



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

INFORME DE EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2024

San José del Guaviare, Septiembre 16 de 2024





EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

I. OBJETIVO

Presentar el informe de evaluación al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC vigente de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. de conformidad a las evidencias presentadas por los Trabajadores responsables de la información, para detectar desviaciones y se tomen los correctivos oportunamente.

II. ALCANCE

Este informe corresponde al segundo cuatrimestre de 2024, en el cual se relacionan los resultados encontrados acerca del cumplimiento del PAAC de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

III. RESULTADOS ENCONTRADOS

Antes de presentar los resultados, es importante mencionar que la Empresa tiene aprobado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2024, mediante Acta No. 01 del 30/01/2024 emanada del Comité de Gestión y Control y adoptado mediante Acto de Gerencia No. 0134 del 31/01/2024.

Es de anotar, que para esta evaluación se utilizaron técnicas de auditoria como la inspección, observación, confirmación interna, recopilación de información mediante entrevistas con Trabajadores de la Empresa con incidencia en el PAAC, que permitieron obtener las evidencias de auditoría.

RESULTADO CONSOLIDADO

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2024	% DE CUMPLIMIENTO
2do CUATRIMESTRE 2024	
Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción	64%
Componente 2: Racionalización de Trámites	50%
Componente 3 Rendición de Cuentas	100%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	49%
Componente 5: Transparencia Acceso a la Información	67%
TOTAL	66%



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

RESULTADOS POR COMPONENTES SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2024

PLAN O PROGRAMA	ACTIVIDAD	META	% AVANCE	OBSERVACIONES
COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN				
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	1.1 Socializar la política de administración de riesgos	Dos Socializaciones 30/12/2024	50%	De acuerdo con la información suministrada por la Profesional 01 Gestión de Calidad, la primera socialización de la política de administración integral de riesgos y oportunidades, se dio mediante inducción y reinducción al personal, el día 04 de abril del 2024. En este evento según información suministrada por la Profesional 02 de Talento Humano, se abordaron los siguientes temas: 1. INDUCCION GENERAL INFORMACION DE LA EMPRESA 2. PREVENCION DEL CONSUMO DE ALCOHOL TABACO Y SUSTANCIA PSICOACTIVA 3. POLITICA DEL SGC, OBJETIVOS, MAPA DE PROCESOS, MANUAL DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES, PROCEDIMIENTO DE MEJORA, PROCEDIMIENTO DE CONTROL DOCUMENTAL. La segunda socialización está pendiente a realizar en el tercer cuatrimestre de 2024.
	2.1 Realizar la actualización de cada mapa de riesgos de corrupción con el líder del proceso	19 mapas de riesgos de corrupción actualizado 31/12/2024	0%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 01 de Gestión de calidad, la actividad se llevará a cabo en el último cuatrimestre del año.
	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 31/12/2024	100%	La publicación se realizó en el sitio web de la empresa en el link de noticias https://www.energuaviare.com/noticias/matriz-riesgos-de-corrupcion
	3.2 Difundir el mapa de riesgos de cada proceso a través del software de ISOLUCIÓN	Un (1) mapa de riesgos difundido 31/12/2024	100%	La publicación se encuentra disponible en el aplicativo ISOLUCIÓN de la Empresa; se encuentra por procesos, link http://isolucion.energuaviare.com/Isolucion/Documentacion/frmListadoMaestroDocumentos.aspx .
	4. Realizar autoevaluación trimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso	19 procesos con autoevaluación a los riesgos de corrupción trimestralmente 31/12/2024	66.66%	De acuerdo con la información brindada desde la oficina de control interno, fueron enviados a la OCI 17 informes en el tiempo estipulado para el segundo cuatrimestre del año. Los informes corresponden a los 17 procesos que contemplan riesgos de corrupción.



