico 04 Archivo, ya se realizó una (1) mesa técnica para aprobación del manual de ventilla única, en la cual se revisó y se enviaron correcciones, a corte de primer cuatrimestre no se ha aprobado manual, pero está en desarrollo la actividad
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 (1) reinducción a todo el personal de atención al usuario	0%	De acuerdo con la información brindada por el Profesional 01 de Call Center, indica que a corte del primer trimestre no se ha realizado reinducción, manifestando que eso debe ser realizado por una entidad externa.
3.2 Socialización del contrato de condiciones uniformes actualizado con las partes interesadas	Una (1) socialización	0%	Actividad en desarrollo
3.3 Sensibilización al personal para mejorar el clima organizacional	Una (1) jornada de sensibilización	100%	De acuerdo con la información suministrada por la Profesional 01 de Talento humano se realizó la jornada de sensibilización con el personal de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. el día 28/02/2023
	Once (11) jornadas de orientación psicosocial	0%	Según la información brindada por Profesional 01 de Talento humano, no se han realizados jornadas de orientación psicosocial
4.1 Actualizar los datos de los usuarios (Direcciones, entre otros)	80% de los usuarios	2%	En el primer cuatrimestre de 2023, se realizó la actualización de 931 usuarios, para un total de 20.873 usuarios actualizados de los 27.787 suscriptores actuales.
4.2 Verificar semestralmente la aplicación del procedimiento de recepción tramite de las PQR	Dos (2) Informes de Verificación	50%	De acuerdo con la información brindada por la oficina de control interno, esta actividad se realiza de manera semestral, siendo así, para el primer cuatrimestre se realizó seguimiento al segundo semestre de 2022.
4.3 Revisar 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	50%	Según la información brindada por la Profesional 01 de Normatividad, se presentó reporte a la oficina de control interno el 1 de febrero del 2023
4.4 Publicar en la factura, página web y redes sociales, los deberes y derechos de los usuarios	Cuatro (4) publicaciones	25%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 de Comunicaciones, para el primer cuatrimestre, se han realizada una (1) publicación en la factura para corte



	4.5 Mejorar los tiempos de entrega de la factura al usuario, realizando la facturación en SITIO	Realizar facturación en SITIO	0%	Actividad en desarrollo
	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	0%	El profesional 01 de Call Center, indica que no se ha realizado para primer cuatrimestre, ya que no se ha acordado realizar junto con la Profesional de comunicaciones, pero no se ha contado con el recurso para realizar la actividad, ya que no cuenta con tables, o celulares para realizarla de manera presencial
	5.2 Divulgación en redes sociales y pagina web de la empresa, los servicios y tramites que ofrece la empresa	Soportes de divulgación	100%	La Profesional 02 de Comunicaciones, indica que se publicó en página web los servicios y trámites de la empresa <a href="https://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/tramites">https://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/tramites</a> <a href="https://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/portafolio-de-servicios">https://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/portafolio-de-servicios</a>
<b>COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>				
	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	20%	Según la información suministrada por la Profesional 02 de Comunicaciones, se actualizó el bloque de gestión financiera, con los estados financieros contables a 31 de diciembre del 2022. y en el mes de junio se solicitará actualización del esquema de publicaciones de acuerdo con la estructura del portal web propuesto, para la vigencia 2023. De acuerdo con el seguimiento de oficina de control interno para el 2do y 3cer trimestre del año se deberá verificar la información publicada actualmente.
	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	25%	En la verificación se detectó los informes trimestrales de cumplimiento a los indicadores regulatorios 2023 donde se contempla la información correspondiente a la oportunidad de atención al 100% de las PQRS radicadas ante ENERGUAVIARE SA ESP; esta información fué validada por la OCI de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
	2.2 Publicar en página WEB informes de indicadores de atención al usuario semestral	Dos (2) Publicaciones	0%	No se ha brindado la información a la oficina de comunicaciones
	3.1 Actualizar la interfaz gráfica de la página web de la empresa	Interfaz gráfica de la web de la empresa	0%	La actividad se encuentra en desarrollo, debido que se está sujeta a contratación de agencia de comunicaciones para apoyar con el diseño y desarrollo del sitio web
	4.1 Diseñar una estrategia de acceso a la información para una comunidad indígena en la región	Una (1) campaña de información	70%	Teniendo en cuenta que ENERGUAVIARE S.A E.S.P benefició al resguardo la fuga de los tukano oriental, con sistemas de paneles solares, se ha enfocado la campaña de información hacia el buen uso de los



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

Página: 7 de 7

				paneles solares por parte de la comunidad, donde se han realizado dos (2) encuentros en el marco de la entrega del material para la posterior instalación de los sistemas solares en cada una de las viviendas.
	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	50%	De acuerdo con información suministrada la por de control interno la primera revisión fue ejecutada el 26/05/2023 según acta de reunión n1 ejercicio que fue desarrollado con la profesional de comunicaciones.
<b>TOTAL AVANCE</b>			<b>32%</b>	

**Observaciones:**

1. Se recomienda que los líderes de procesos con sus equipos de trabajo cumplan en las fechas definidas las acciones establecidas en el PAAC vigencia 2023.
2. El PAAC es un instrumento definido legalmente para las entidades en el Estatuto Anticorrupción del país, por tal razón se debe tener cuidado en cuanto a los incumplimientos de las acciones establecidas, para evitar presuntos hallazgos con alcances administrativos y disciplinarios por parte de los entes de control.
3. Se recomienda seguir avanzando en su cumplimiento ya que en el primer cuatrimestre del presente año se detectó un porcentaje bajo de acciones ejecutadas.

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