

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
TERCER CUATRIMESTRE DE 2024**

**JEMMY YAMID MONTENEGRO  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

San José del Guaviare, enero de 2025

## 1. INTRODUCCION

ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. es una empresa de servicios públicos domiciliarios mixta, de nacionalidad colombiana, constituida como sociedad por acciones, del tipo de las anónimas, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y que ejerce sus actividades bajo el régimen del derecho privado como empresario mercantil.

El objeto de la sociedad es la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, regulado en las leyes 142 y 143 de 1994 y las normas que la complementan y modifican, y ejecutar los actos complementarios de dicha prestación. Para desarrollar el objeto social podrá:

- a. Comprar vender y comercializar energía eléctrica o de otras fuentes.
- b. Construir y explotar centrales y/o plantas generadoras de energía y subestaciones, líneas de transformación, transmisión y redes de distribución de energía eléctrica.
- c. 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.
- d. 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, celebrar contratos de arrendamiento, prestación de servicios.
- e. Vender, comercializar, distribuir electrodomésticos a los suscriptores o usuarios del servicio de energía eléctrica domiciliaria.
- f. Vender, comercializar unidades de computadores de redes de datos, equipos de comunicaciones a entidades gubernamentales y no gubernamentales para el adelantamiento de programas educativos para la dotación y creación de aulas virtuales y salas de cómputo;
- g. 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.

El régimen legal de los actos y contratos de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. es el derecho privado, por ser una empresa de servicios públicos mixta, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 31 (modificado por el artículo 3 de la ley 689 de 2001) y 32 de la Ley 142 de 1994; Parágrafo del art. 8 y art. 76 de la Ley 143 de 1994. Además, se sujeta a aquella

normatividad que en razón a la participación accionaria mayoritaria pública le sean aplicables en virtud de la Constitución Política y la Ley.

Así mismo, en materia de control interno la Empresa cuenta con la política aprobada el 5 de agosto de 2021 por el Comité de Gestión y Control CGC, la cual tiene como propósito desarrollar las disposiciones establecidas en las Leyes 142 de 1994, 143 de 1994, 689 de 2001, Estatutos de Constitución de ENERGUAVIARE SA ESP, Resoluciones CREG 053 de 2000, 072 de 2002 modificada por la 034 de 2004.

Con esta política en ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. se declaran los criterios, y el marco de actuación respecto al control interno, como parte de los mecanismos de direccionamiento y control que facilitan la búsqueda de unidad de propósito y dirección.

Es de recordar, que mediante la Circular EXTERNA N° 100-004 DE 2021 el CONSEJO PARA LA GESTIÓN Y EL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL señala que a las empresas de servicios públicos domiciliarios mixtas no le son aplicables las disposiciones en materia de control interno, contenidas en la Ley 87 de 1993 y sus modificaciones, dado que constituyen una tipología especial de entidades públicas, con naturaleza y régimen jurídico propio, que les regula de manera particular diversos temas, entre los que se encuentra, el régimen de control de gestión y resultados.

En razón a lo anterior el Consejo para la Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- informó, que las Empresas de Servicios Públicos mixtas no serán objeto de medición del desempeño institucional y por lo tanto, no estarán obligadas a reportar información a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG.

Ahora bien, la estructura del Sistema de Control Interno de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P está basado en el Modelo COSO (Committee of sponsoring organizations), por medio de la implementación de acciones, herramientas, instrumentos y mecanismos de prevención, monitoreo, verificación y evaluación de la gestión realizada en la empresa, en concordancia con la normatividad legal vigente aplicable, con el fin de generar controles y/o alertas oportunas y necesarias para la toma de decisiones y mejora continua en la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica.

Finalmente, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” dispone que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco (5) componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y existe un componente de iniciativas adicionales que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción.

La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, para que propongan iniciativas dirigidas a



Avancemos  
con Energía

combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

Para el caso de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. según Sentencia C-736 de 2007, conserva su pertenencia a las entidades descentralizadas por servicios pertenecientes a la rama ejecutiva del poder público, les aplica el citado artículo.