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

			<p>Lo anterior, se dio en cumplimiento a la circular 175 de 2024, emitida desde el grupo de ENERGUAVIARE INFORMA y correos empresariales.</p> <p>Esta acción se debe modificar debido a que para el año 2024 solo aparecen 17 procesos de 19 con riesgos de corrupción.</p> <p>Lo anterior se dio en cumplimiento a la circular 103 de 2024, emitida desde el grupo de ENERGUAVIARE INFORMA y correos empresariales.</p> <p><u>Esta acción se debe modificar debido a que para el año 2024 solo aparecen 17 procesos de 19 con riesgos de corrupción.</u></p>
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) 30/04/2024 30/08/2024 30/12/2024	66.66%	<p>De acuerdo con la información brindada por la Oficina de Control Interno, se ha realizado el seguimiento para el primer cuatrimestre de 2024; informe que fue presentado el 14/05/2024.</p> <p>Finalmente, se realizó el segundo seguimiento en el segundo cuatrimestre de 2024; informe que fue elaborado el 16/09/2024.</p>
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES			
3.1 Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites, que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.	Dos trámites racionalizados (Factibilidad del servicio y Facturación en sitio). 1/02/24 al 31/12/24	50%	<p>De acuerdo con la información brindada por el Profesional 01 Sistemas, en cuanto al trámite de factibilidad del servicio se encuentra la aplicación ya desplegada y publicada, el cumplimiento de esta se puede evidenciar en el siguiente link http://solicitudes.energuaviare.com:1860/solicitudes/frontend/index</p> <p>Por otra parte, la racionalización del trámite de facturación en sitio se encuentra en etapa de pre-implementación, lo cual significa que se están haciendo las adecuaciones en el sistema comercial SIEC para ajustar los ciclos de facturación e insertar un nuevo ciclo de facturación para la facturación en sitio. Por lo que se estima tener el trámite racionalizado para el último cuatrimestre del año.</p>
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS			
1.1 Realizar informe de gestión de resultados de la empresa del año 2023 y presentarlo ante la Junta Directiva	Acta de junta directiva 10/02/2024	100%	De acuerdo con la información brindada por la Secretaria General y Jurídica de la Empresa el informe se presentó ante la Junta Directiva, quedando la acción plasmada en el Acta No. 289 de marzo 15 de 2024.
1.2 Publicar en Pagina web el informe de gestión de la empresa del año 2023	Evidencia de publicación 31/03/2024	100%	La publicación en página web del informe de gestión y resultados, se encuentra en el siguiente enlace https://www.energuaviare.com/informes .



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO			
1.1 Realizar seguimiento al desempeño de los indicadores de atención al usuario	Dos (2) informes de seguimiento a la recepción y tratamiento de PQRS en la empresa. 31/12/23 - 30/06/24	100%	El informe con corte a 31/12/2023, cuyo alcance comprende el segundo semestre del año 2023 y consolidada vigencia 2023 se presentó al Comité de Gestión y Control; se encuentra relacionado en el acta 5 de fecha 4 de marzo de 2024. Por otra parte, el informe con corte a 30/06/2024, con alcance del primer semestre del año 2024 se envió a Gerencia y Subgerentes mediante correo electrónico el día 06 de agosto del 2024.
1.2 Implementar mesas técnicas de PQRS para fortalecer las acciones tomadas frente a las PQRS recibidas. La mesa técnica debe ser liderada por el Subgerente Comercial, 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 PQRS para monitorear las PQRS 1/02/24 al 31/12/24	27%	De acuerdo con la información brindada por el Profesional 01 Contac Center, se han realizado 3 mesas técnicas de PQRS: - Acta N°1 del día 22/03/2024, mesa técnica en las cuales se llevó a cabo el análisis de peticiones que constituyen reclamación de los meses enero y febrero 2024. - Acta N°2 del día 30/05/2024 mesa técnica en las cuales se llevó a cabo el análisis de peticiones que constituyen reclamación de los meses marzo, abril y mayo del 2024. - Acta N°3 del día 15/08/2024 mesa técnica en las cuales se llevó a cabo el análisis de peticiones que constituyen reclamación de los meses junio y julio del 2024. Las demás no se han realizado porque se espera a solicitar modificación de la acción mediante comité CGC, disminuyendo la meta a 6 mesas técnicas.
2.1 Reactivar el digiturno de atención al cliente	Digiturno en funcionamiento 01/02/2024 al 14/05/2024	100%	De acuerdo con la información brindada por el Profesional 01 Contac Center, el día 06 de febrero del 2024 se reactivó el funcionamiento del digiturno, teniendo en cuenta que no contaba con soporte técnico.
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 30/06/2024	0%	De acuerdo con la información brindada por el Profesional 01 Contac Center no ha sido posible realizar la actividad de reinducción; se tiene programada para el tercer cuatrimestre del presente año.
3.2 Socialización del contrato de condiciones uniformes actualizado con las partes interesadas	Una (1) socialización 30/06/2024	0%	De acuerdo con la información brindada por el Subgerente Comercial, el contrato de condiciones uniformes se encuentra estructurado y cargado para su debida aprobación; se encuentra programado para Comité CGC, pero no ha sido posible efectuar su socialización y aprobación en reunión.
3.3 Sensibilización al personal para mejorar el clima organizacional	Una (1) jornada de sensibilización	50%	De acuerdo con la información presentada por la Profesional 02 Talento humano se realizaron 3 jornadas de sensibilización



