

	EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE NIT 822.004-680-9	Código	E-GE-FO-006
		Fecha de Aprobación	16/09/2024
	ACTO DE GERENCIA	Versión	2.0
		Página	Página 1 de 2

ACTO DE GERENCIA No 0073
(31 de enero del 2025)

"Por medio del cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., vigencia 2025"

El Gerente de la Empresa de Energía Eléctrica de Departamento del Guaviare ENERGUAVIARE SA ESP, en ejercicio de sus funciones estatutarias y,

CONSIDERANDO:

1. Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, las entidades de orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia.
2. Que el Decreto 1081 de 2015, "por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República", cumplió el Decreto 2641 de 2012, reglamentario de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
3. Que el Decreto 124 del año 2016 de la Presidencia de la República de Colombia, establece lo relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
4. Que la Política de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aprobada el 29 del mes de diciembre del año 2021 por el Comité de Gestión y Control – CGC, adopta el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2 del 2015" del Departamento Administrativo e la Gestión Pública, para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
5. Que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se dio a conocer durante su elaboración, al interior de la empresa y a la ciudadanía en general a través de la página web, de donde surgieron aportes a las estrategias del Plan.

ELABORÓ:	MARLON YOHAN LOPEZ SANCHEZ Director de Planeación	
REVISÓ:	MARLON YOHAN LOPEZ SANCHEZ Director de Planeación	
APROBÓ:	ING. CRISTIAN ANDREY PINTO LOZANO Gerente	

	EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE NIT 822.004-680-9	Código	E-GE-FO-006
		Fecha de Aprobación	16/09/2024
	ACTO DE GERENCIA	Versión	2.0
		Página	Página 2 de 2

6. Que en Comité de Gestión y Control – CGC se aprobó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y sus estrategias, tal como lo consta el acta de reunión N°01 del 31/01/2025.

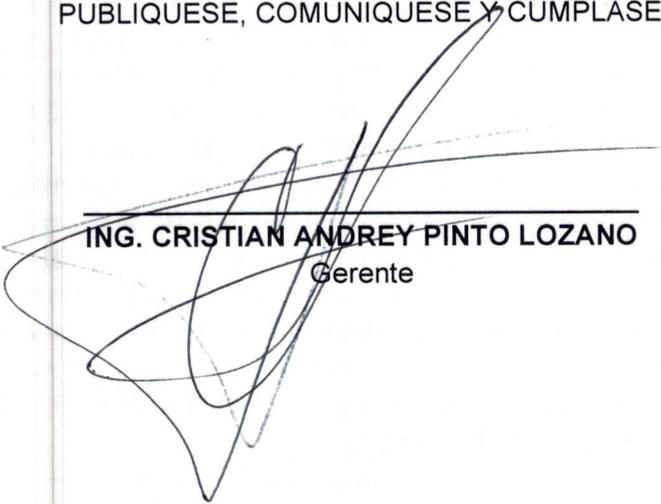
RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Por medio del cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2025; en consecuencia, de la socialización y aprobación realizada por el Comité de Gestión y Control – CGC. Documento final se anexa al presente comunicado.

ARTICULO SEGUNDO: El presente comunicado de prensa rige a partir de a fecha de su expedición.

Se firma a los treinta y un (31) días del mes de enero del año dos mil veinticinco (2025)

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE



ING. CRISTIAN ANDREY PINTO LOZANO
 Gerente

ELABORÓ:	MARLON YOHAN LOPEZ SANCHEZ Director de Planeación	
REVISÓ:	MARLON YOHAN LOPEZ SANCHEZ Director de Planeación	
APROBÓ:	ING. CRISTIAN ANDREY PINTO LOZANO Gerente	

	EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE NIT 822.004-680-9	Código	E-GE-FO-006
		Fecha de Aprobación	16/09/2024
	ACTO DE GERENCIA	Versión	2.0
		Página	Página 1 de 2

ACTO DE GERENCIA No 0072
(31 de enero de 2025)

“Por medio del cual se adopta el Plan de Acción Empresarial de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., vigencia 2025”

El Gerente de la Empresa de Energía Eléctrica de Departamento del Guaviare ENERGUAVIARE SA ESP, en ejercicio de sus funciones estatutarias y,

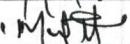
CONSIDERANDO:

1. Que la empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., es una sociedad por acciones de capital mixto que se rige por las leyes 142 y 143 de 1994, 689 de 2021, estatutos de constitución, código de comercio y las Resoluciones Emanadas de la Comisión de Regulación e Energía y Gas CREG.
2. Que en virtud de lo previsto en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, todas las entidades del estado a más tardar el 31 de enero de cada año deberán publicar en su respectiva página web el plan de acción para el presente año.
3. Que toda empresa bajo la responsabilidad de sus directivos debe contar anualmente con un plan de acción empresarial, que se define como una herramienta de planificación empleada para la gestión y control de sus acciones necesarias para el cumplimiento de sus metas.
4. Que mediante acta No. 1 del 31 de enero de 2025 el Comité de Gestión y Control – CGC de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., aprobó el plan de acción empresarial para la vigencia 2025.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Por medio del cual se adopta el Plan de Acción Empresarial para la vigencia 2025; en consecuencia de la socialización y aprobación realizada por el Comité de Gestión y Control – CGC. Documento final que se anexa al presente comunicado.

ARTÍCULO SEGUNDO: El presente comunicado de gerencia rige a partir de la fecha de su expedición.