+608 5840493 +318 7827947



gerencia@energuaviare.com.co



Calle 8 # 23-55 Barrio Centro



energuaviare.com

## 2. OBJETIVO

Presentar el informe de seguimiento a las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. de conformidad a las evidencias presentadas por los Trabajadores responsables de la información, para detectar desviaciones o no y se tomen los correctivos oportunamente.

## 3. ALCANCE

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

## 4. 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.

Mediante Acto de Gerencia No. 1162 del 7 de octubre de 2024 se adoptó la primera modificación del Plan, aprobada con el Acta No. 11 del 15 de agosto de 2024 emitida por el Comité de Gestión y Control de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. así:

### Adecuación de Metas

- Para el componente 1, Subcomponente I Proceso 4 Monitoreo o revisión “Realizar autoevaluación trimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso” de 19 a 17 procesos.
- Para el componente 4, subcomponente 1, actividad 1.2, de 11 mesas técnicas de PQR’S a 6 mesas técnicas para monitorear las PQR’S.

### Modificación de Redacción Actividades

- Componente 4 Actividad 4.5 Ejecutar plan piloto equivalente al 5% de usuarios realizando la facturación en sitio.
- Componente 5 Subcomponente 1 Actividad 1.1 Actualizar la interfaz de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. con la plataforma SUIT

Es de anotar, que para este seguimiento 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 cumplimiento.

#### 4.1 RESULTADO TERCER CUATRIMESTRE DE 2024

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2024 3er CUATRIMESTRE	% DE CUMPLIMIENTO
Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción	86%
Componente 2: Racionalización de Trámites	50%
Componente 3 Rendición de Cuentas	100%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	79%
Componente 5: Transparencia Acceso a la Información	75%
<b>TOTAL</b>	<b>78%</b>

#### 4.2 RESULTADOS POR COMPONENTES

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 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. La segunda socialización no se realizó en el tercer cuatrimestre de 2024 por parte del Director de planeación de conformidad al Manual Integral de Riesgos de la Empresa.
	2.1 Realizar la actualización de cada mapa de riesgos de corrupción con el líder del proceso	17 mapas de riesgos de corrupción actualizado 31/12/2024	100%	Las matrices de riesgos y oportunidades fueron aprobadas en su versión 1 con fecha 4 de diciembre de 2023, la cual se aplica por procesos para la vigencia 2024. La construcción de las matrices fue coordinada desde la Dirección de planeación y contó con la participación de los líderes de procesos; en ellas se contemplan los riesgos de fraude y corrupción por procesos.
	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 <a href="https://www.energuaviare.com/noticias/matriz-riesgos-de-corrupcion">https://www.energuaviare.com/noticias/matriz-riesgos-de-corrupcion</a>
	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 <a href="http://isolucion.energuaviare.com/Isolucion/Documentacion/frmListadoMaestroDocumentos.aspx">http://isolucion.energuaviare.com/Isolucion/Documentacion/frmListadoMaestroDocumentos.aspx</a> .
	4. Realizar autoevaluación trimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso	17 procesos con autoevaluación a los riesgos de	66.66%	En el primer y segundo cuatrimestre de 2024 la información fue remitida a la Dirección de Planeación en el ejercicio de