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

			<p>correspondientes a clima organizacional, laboral y laboral para directivos de trabajo en equipo. Las mismas se realizaron los días:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 05/03/2024 - 16/04/2024 - 17/04/2024 <p>La acción se cumplió en el primer cuatrimestre de 2024.</p>
	Seis (6) jornadas de orientación psicosocial	50%	<p>De acuerdo con la información suministrada por la Profesional 02 Talento Humano, ya se realizaron las jornadas programadas de orientación psicosocial en la Subestación San José y las Oficinas de la sede principal de San José del Guaviare, con enfoque al trabajo en equipo, estrés laboral, clima organizacional, formación, trabajo en equipo y liderazgo. Las mismas se realizaron los días:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 01/03/2024 - 05/03/2024 - 06/03/2024 - 15/04/2024 - 27/05/2024 - 09/07/2024 - 06/08/2024 - 09/08/2024
4.1 Actualizar los datos de los usuarios (Direcciones, entre otros)	80% de los usuarios 1/02/24 al 31/12/24	82.28%	De acuerdo con la información suministrada por la Técnico 04 Matriculas, se actualizaron 1.395 usuarios; teniendo 23.912 usuarios actualizados de 29.060 usuarios a corte de 30 de Agosto de 2024.
4.2 Verificar semestralmente la aplicación del procedimiento de recepción tramite de las PQR	Dos (2) Informes de Verificación 30/06/2024 30/12/2024	50%	De acuerdo con la información brindada por el profesional 02 Auditor Interno el informe con corte a 30/06/2024, con alcance del primer semestre del año 2024 se envió a Gerencia y Subgerentes mediante correo electrónico el día 06 de agosto del 2024.
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 30/01/2024 30/07/2024	0%	En la revisión se detectó que la Profesional 01 de Normatividad y Regulación mediante correo empresarial compulso copia del informe de seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2023 al Subgerente Comercial, reportando los incumplimientos a los cargues de información relacionados con la atención al usuario a la SSPD, para que se hagan los ajustes según el caso; No fue posible obtener la información del segundo seguimiento, porque la Profesional 01 Normatividad se encontraba en vacaciones a la fecha en la que se estaba realizando la recolección de la información. Finalmente, no se evidencian registros de la entrega de este.



**EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.**

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

4.4 Publicar en la factura, página web y redes sociales, los deberes y derechos de los usuarios	Ocho (8) publicaciones 1/02/24 al 31/12/24	100%	La Profesional 02 de Comunicaciones indica que se realizaron 3 publicaciones en los meses de mayo, junio y julio, correspondientes a los deberes de los usuarios en las redes sociales; completándose las ocho (8) publicaciones establecidas en la acción.
4.5 Mejorar los tiempos de entrega de la factura al usuario, realizando la facturación en SITIO	Realizar facturación en SITIO 31/12/24	0%	De acuerdo con la información suministrada por El Subgerente Comercial, se realizó la presentación de una propuesta para la implementación de la facturación en sitio. Cabe aclarar, que se tiene planteado la implementación de esta en el último cuatrimestre 2024.
5.1 Realizar una (1) encuestas para la medición de la satisfacción del usuario con relación a la atención recibida	Un (1) Informe de resultados de las encuestas 30/05/24 al 30/09/24	100%	El Subgerente Comercial indica que la encuesta de satisfacción del usuario se realizó el 27 y 28 de febrero del 2024, con 379 usuarios de la empresa. La socialización de esta se efectuó mediante Acta N°7 de Comité CGC el día 15 de marzo de 2024. La acción se cumplió en el primer cuatrimestre del presente año.
5.2 Verificación de la satisfacción en la atención al usuario de manera trimestral.	Cuatro (4) verificaciones 31/12/2024	50%	El 29 de abril y el 19 de julio del 2024, El Profesional 01 Contac Center mediante correos electrónicos envió a la Oficina de Planeación y Gestión de Calidad, los informes de satisfacción en la atención al usuario, correspondiente al primer y segundo trimestre del año.
5.3 Divulgación en redes sociales y pagina web de la empresa, los servicios y tramites que ofrece la empresa	Soportes de divulgación 1/02/24 al 31/12/24	33%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 Comunicaciones, se realizó la divulgación en el mes de febrero mediante la red social Facebook del pago en línea de ENERGUAVIARE S.A. .E.S.P. En el segundo cuatrimestre de 2024 no se evidencia cumplimiento de esta acción en el sentido de publicar otros servicios y tramites que ofrece la Empresa.
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN			
1.1 Actualizar los tramites en la plataforma SUIT	Una (1) actualización 30/06/2024	0%	No se ha realizado la actualización de tramites en la plataforma SUIT, por lo cual los responsables de la acción van a solicitar una capacitación para conocer el manejo de la plataforma en la actualidad.
1.2 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. 1/02/24 al 31/12/24	66.66%	La Profesional 02 Comunicaciones indica que para el primer cuatrimestre del año se han realizado todas las publicaciones solicitadas por cada área según corresponde; dentro de las cuales se publicaron los planes y programas que se actualizan en cada vigencia, igualmente la información correspondiente a la Subgerencia Financiera con el presupuesto y estados financieros. Finalmente, se realizó Mesa Técnica con el