ELABORÓ:	MARLON YOHAN LOPEZ SANCHEZ Director de Planeación	
REVISÓ:	MARLON YOHAN LOPEZ SANCHEZ Director de Planeación	
APROBÓ:	ING. CRISTIAN ANDREY PINTO LOZANO Gerente	

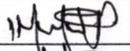
	EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE NIT 822.004-680-9	Código	E-GE-FO-006
		Fecha de Aprobación	16/09/2024
	ACTO DE GERENCIA	Versión	2.0
		Página	Página 2 de 2

Se firma a los treinta y un (31) días del mes de enero del año dos mil veinticinco (2025)

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE



ING. CRISTIAN ANDREY PINTO LOZANO
Gerente

ELABORÓ:	MARLON YOHAN LOPEZ SANCHEZ Director de Planeación	
REVISÓ:	MARLON YOHAN LOPEZ SANCHEZ Director de Planeación	
APROBÓ:	ING. CRISTIAN ANDREY PINTO LOZANO Gerente	



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025

CÓDIGO: E-PN-PN-005

Versión: 10

Fecha de Aprobación: 31/01/2025

San José del Guaviare

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	2 de 26

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	JUSTIFICACIÓN	8
3.	OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	9
3.1.	OBJETIVO GENERAL.....	9
3.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
4.	ALCANCE	9
5.	ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL DE ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	10
A.	MISIÓN	10
B.	VISIÓN.....	10
C.	OBJETIVOS.....	10
D.	VALORES	11
E.	PRINCIPIOS	11
F.	ESTRUCTURA ORGÁNICA.....	12
G.	MAPA DE PROCESOS	12
H.	POLÍTICA EMPRESARIAL.....	13
I.	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	13
6.	POLITICA ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	14
A.	LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA	14
7.	POLITICA DE GESTIÓN DEL RIESGO.....	15
8.	COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	15
A.	GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN	16
B.	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	17
C.	RENDICION DE CUENTAS	18
D.	MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	19
E.	TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	23
9.	CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	25
10.	INDICADOR DE CUMPLIMIENTO	25
11.	CONTROL DE CAMBIOS	26

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	3 de 26

1. INTRODUCCIÓN

La empresa de energía eléctrica del Departamento del Guaviare (en adelante la Empresa o ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.), es un prestador del servicio público domiciliario de energía eléctrica que se rige por las Leyes 142 y 143 de 1994, 689 de 2001 y las Resoluciones de la Comisión de Regulación de Energía y Gas CREG, registrada ante la Superintendencia de Servicios Públicos como empresa mixta de régimen jurídico privado, cuya composición accionaria es:

Conformación de los Accionistas	% de Acciones
Departamento del Guaviare	92,11%
Municipio San José del Guaviare	5,91%
Accionistas Minoritarios	1,98%
Total Acciones	100%

Acorde con lo anterior, debe tenerse presente que por expresa disposición de los artículos 19, 32 en concordancia con el artículo 186 ibidem de la Ley 142 de 1994 y los artículos 7 y 8 de Ley 143 de 1994, el régimen jurídico aplicable a todos los actos o negocios jurídicos que celebre ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. corresponde al derecho privado y sus vacíos han de suplirse con normas comerciales y civiles. Es así como, las mencionadas disposiciones legales establecen lo siguiente:

"ARTÍCULO 19. RÉGIMEN JURÍDICO DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS. Las empresas de servicios públicos se someterán al siguiente régimen jurídico: (..)

19.15. En lo demás, las empresas de servicios públicos se regirán por las reglas del Código de Comercio sobre sociedades anónimas. "

"ARTÍCULO 32. RÉGIMEN DE DERECHO PRIVADO PARA LOS ACTOS DE LAS EMPRESAS. Salvo en cuanto la Constitución Política o esta Ley dispongan expresamente lo contrario, la constitución, y los actos de todas las empresas de servicios públicos, así como los requeridos para la administración y el ejercicio de los derechos de todas las personas que sean socias de ellas, en lo no dispuesto en esta Ley, se regirán exclusivamente por las reglas del derecho privado.

La regla precedente se aplicará inclusive, a las sociedades en las que las entidades públicas sean parte, sin atender al porcentaje que sus aportes representen dentro del capital social, ni a la naturaleza del acto o del derecho que se ejerce. " (Subrayas propias).

"ARTICULO 186. CONCORDANCIAS Y DEROGACIONES. Para efectos del artículo 84de la Constitución Política, esta Ley reglamenta de manera general las actividades

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	4 de 26

relacionadas con los servicios públicos definidos en esta Ley; deroga todas las leyes que le sean contrarias; y prevalecerá y servirá para complementar e interpretar las leyes especiales que se dicten para algunos de los servicios públicos a los que ella se refiere. En caso de conflicto con otras leyes sobre tales servicios, se preferirá ésta, y para efectos de excepciones o derogaciones, no se entenderá que ella resulta contrariada por normas posteriores sobre la materia, sino cuando éstas identifiquen de modo preciso la norma de esta ley objeto de excepción, modificación o derogatoria. (.. .) Por su parte, la Ley 143 de 1994, reza:

"Artículo 70. En las actividades del sector podrán participar diferentes agentes económicos, públicos, privados o mixtos, los cuales gozarán de libertad para desarrollar sus funciones en un contexto de libre competencia, de conformidad con los artículos 333, 334 y el inciso penúltimo del artículo 336 de la Constitución Nacional, y el artículo 30. de esta Ley.

En los casos señalados por la ley, para operar o poner en funcionamiento los proyectos, se deberán obtener de las autoridades competentes los permisos respectivos en materia ambiental, sanitaria, uso de aguas y los de orden municipal que sean exigibles.

Parágrafo. La actividad de comercialización sólo puede ser desarrollada por aquellos agentes económicos que realicen algunas de las actividades de generación o distribución y por los agentes independientes que cumplan las disposiciones que expida la comisión de regulación de energía y gas.

Artículo 80. Las empresas públicas que presten el servicio de electricidad al entrar en vigencia la presente Ley, en cualquiera de las actividades del sector, deben tener autonomía administrativa, patrimonial y presupuestaria.

Salvo disposición legal en contrario, los presupuestos de las entidades públicas de/ orden territorial serán aprobados por las correspondientes juntas directivas, sin que se requiera la participación de otras autoridades.

Parágrafo. El régimen de contratación aplicable a estas empresas será el del derecho privado. La Comisión de Regulación de Energía y Gas podrá hacer obligatoria la inclusión de cláusulas excepcionales al derecho común en algunos de los contratos que celebren tales entidades. Cuando su inclusión sea forzosa, todo lo relativo a estas cláusulas se sujetará al Estatuto General de Contratación de la Administración Pública

ARTICULO 96. Para efecto de las excepciones que consagra el artículo referente a "Concordancias y derogaciones" de la Ley sobre el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios, en todo lo referente a energía eléctrica, en el caso específico que sean contrarias, se aplicará preferentemente esta Ley especial.