		corrupción trimestralmente 31/12/2024		autoevaluación por procesos; pero, en el tercer cuatrimestre solo 6 líderes de procesos de 17, enviaron los informes de gestión de riesgos de fraude y corrupción en el tiempo estipulado. Es de anotar que la información fue solicitada mediante circular 8 del 21 de enero de 2025 emitida desde el grupo de ENERGUAVIARE INFORMA y correos empresariales.
	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	100%	Se ha realizado el seguimiento para el primer cuatrimestre de 2024; informe que fue presentado el 14/05/2024. Igualmente, se ha realizado el seguimiento para el segundo cuatrimestre de 2024; informe que fue presentado el 16/09/2024. Finalmente, de acuerdo con la información brindada por la Oficina de Control Interno, se ha realizado el seguimiento para el tercer cuatrimestre de 2024; informe que fue elaborado el 23/01/2025.
<b>TOTAL COMPONENTE</b>			<b>86%</b>	
<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.	Dos trámites racionalizados (Factibilidad del servicio y Facturación en sitio). 1/02/24 al 31/12/24	50%	De acuerdo con la información brindada por el Subgerente Comercial y Mercadeo en el segundo cuatrimestre se realizó la racionalización del trámite de factibilidad del servicio.  Por otra parte, se cuenta con un contrato en suspensión para el trámite de facturación en sitio porque se debe realizar una migración a un nuevo servidor (DELL R750), con especificaciones técnicas superiores que garanticen un rendimiento óptimo y una mayor estabilidad del sistema.
<b>TOTAL COMPONENTE</b>			<b>50%</b>	
<b>COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>				
	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 Secretaría 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.  La acción se cumplió en el primer cuatrimestre 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 <a href="https://www.energuaviare.com/informes">https://www.energuaviare.com/informes</a> .  La acción se cumplió en el primer cuatrimestre de 2024.
<b>TOTAL COMPONENTE</b>			<b>100%</b>	

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. La acción se cumplió en el segundo cuatrimestre de 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.	Seis (6) reuniones de mesas técnicas de PQRS para monitorear las PQRS 1/02/24 al 31/12/24	66.66%	De acuerdo con la información brindada por el Profesional 01 Contac Center, se han realizado 4 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. -Acta No. 4 del día 25 de septiembre de 2024, reunión de mesa técnica para abordar temas relacionados con el funcionamiento del Call Center.
2.1 Reactivar el digiturno de atención al cliente	Digiturno en funcionamiento 01/02/2024 al 14/05/2024	100%	El digiturno se reactivó el 6 de febrero de 2024 y según lo evidenciado en el tercer cuatrimestre de 2024 no ha presentado inconvenientes técnicos
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	100%	El 11 de diciembre del 2024 el Profesional 01 Contac Center junto con la Profesional 01 Gestión de Calidad realizaron la reinducción al personal de atención al usuario de ENERGUAVIARE S.A E.S.P., donde, se trataron los diferentes procesos de la atención al usuario.
3.2 Socialización del contrato de condiciones uniformes actualizado con las partes interesadas	Una (1) socialización 30/06/2024	100%	De acuerdo con la información suministrada por el Subgerente Comercial y Mercadeo, el contrato de servicio público de energía fue socializado ante los directivos mediante acta N°11 del 15 de agosto del 2024 del Comité CGC, posterior a eso, se realizó el cargue del documento a la página web y se emitió una convocatoria pública para socialización del contrato ante los usuarios. Una vez aprobado esto, se realizó la presentación ante la junta directiva mediante acta N°306 del 27 de noviembre del 2024 donde se

				aprueba el CONTRATO DE SERVICIO PUBLICO DOMICILIARIO DE ENERGÍA ELECTRICA.
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 correspondientes a clima organizacional, laboral y laboral para directivos de trabajo en equipo. Las mismas se realizaron los días: - 05/03/2024 - 16/04/2024 - 17/04/2024 La acción se cumplió en el primer cuatrimestre de 2024.
	Seis (6) jornadas de orientación psicosocial	50%		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: - 01/03/2024 - 05/03/2024 - 06/03/2024 - 15/04/2024 - 27/05/2024 - 09/07/2024 - 06/08/2024 - 09/08/2024 La acción se cumplió en el primer y segundo cuatrimestre de 2024.
4.1 Actualizar los datos de los usuarios (Direcciones, entre otros)	80% de los usuarios 1/02/24 al 31/12/24	100%		Aunque la acción se cumplió en el segundo cuatrimestre del año, de acuerdo con la información suministrada por la Técnico 04 Matriculas, se actualizaron 703 usuarios en el 3er cuatrimestre 2024; En la vigencia 2024 el número de usuarios actualizados corresponde a 24,615 usuarios de 29,763 con que cuenta la Empresa. (82.70%).
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	100%		En el tercer cuatrimestre de 2024 se ejecutó la auditoría interna al SGC de ENERGUAVIARE, para lo cual se suscribió el Contrato de Consultoría Nro. 509 de 2024; en la auditoría se verificó la aplicación del procedimiento en mención, reportándose los resultados en el informe final de auditoría.
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	Dos (2) Informes 30/01/2024 30/07/2024	25%		En la revisión se detectó que La Profesional 01 Normatividad realizo el envío del informe del segundo semestre 2024 (septiembre a diciembre de 2024) y el anual a la oficina de control interno el día 10 de febrero de 2025 mediante correo electrónico. Pero se desconocen los ajustes necesarios que se hayan realizado