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

				<p>equipo directivo el 14 de mayo de 2024, para determinar acciones y mejorar la información de la página web. - Evidencia Circular 109 de 2024, reunión efectuada de forma virtual.</p> <p>En el segundo cuatrimestre del año, se han realizado todas las solicitudes de publicaciones allegadas mediante correo electrónico, por las áreas financiera y comercialización y mercadeo, donde se publicó modificaciones al PAA, cortes trimestrales de estados financieros y publicación de tarifas.</p>
	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 1/02/24 al 31/12/24	0%	<p>Con respecto al indicador de atención reclamos servicios (No de usuarios afectados/total de usuarios) * 100; Analizando la información se evidenció que para el primer semestre 2024 ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. NO CUMPLIÓ el referente nacional establecido por la SSPD que corresponde a 0.35%. La empresa termino con 0.77% en el primer semestre 2024 $(220/170,686) * 100 = 0,77\%$</p> <p>Sin embargo, se deja la observación que aunque aparecen 220 Usuarios afectados no implica que ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. esté incumpliendo los términos establecidos legalmente, o que no se hayan resuelto las reclamaciones interpuestas.</p> <p>Estas se resolvieron en los términos de ley establecidos, después del cierre mensual. Finalmente, para la revisión del segundo y tercer cuatrimestre del presente año se tendrá en cuenta la información correspondiente al segundo semestre de 2024</p>
	2.2 Publicar en página WEB informes de indicadores de atención al usuario semestral	Dos (2) Publicaciones 30/01/24 30/07/24	100%	<p>De acuerdo con la información suministrada por la Profesional 02 Comunicaciones, en el mes de febrero de 2024 se realizó la publicación del informe de evaluación a la recepción y tratamiento de PQRS correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2023. Link https://www.energuaviare.com/control-interno.</p> <p>En el mes de agosto se publicaron los indicadores de gestión de atención al ciudadano en el sitio web de la empresa https://www.energuaviare.com/noticias/informe-de-indicadores-de-atencion-al-usuario</p>
	3.1 Actualizar el índice de información clasificada y reservada	Una (1) actualización índice de información	0%	<p>En la revisión se detectó que la acción no se cumplió en el cuatrimestre que se evalúa.</p>



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

		30/06/2024		
	3.2 Actualizar el esquema de publicación de información.	Una (1) actualización 30/04/2024	100%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 Comunicaciones, el esquema de publicaciones fue aprobado mediante acta No. 05 de Comité CGC el día 04 de marzo de 2024. En la revisión se detectó que esta acción se cumplió en el primer cuatrimestre del año.
	4.1 Diseñar una estrategia de acceso a la información para una comunidad indígena en la región	Una (1) campaña de información 1/02/24 al 30/06/24	100%	De acuerdo con la información suministrada por la Profesional 02 Comunicaciones, se realizó el diseño de la campaña "ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. CONTIGO AL CAMPO", la cual se encuentra plasmada para cumplimiento en el plan de comunicaciones aprobado mediante Acta N°5 de comité CGC del día 04 de marzo del 2024; cabe aclarar, que la ejecución de esta se contempla mediante el programa URE a cargo de la oficina ambiental y se ejecuta en compañía de estos. Finalmente, se encuentra incluida la campaña de información en una comunidad indígena. La acción se cumplió en el primer cuatrimestre de 2024.
	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 15/05/2024 15/09/2024	100%	La oficina de Control Interno comunica que se realizó mesa técnica de comunicaciones, el día 14 de mayo del 2024, con todos los actores que intervienen en la entrega de la información correspondiente al índice de transparencia y acceso a la información pública ITA. Se relaciona el informe de verificación al cumplimiento de la información correspondiente al ITA, con fecha 14 de mayo de 2024. Finalmente, se realizó la verificación de la información con la Profesional 02 de Comunicaciones, el 16 de septiembre de 2024; producto de la verificación se dieron recomendaciones para el orden de la documentación que hacen parte del link de transparencia y se detectaron documentos faltantes en el sitio web.
TOTAL AVANCE			66%	