Como consecuencia de lo expuesto, los estatutos sociales de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., plasmaron la premisa legal anteriormente expuesta en el siguiente sentido:

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	5 de 26

"ARTICULO PRIMERO. - La sociedad se denominará EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DEL DEPARTAMENTO DEL GUAVIARE S.A. E.S.P, cuya sigla será "ENERGUAVIARE S.A. E.S.P." y como se ha dicho, es una empresa prestataria de servicios públicos, especialmente el de energía eléctrica, regida por las normas de derecho privado colombiano y por las particulares que regulan los servicios públicos, presididas estas por la Ley 142 de 1994".

Como consecuencia de lo anterior, se concluye lo siguiente:

- La ley 142 de 1994, en materia de prestación de servicios públicos domiciliarios, establece la creación de las comisiones de regulación en torno a la necesidad de regular técnicamente, estas realizan controles a las condiciones del mercado conocido como controles de estructura y fijación de tarifas entendidas como control de conducta; para ello las autoridades reguladoras cuentan con sus propias herramientas.
- Se establece un régimen tarifario bajo los esquemas de libertad regulada y libertad controlada, teniendo en cuenta el principio de solidaridad y redistribución de ingresos; el cual se materializa en la aplicación de subsidios a los niveles 1, 2 y 3 teniendo en cuenta que en materia de servicios públicos domiciliarios no existe exoneración de pago para ninguna persona natural o jurídica de derecho público o privado.
- Los usuarios como principales destinatarios, con capacidad de decisión frente a la garantía de sus derechos, pueden participar con funciones de control social, para ejercer como vocales de control en la gestión de los prestadores de servicios públicos y le serán aplicables el régimen de incompatibilidades e inhabilidades expresamente establecido por el artículo 66 de la ley 142 de 1994.
- Frente al tema societario y desarrollo de la actividad comercial por parte de los prestadores de servicios públicos domiciliarios, la ley 142 de 1994 señala que siendo éstos, sociedades por acciones, se rigen por el derecho mercantil: su constitución, razón social, aportes, responsabilidad societaria, obligaciones como comerciante, ejecución y reformas del contrato social, actos de competencia, órganos de dirección y administración, distribución de utilidades sociales, balances, contratos y obligaciones mercantiles, derechos y deberes de los Accionistas, órganos de dirección y administración y del revisor fiscal, entre otros aspectos.
- El control fiscal, es ejercido por parte de la Contraloría General de la República y las Contralorías Departamentales cuando existe participación del estado y se ejercerá sobre la documentación que soporte los actos y contratos celebrados por el accionista o socio estatal y no sobre la empresa de servicios públicos domiciliarios. Dicho control abarca el control de gestión, resultados, legalidad, financiero, evaluación de control interno y se ejerce en forma posterior y selectiva, generando como resultado un plan de mejoramiento que permita subsanar los hallazgos

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	6 de 26

administrativos evidenciados y en investigaciones disciplinarias, fiscales o penales a que hubiere lugar, de ser el caso,

- El régimen de contratación corresponde al de derecho privado, salvo las excepciones establecidas en la ley 142 de 1994; por tanto, se rige por normas comerciales y civiles en los aspectos no previstos en el manual de contratación. No obstante, el juez que dirima los conflictos derivados de la celebración, ejecución o liquidación de los contratos celebrados con ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. sea el Juez Administrativo.
- El régimen laboral de trabajadores particulares sometidos a las normas del Código Sustantivo de Trabajo; el cual se aplica para la celebración de contratos laborales, interpretación de cláusulas laborales, vigencia de la relación laboral y finalización de la misma y en términos generales para las discrepancias laborales que surjan entre las empresas prestadoras de servicios públicos, sus trabajadores y/o con los sindicatos conoce el Juez Laboral.
- En relación al régimen disciplinario corresponde al régimen de particulares, que se traduce en investigación disciplinaria y sanción por incurrir en una prohibición o el incumplimiento a los deberes y obligaciones establecidos en el Código Sustantivo de Trabajo o del contrato individual de trabajo, Reglamento Interno de Trabajo, omisión o irregularidad en el ejercicio de funciones y demás normas que cada empresa de servicios públicos domiciliarios tenga incorporadas, ello sin perjuicio de la competencia de la Procuraduría General de la Nación en los eventos en que expresamente determine la Constitución y la ley.
- Se aplican diferentes tipos de control, entre ellos: el control de gestión y resultados establecido legalmente a cargo de la Oficina de Control interno y la AEGR Auditoría Externa de Gestión y Resultados; Así mismo, el control social, control por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD frente a la prestación del servicio público domiciliario y de la Superintendencia de Sociedades frente a las obligaciones mercantiles.
- Los conflictos de intereses, régimen de incompatibilidades e inhabilidades de carácter taxativo en el artículo 44 de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de las establecidas por los prestadores de servicios públicos domiciliarios en su normatividad interna.
- En las controversias que se suscitan entre el prestador de servicios públicos domiciliarios y el cumplimiento del contrato de servicios públicos con los usuarios, las respuestas a peticiones, quejas y reclamos como actos administrativos del prestador de servicios, el silencio administrativo positivo, las acciones de reparación directa, las controversias derivadas de la celebración, ejecución, interpretación, liquidación de un contrato de servicios públicos o aplicación de cláusulas

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	7 de 26

exorbitantes en el evento de ser autorizado por la CREG, se ciñe al derecho administrativo.

- Para el caso de las empresas de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, como lo es ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., las Resoluciones CREG No. 072 de 2002 "Por la cual se establece la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar su gestión y resultados" (artículo 80 ibídem), y la No. 034 de 2004 que modificó apartes de la anterior, establecen los lineamientos sobre los que se desarrolla la actividad de Control Interno en las empresas del sector eléctrico.
- Para el caso de las empresas de servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica, como lo es ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., las Resoluciones CREG No. 072 de 2002 y la No. 034 de 2004 que modificó apartes de la anterior, establecen la metodología para clasificar las personas prestadoras de los servicios públicos, de acuerdo con el nivel de riesgo y se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio que permiten evaluar su gestión y resultados"
- Finalmente, el control interno se desarrolla teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en las Leyes 142 de 1994, 143 de 1994, 689 de 2001, Estatutos de Constitución de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., Resoluciones CREG 053 de 2000, 028 de 2000, 232 de 1997, 26 de 1996, 23 de 1996, 19 de 1996, 05 de 1996, 072 de 2002, 91 de 2003 y 034 de 2004.

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	8 de 26

2. JUSTIFICACIÓN

El Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar a la empresa para hacer visible su actuar e interactuar con los grupos de interés, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles preventivos. ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., entiende que esta es la manera para lograr un Estado más eficiente transparente, eficaz, moderno y participativo.

A través de la Política anticorrupción y de atención al ciudadano la alta dirección se compromete a establecer estrategias que permitan controlar la ocurrencia de actos de corrupción en los distintos procesos que se ejecutan para el cumplimiento de su objeto social. Así mismo, establecer acciones para el mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano.

Para la elaboración de este plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se adoptó el documento del Departamento Administrativo de la Función Pública denominado "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2 — 2015"; realizando la observación que el componente de rendición de cuentas no se abordara como lo contempla este documento, ya que somos una empresa mixta de servicios públicos domiciliarios, además entrando en concordancia con el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015 que establece "Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales y las Sociedades de Económica Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales".

Para este caso en particular, la rendición de cuenta que realiza la empresa está encaminada a la presentación del informe de gestión ante sus partes interesadas, antes de control y la publicación en el su sitio web.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia del año 2025, acoge, las acciones que no se lograron cumplir en la vigencia del año 2024, para garantizar su cumplimiento.

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	9 de 26

3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

3.1. OBJETIVO GENERAL

Definir estrategias para la gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y el acceso a la Información e iniciativas dirigidas a la lucha contra la corrupción que involucren tanto a la dirección de la empresa como a los trabajadores y demás partes interesadas.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Identificar, analizar y controlar posibles hechos generadores de corrupción.
- b) Racionalizar los trámites de la empresa.
- c) Adoptar un proceso transversal permanente de interacción entre trabajadores y demás interesados en la gestión de la empresa.

4. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aplica para todos los trabajadores y contratistas de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la aplicación de la normatividad legal vigente, para la vigencia 2025.

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	10 de 26

5. ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL DE ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

A. MISIÓN

Brindar bienestar y desarrollo regional, mediante la prestación del servicio de energía eléctrica, a través de la perspectiva conjunta de nuestros grupos de interés, basados en criterios de calidad, confiabilidad, equidad, sostenibilidad empresarial y el cuidado del medio ambiente.

B. VISIÓN

En 2026 seremos una empresa reconocida por la calidad y continuidad del servicio de energía eléctrica, con innovación tecnológica y capital humano, mediante el eficiente cumplimiento normativo y la aplicación de buenas prácticas que aumenten el valor empresarial.

C. OBJETIVOS

- I. Comprar, vender y comercializar energía eléctrica o de otras fuentes.
- II. Construir y explotar centrales y/o plantas generadoras de energía y subestaciones, líneas de transformación, transmisión y redes de distribución de energía eléctrica.
- III. Crear o participar en la creación de nuevas empresas de servicios públicos o de carácter mercantil, cuyo objeto sea afín a ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
- IV. Adquirir, grabar y enajenar bienes muebles e inmuebles, corporales e incorporales y en general realizar todos los actos de comercio necesarios para el desarrollo del objeto social, tales como colocar o tomar dinero en mutuo, emitir acciones, celebrar contratos de arrendamiento, prestación de servicios.
- V. Vender, comercializar, distribuir electrodomésticos a los suscriptores o usuarios del servicio de energía eléctrica domiciliaria.
- VI. Vender, comercializar unidades de computadores de redes de datos, equipos de comunicaciones a entidades gubernamentales para el adelantamiento de programas educativos para la dotación y creación de aulas virtuales y salas de cómputo.
- VII. Aplicar en la facturación de los usuarios suscriptores de energía eléctrica domiciliaria, la venta de servicios convenidos con entidades públicas y privadas, respetando las directrices de facturación de la superintendencia de servicios públicos.

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	11 de 26

D. VALORES

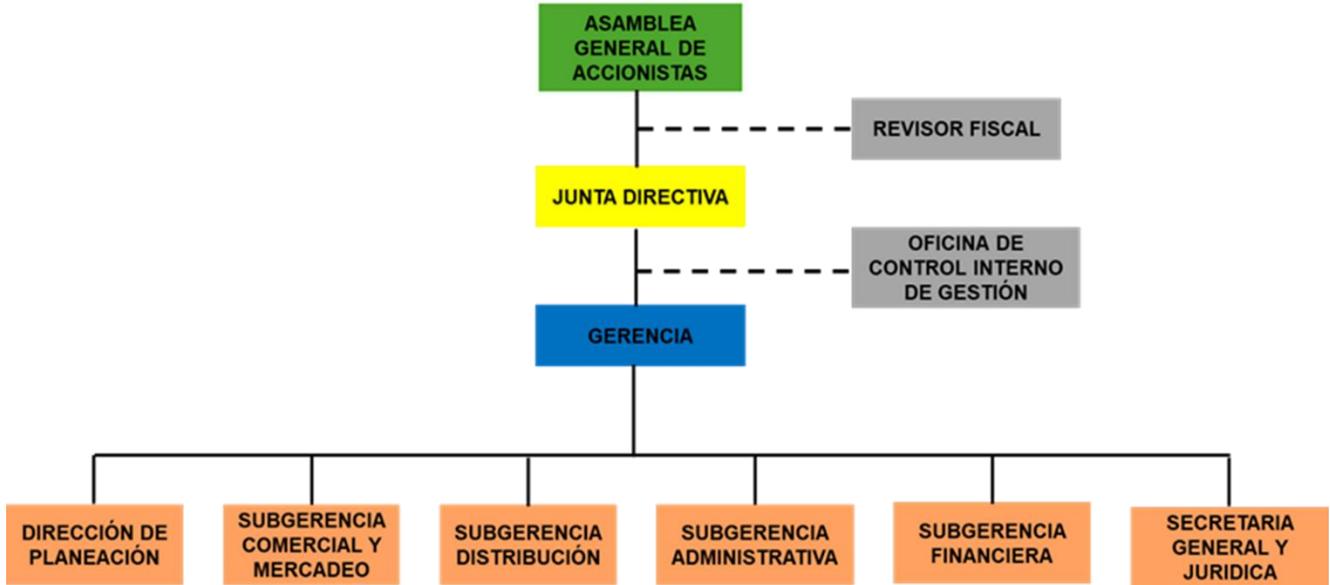
VALOR	DEFINICIÓN
Honestidad:	Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
Respeto:	Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición
Compromiso:	Soy consciente de la importancia de mi rol como trabajador de ENERGUAVIARE S.A E.S.P. y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar
Diligencia:	Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado
Justicia	Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación
Solidaridad	Apoyo mutuo entre los colaboradores para lograr los objetivos empresariales
Responsabilidad:	Cumplo con las obligaciones, deberes y compromisos adquiridos en la empresa