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

OBSERVACIONES

1. En el COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, la acción No. 4 “Realizar autoevaluación trimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso” se debe modificar en reunión de Comité de Gestión y Control CGC debido a que en la meta establecida aparecen 19 procesos con autoevaluación a los riesgos de corrupción trimestralmente; sin embargo, en la matriz de riesgos y oportunidades solo se contemplan riesgos de corrupción para 17 procesos; no se evidencia coherencia entre el PAAC y la matriz de riesgos y oportunidades, vigencia 2024.
2. En el COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, la acción 1.2 Implementar mesas técnicas de PQRS para fortalecer las acciones tomadas frente a las PQRS recibidas. La mesa técnica debe ser liderada por el Subgerente Comercial, donde se convoque un equipo interdisciplinario de acuerdo con las novedades más frecuentes registradas en las estadísticas de las PQRS; presenta una evaluación muy baja.

En el cuatrimestre que se evalúa se deberían haber efectuado como mínimo 8 reuniones, sin embargo, según información del Área Comercial se realizaron tres (3) reuniones de mesa técnica de PQRS, para un resultado bajo correspondiente al 27%.
3. En el COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, la acción 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” no se ha cumplido y tiene una ejecución del 0%; es de vital importancia que se lidere esta acción desde la Subgerencia Comercial y Mercadeo.
4. En el COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, la acción 3.2. “Socialización del contrato de condiciones uniformes actualizado con las partes interesadas” tiene una ejecución del 0%; la Empresa aun no cuenta con un contrato de condiciones uniformes actualizado.
5. En el COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, la acción 4.5 “Mejorar los tiempos de entrega de la factura al usuario, realizando la facturación en SITIO” cuenta con una ejecución del 0%; esta acción se viene incumpliendo de manera recurrente.



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55
LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE
584 04 93 - Cel. 318 782 7947
OFICINAS 584 04 93

6. En el COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN, la acción 1.1. “Actualizar los tramites en la plataforma SUIT” no se ha cumplido, presentando una ejecución del 0%.
7. En el COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN, la acción 3.1. “Actualizar el índice de información clasificada y reservada” tiene una ejecución del 0% y el incumplimiento es recurrente por parte de su responsable.
8. La Dirección de Planeación y el Equipo Directivo deben revisar en el Componente 1 la actividad 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”, en el Componente 4 las actividades 1.1. “Realizar seguimiento al desempeño de los indicadores de atención al usuario” y 4.2 “Verificar semestralmente la aplicación del procedimiento de recepción tramite de las PQR”; en esas acciones aparece como responsable del cumplimiento El Jefe de Control Interno.

Al momento de realizar la verificación de estas acciones tal como lo establece el Estatuto Anticorrupción, se detectó que no es posible que el Jefe de Control Interno se audite el mismo o que El Profesional 02 Auditor Interno audite al Jefe de Control Interno o viceversa, es decir YO con YO.

Se debe contemplar la posibilidad de quitar estas acciones, de tal manera que la Oficina de Control Interno pueda ejercer la evaluación independiente que legalmente le asiste y emita el informe de ley con destino a la Gerencia de la Empresa, Comité de Gestión y Control, finalmente, a los entes de control cuando lo requieran.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los lideres de procesos con sus equipos de trabajo cumplan en las fechas definidas las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024, en especial las que han sido recurrentes y vienen de vigencias anteriores con calificación en 0%.
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 que generen los entes de control.



EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL
DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P.

Nit. 822.004.680-9

Dirección: Calle 8 # 23-55

LÍNEA DE SERVICIO AL CLIENTE

584 04 93 - Cel. 318 782 7947

OFICINAS 584 04 93

3. El PAAC es un instrumento que debe ser monitoreado permanentemente por la Dirección de Planeación y líderes de procesos, en tal sentido las acciones por componentes se deben cumplir en los tiempos señalados; se trata que de manera previa, a la finalización del cuatrimestre, mediante comunicados o mensajes via correo empresarial, El lider del proceso le avise o recuerde al Trabajador responsable de la acción la obligación que tiene a su cargo y las implicaciones que pueden generar los incumplimientos.

JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Jefe de Control Interno