E. PRINCIPIOS

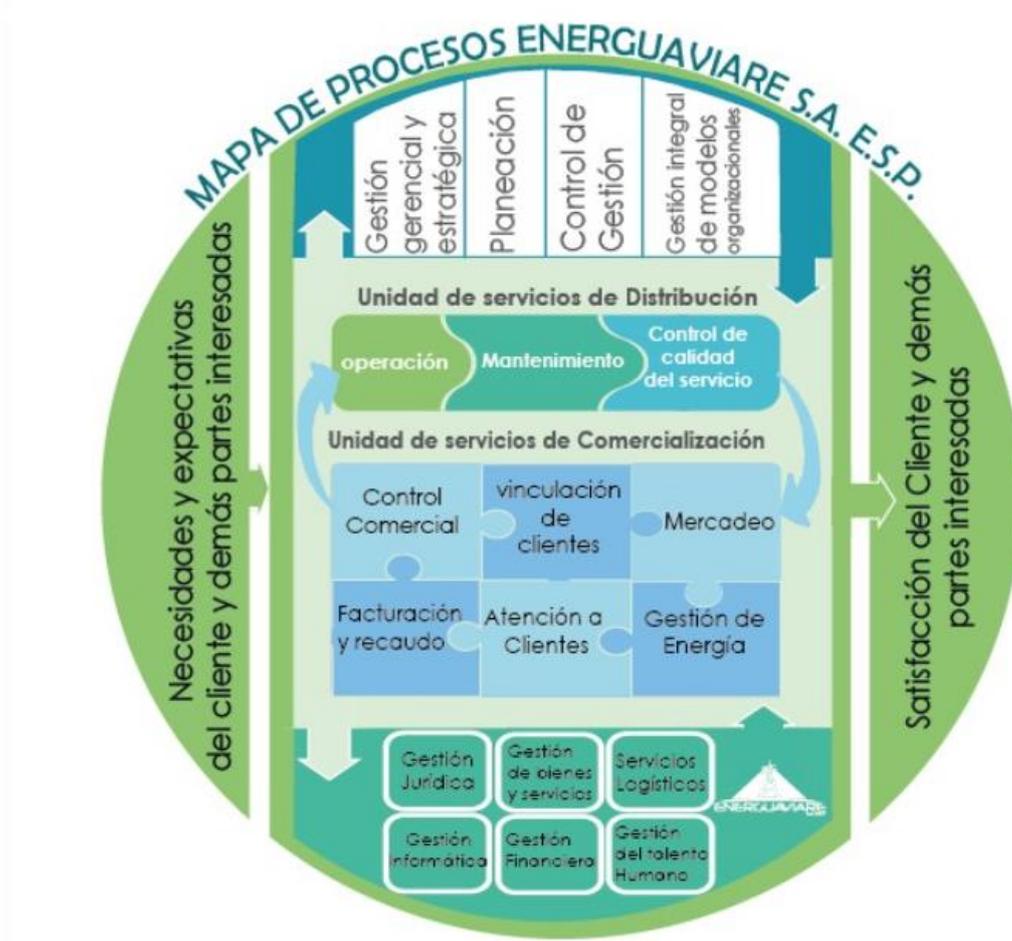
PRINCIPIOS	DEFINICIÓN
Búsqueda de la excelencia	Nos esforzamos por utilizar al máximo nuestras competencias y desarrollar estrategias para el éxito de las metas a nivel empresarial
Transparencia	Hacemos publica la información para conocimiento de las partes interesadas.
Trabajo en equipo	Desarrollamos actividades compartidas y organizadas para alcanzar metas comunes
Innovación	Aplicamos nuevas ideas, conceptos, métodos, para mejorar el desempeño empresarial

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	12 de 26

F. ESTRUCTURA ORGÁNICA



G. MAPA DE PROCESOS



	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	13 de 26

H. POLÍTICA EMPRESARIAL

En ENERGUAVIARE S.A E.S.P., nos comprometemos a prestar un servicio de energía eléctrica con calidad, confiabilidad y equidad, mediante el cumplimiento normativo, el mejoramiento continuo en el desempeño empresarial, el fortalecimiento del compromiso, las competencias y la seguridad de nuestro capital humano, para mejorar la expectativa del cliente y el valor empresarial; aplicando buenas prácticas para la preservación del medio ambiente.

I. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Mejorar los servicios de energía eléctrica con calidad, confiabilidad y equidad, a partir del cumplimiento normativo.
- Fortalecer los procesos empresariales relacionados con la prestación del servicio de energía eléctrica a través de los requerimientos normativos y regulatorios.
- Establecer una cultura de innovación hacia la transformación digital empresarial mediante la participación del capital humano.
- Fortalecer el mejoramiento continuo como parte fundamental de la cultura empresarial a través de la implementación de sistemas de gestión
- Fortalecer el bienestar y las competencias del capital humano para mejorar el compromiso empresarial a través de la implementación del plan estratégico del talento humano.
- Aumentar el índice de satisfacción de los usuarios mejorando la atención de sus necesidades y expectativas.
- Aumentar el índice de imagen empresarial mediante el fortalecimiento de los procesos de comunicación con los usuarios.
- Crecer financieramente, mediante la diversificación de los ingresos y el mejoramiento de los indicadores rentísticos.

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	14 de 26

6. POLITICA ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

La Empresa de Energía Eléctrica del Departamento del Guaviare ENERGUAVIARE S.A. E.S.P, como prestadora del servicio público domiciliario de energía eléctrica, ratifica el compromiso de promoción y desarrollo de estrategias para que en su ser y actuar prevalezca la transparencia, el respeto a las normas y el compromiso en pro del cumplimiento del objeto social atendiendo lo previsto en los Estatutos Sociales, y demás normas internas adoptadas por la Empresa; y por ello impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción.

Por tanto, la política de anticorrupción de la Empresa, aprobada en su versión 2 el pasado 29 de diciembre de 2021, responde a las necesidades de la legislación actual, en particular la Ley 1712 de 2014 reglamentada parcialmente por el Decreto 103 de 2015, Resolución No 001519 de 24 de agosto de 2020, Ley 1474 de 2011, Decreto 4632 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y la Ley 1778 de 2016, Decreto 124 de 2016 y demás disposiciones legales vigentes que las modifiquen, para prevenir y/o corregir aquellas conductas que contraríen nuestras obligaciones legales de actuar con transparencia; para lo cual contamos con el compromiso de todos y cada uno de los que hacemos parte de ENERGUAVIARE S.A E.S.P.

A. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA

- a) Identificación de los posibles riesgos de corrupción, aplicando la política de gestión del riesgo.
- b) Cerrar espacios propensos para la corrupción a través de la racionalización de trámites.
- c) Generación de espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la Empresa y la interrelación de los grupos de interés.
- d) Recibiendo, gestionando y haciendo seguimiento continuo a los trámites y servicios, y resolviendo oportunamente las PQRS.
- e) Garantizar el acceso a la información a través de la implementación de la transparencia activa, transparencia pasiva, instrumentos de gestión de la información, criterios de confidencialidad y monitoreo.
- f) Desarrollar y mantener una cultura ética al interior de la empresa ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. en sus relaciones con terceros. El Código de Integridad aprobado el pasado 29 de diciembre de 2021 traza las pautas generales de comportamiento que deben mantener sus administradores y colaboradores, de manera que sus actuaciones se ajusten a los valores corporativos, a las obligaciones asumidas en virtud de la relación laboral para asegurar la transparencia en las relaciones internas, con terceros y con la sociedad.
- g) Difundir la política de anticorrupción través de las herramientas empresariales.

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	15 de 26

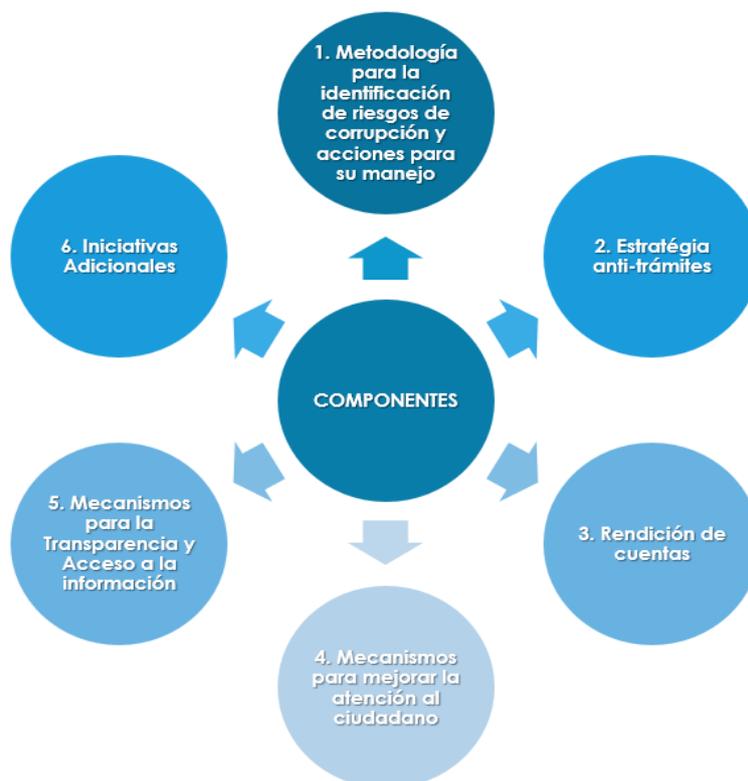
La operación de estos lineamientos se refleja en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual debe elaborarse anualmente y publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año. Para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Empresa adopta el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del Departamento Administrativo de la Gestión Pública Versión 2 del 2015.

7. POLITICA DE GESTIÓN DEL RIESGO

En ENERGUAVIARE S.A E.S.P., nos comprometemos a fortalecer nuestra cultura organizacional con la implementación de un pensamiento basado en riesgos, bajo el enfoque de procesos; mediante la identificación, análisis y valoración de los riesgos de gestión, de seguridad y salud en el trabajo, de corrupción, de seguridad digital, ambientales y de desastres; que puedan afectar de manera negativa el logro de los objetivos y metas de la empresa; asegurando su tratamiento, control y seguimiento, dentro de una gestión transparente y libre de corrupción.

8. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el propósito de dar cumplimiento a la normativa y lineamientos técnicos vigentes impartidos por instancias del Gobierno Nacional sobre el tema de transparencia, se formuló para la vigencia 2025 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual está compuesto por cinco (5) componentes:



	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	16 de 26

A. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Responsable: Dirección de Planeación

ENERGUAVIARE S.A E.S.P., comprometido con la eficiente gestión de los riesgos de corrupción actualizo en la vigencia 2023 la política de integral de administración de la incertidumbre, convirtiéndola en un manual integrado para la administración del riesgo, permitiendo gestionar toda la tipología de riesgos a los que está expuesta la empresa.

Una vez actualizada la política se procese a realizar la actualización de los riesgos por cada proceso, los cuales iniciaran su monitoreo a partir de la vigencia 2025, a través de las autoevaluaciones que debe realizarse trimestralmente por cada proceso.

Para la vigencia del año 2025, ENERGUAVIARE S.A E.S.P., planea fortalecer la administración de los riesgos de corrupción a través de un análisis de nuevos posibles actos de corrupción que se hallan presentados o que pudiesen presentarse.

A continuación, se relaciona las actividades establecidas estratégicamente para realizar una gestión del riesgo coherente con lo establecido en la guía "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" y que se realizan para los diferentes procesos del Sistema Integrado de Gestión:

Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	N°	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente I Proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Socializar la política de administración integral de riesgos y oportunidades	Dos Socializaciones	Profesional 01 Gestión de Calidad	30/12/2025
Subcomponente I Proceso 2 Construcción de Mapas de Riesgos de Corrupción	2.1	Realizar la actualización de cada mapa de riesgos de corrupción con el líder de proceso	19 mapas de riesgos de corrupción actualizado	Dirección de Planeación	31/12/2025
Subcomponente I Proceso 3 Consulta y Divulgación	3.1	Realizar la publicación del mapa de riesgos de corrupción actualizado en la	Un (1) Mapa de riesgos de corrupción Publicado en página web	Dirección de Planeación / Profesional 02 Comunicaciones	31/12/2025

	PLANEACIÓN		Código:	E-PN-PN-005
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025		Fecha de aprobación:	31/01/2025
			Versión:	10
			Página:	17 de 26

		página web 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	Dirección de Planeación / Profesional Sistema de Gestión de Calidad	31/12/2025
Subcomponente I Proceso 4 Monitoreo o revisión	4	Realizar autoevaluación cuatrimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso	17 procesos con autoevaluación a los riesgos de corrupción trimestralmente	Líderes de proceso	31/12/2025
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	3 seguimientos (Informes)	Jefe de Control Interno	30/04/2025 30/08/2025 30/12/2025

B. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Responsable: Subgerencia Comercial

La estrategia de racionalización de trámites de ENERGUAVIARE está enfocada en simplificar los trámites existentes a través de un diagnóstico de la situación actual y la identificación de las actividades que no agregan valor para optimizar la respuesta al cliente externo.

Para la vigencia del año 2025 ENERGUAVIARE S.A E.S.P., planea realizar un análisis que le permita simplificar los trámites más relevantes para los usuarios, a través de un diagnóstico de la situación actual y de la identificación de las actividades que no agregan valor para optimizar la respuesta a los usuarios.

Las actividades para desarrollar en la vigencia del año 2025 para el componente de racionalización de trámites son las siguientes:

	PLANEACIÓN		Código:	E-PN-PN-005
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025		Fecha de aprobación:	31/01/2025
			Versión:	10
			Página:	18 de 26

Componente 2: Racionalización de Trámites					
FASES	N°	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 (1) trámite racionalizado (Facturación en sitio).	Subgerente Comercial y Mercadeo, Subgerente de Distribución, Director de Planeación, Profesional 01 Gestión de Calidad, Profesional 01 Contac Center.	1/02/2025 al 31/12/2025

C. RENDICION DE CUENTAS

Responsable: Dirección de Planeación

La rendición de cuentas para ENERGUAVIARE SA ESP, está orientada a la presentación del informe de gestión ante los entes de Control y Vigilancia y la Publicación de ese informe en la página web para que el resto de sus partes interesadas tengan fácil acceso a la información del estado actual de la empresa.

A continuación, se relaciona las actividades establecidas estratégicamente para realizar la redición de cuentas:

Componente 3 Rendición de Cuentas					
Etapa	N°	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha Programada
Estrategias de rendición de cuentas a la ciudadanía Estrategias de rendición de cuentas a la ciudadanía	1.1	Realizar informe de gestión de resultados de la empresa del año 2024 y presentarlo ante la Junta Directiva. Publicar en Pagina web el informe de gestión de la empresa del año 2024	Acta de Junta Directiva Evidencia de publicación	Gerencia y Dirección de Planeación Profesional 02 Comunicaciones	10/02/2025 al 31/03/2025
	1.2	Realizar informe de gestión de resultados de la empresa del año 2024 y presentarlo ante la Junta Directiva.	Acta de Junta Directiva	Gerencia y Dirección de Planeación	10/02/2025

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	19 de 26

D. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Responsable: Subgerencia Comercial y Mercadeo

ENERGUAVIARE S.A E.S.P., a través de la oficina de Atención al Usuario, está comprometida en brindar un trato digno a los ciudadanos, fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

ENERGUAVIARE S.A E.S.P., proporciona los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la entidad. Los canales de atención más frecuentes usados son: telefónico, de correspondencia (impreso), virtual y presencial en el punto de atención al usuario de la sede principal.

A continuación, se relaciona las actividades establecidas para mejorar la atención al ciudadano:

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente	N°	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	Dos (2) informes de seguimiento a la recepción y tratamiento de PQRS en la empresa.	Subgerente Comercial / Profesional 01 Contac Center / Jefe de Control Interno	31/12/2024 al 30/06/2025
	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	Cuatro (4) mesas técnicas de PQRS para monitorear las PQRS	Subgerente Comercial y Mercadeo	1/02/2025 al 31/12/2025

	PLANEACIÓN		Código:	E-PN-PN-005
			Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025		Versión:	10
			Página:	20 de 26

		más frecuentes registradas en las estadísticas de las PQRS.			
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar línea gratuita para la atención por Call Center	Línea gratuita Call Center	Subgerente Comercial/Subgerente Administrativa	01/02/2025 al 30/06/2025
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 Contac Center / Profesional 01 Gestión de Calidad	01/07/2025 al 31/12/2025
	3.2	Sensibilización al personal para mejorar el clima organizacional	Una jornada de sensibilización	Subgerente Administrativa	31/12/2025
	3.3	Sensibilización al personal para mejorar el clima organizacional Actualizar los datos de los usuarios (Direcciones, entre otros) Actualizar los datos de los usuarios (Direcciones, entre otros)	Seis (6) jornadas de orientación psicosocial 80% de los usuarios	Subgerente Administrativa Subgerente Comercial, Matriculas Subgerente Comercial, Matriculas	31/12/2024 1/02/2025 al 31/12/2025 1/02/2025 al 31/12/2025

	PLANEACIÓN		Código:	E-PN-PN-005
			Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025		Versión:	10
			Página:	21 de 26

Subcomponente 4 Normativo y procedimental Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Verificar semestralmente la aplicación del procedimiento de recepción trámite de las PQR	Dos (2) Informes de Verificación	Jefe de Control Interno	30/06/2025 30/12/2025
	4.2	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	Profesional 01 Normatividad y Regulación	30/01/2025 30/07/2025
	4.3	Publicar en la página web y redes sociales, los deberes y derechos de los usuarios	Ocho (8) publicaciones	Subgerente Comercial y de Mercadeo y Profesional 02 Comunicaciones	1/02/2025 al 31/12/2025
	4.4	Ejecutar plan piloto equivalente al 5% de usuarios realizando la facturación en SITIO Realizar una encuesta para la medición de la satisfacción del usuario con	Ejecutar plan piloto de facturación en SITIO Un (1) Informes de resultados de las encuestas	Subgerente Comercial y de Mercadeo y Profesional 01 Sistemas Subgerencia Comercial Profesional 01 Contac Center	31/12/2025 01/02/2025 al 31/03/2025

	PLANEACIÓN		Código:	E-PN-PN-005
			Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025		Versión:	10
			Página:	22 de 26

		relación a la atención recibida			
	4.5	Verificación de la satisfacción en la atención al usuario de manera trimestral	Cuatro /4) verificaciones	Profesional 01 Contac Center	31/12/2025
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	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	1/02/2025 al 31/12/2025
	5.2	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.	Subgerente Comercial / Profesional 01 Contac Center / Jefe de Control Interno	31/12/2024 - 30/06/2025
	5.3	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	Cuatro (4) mesas técnicas de PQRS para monitorear las PQRS	Subgerente Comercial y Mercadeo	1/02/2025 al 31/12/2025

	PLANEACIÓN		Código:	E-PN-PN-005
			Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025		Versión:	10
			Página:	23 de 26

		las estadísticas de las PQRS.			
--	--	-------------------------------	--	--	--

E. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Responsable: Comunicaciones, Responsabilidad Social y Prone

De acuerdo con la establecido en "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2", y teniendo en cuenta que la Empresa ENERGUAVIARE SA ESP está comprometida con garantizar el derecho fundamental de acceso de la información pública regulada por la Ley 1712 de 2014, a través de la inclusión de actividades encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso de la información de los grupos de interés.

A continuación, se relaciona las actividades establecidas para la transparencia y acceso a la información:

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 interfaz de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. con la plataforma SUIT	Actualización de la interfaz	Subgerente Comercial y Mercadeo / Director de Planeación	31/12/2025
	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.	Gerente, Subgerentes, Secretaria General y Jurídica, Director de Planeación, Jefe de Control Interno, Líderes de Procesos y Profesional 02 Comunicaciones.	1/02/2025 al 31/12/2025

	PLANEACIÓN		Código:	E-PN-PN-005
			Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025		Versión:	10
			Página:	24 de 26

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	1/02/2025 al 31/12/2025
	2.2	Publicar en página WEB informes de indicadores de atención al usuario semestral	Dos (2) Publicaciones	Profesional 02 de Comunicaciones	30/01/2025 30/07/2025
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar el índice de información clasificada y reservada	Una (1) actualización índice de información	Técnico 04 Archivo / Subgerencia Administrativa	31/12/2025
	3.2	Actualizar el esquema de publicación de información	Una (1) actualización	Profesional 02 de Comunicaciones	30/04/2025
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Diseñar una estrategia de acceso a la información para una comunidad en situación de discapacidad	Una (1) campaña de información	Profesional 02 de Comunicaciones	1/07/2025 al 31/10/2025
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	15/05/2025 15/09/2025

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	25 de 26

9. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano estará a cargo de la Dirección de Planeación, de acuerdo con la información emitida por los líderes de procesos y los Directivos de la empresa, así como los lineamientos que para este fin establezca la Alta Dirección.

La verificación tanto de la elaboración y publicación como del seguimiento y el control a las acciones contempladas en el Plan le corresponde a la Oficina de Control Interno.

Fechas de seguimiento y publicación

De acuerdo con lo establecido en la Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las fechas de seguimiento y publicación de informe de seguimiento son las siguientes:

La Oficina de Control interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año así:

- Primer seguimiento: Con corte 16 de mayo. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte 16 de septiembre. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte 17 de enero. En esa medida la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) días hábiles del mes de enero 2025.

10. INDICADOR DE CUMPLIMIENTO

Para la medición cuantitativa del cumplimiento de las actividades incorporadas en cada uno de los cinco (5) componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se calcula el promedio de los avances reportados para las actividades formuladas en el Plan, durante el seguimiento efectuado en los plazos establecidos anteriormente.

Lo anterior, teniendo en cuenta que todas las actividades tienen previstas unas metas cuantificables y de acuerdo con estas, se debe reportar el avance porcentual, conforme al formato de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano definido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2.

	PLANEACIÓN	Código:	E-PN-PN-005
		Fecha de aprobación:	31/01/2025
	PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2025	Versión:	10
		Página:	26 de 26

11. CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN N°	FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FUENTE DE VERIFICACIÓN
1.0	30/01/2017	Creación del documento	Comunicado de gerencia N°06 del 30/01/2017
2.0	31/01/2018	Actualización de las acciones de cada componente para la vigencia 2018	Comunicado de gerencia N°09 del 31/01/2018
3.0	31/01/2019	Actualización de las acciones de cada componente para la vigencia 2019	Acto de gerencia N°07 del 31/01/2019
4.0	29/01/2021	Actualización de las acciones de cada componente para la vigencia 2020	Acto de gerencia N°14 del 28/01/2020
5.0	29/01/2021	Actualización de las acciones de cada componente para la vigencia 2021	Acto de gerencia N°12 del 29/01/2021
6.0	31/01/2022	Actualización de las acciones de cada componente para la vigencia 2022	Acto de gerencia N 027 del 31/01/2022
7.0	31/01/2023	Actualización de las acciones de cada componente para la vigencia 2023	Acto de gerencia N°104 del 31/01/2023
8.0	18/10/2023	Actualización de las acciones para la actividad 1.2 del subcomponente N°1, componente N°4.	Acto de gerencia N°1141 del 18/10/2023
9.0	30/01/2024	Actualización de las acciones de cada componente para la vigencia 2024	Acto de gerencia N°134 del 31/01/2024
10	31/01/2025	Actualización de las acciones de cada componente para la vigencia 2025	Acto de gerencia N°073 del 31/01/2025

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO	ORIGINAL FIRMADO
	ORIGINAL FIRMADO		
	ORIGINAL FIRMADO		
NOMBRE	MARLON YOHAN LOPEZ SANCHES	ING. CRISTIAN ANDREY PINTO LOZANO	ING. CRISTIAN ANDREY PINTO LOZANO
	FREIMAN LOPEZ ROLDAN		
	JANETH USECHE NIÑO		
CARGO	Director de Planeación	Gerente	Gerente
	Subgerente Comercial y Mercadeo		
	Subgerente Administrativo		