	ajustes necesarios con el líder de proceso.			con el líder del proceso y las respectivas evidencias (actas de reunión, mensajes de correo con recomendaciones formuladas)
	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 5 publicaciones en los meses de febrero y marzo. En el segundo cuatrimestre 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	Ejecutar plan piloto equivalente al 5% de usuarios realizando la facturación en sitio 31/12/24	0%	De acuerdo con la información suministrada por el Subgerente Comercial, se cuenta con un contrato en suspensión para el trámite de facturación en sitio porque se debe realizar una migración a un nuevo servidor (DELL R750), con especificaciones técnicas superiores que garanticen un rendimiento óptimo y una mayor estabilidad del sistema, por lo anterior no fue posible realizar el plan piloto de facturación en sitio
	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	100%	La verificación de la satisfacción en la atención al usuario se reportó en los informes de la gestión realizada a la recepción y tratamiento de PQR'S primer y segundo semestre de 2024; en dicho informe se señala el detalle del tipo del reporte del digiturno, con las calificaciones dadas por los usuarios de acuerdo con su satisfacción en el servicio de los diferentes asesores de la oficina de atención al cliente sede oficina principal San José del Guaviare
	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	100%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 Comunicaciones, se realizó la divulgación en los meses de febrero, mayo, junio, julio y agosto mediante la red social Facebook del pago en línea de ENERGUAVIARE S.A. .E.S.P.  La acción se cumplió en el primer y segundo cuatrimestre de 2024.
<b>TOTAL COMPONENTE</b>			<b>79%</b>	



COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN			
1.1 Actualizar la interfaz de ENERGUVIARE S.A. E.S.P. con la plataforma SUIT	Una (1) actualización de la Interfaz 30/06/2024	0%	No se evidenció en el cuatrimestre que se evalúa el cumplimiento de la acción.
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	100%	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 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. 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. En el tercer cuatrimestre del año, se han atendido todas las solicitudes de publicaciones allegadas mediante correo electrónico, de las áreas financiera y comercial, donde se publicó modificaciones al PAA, cortes trimestrales de estados financieros y publicación de tarifas.
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	100%	En el tercer y cuarto trimestre de la vigencia 2024, una vez verificada la información correspondiente al proceso de atención al cliente y el comportamiento del <b>indicador regulatorio % atención reclamos por servicios</b> , se evidenció la recepción de 726 reclamos por servicios, los cuales fueron atendidos en los tiempos legales establecidos; no se presentaron usuarios afectados. Para la vigencia 2024 se recibieron en total 1.824 reclamaciones, atendidas en los tiempos de referencia establecidos legalmente.
2.2 Publicar en página WEB informes de indicadores de atención al usuario semestral	Dos (2) Publicaciones 30/01/24 30/07/24	100%	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 <a href="https://www.energuaviare.com/control-interno">https://www.energuaviare.com/control-interno</a> .

				En el mes de agosto se publicaron los indicadores de gestión de atención al ciudadano en el sitio web de la empresa <a href="https://www.energuaviare.com/noticias/informe-de-indicadores-de-atencion-al-usuario">https://www.energuaviare.com/noticias/informe-de-indicadores-de-atencion-al-usuario</a>
3.1	Actualizar el índice de información clasificada y reservada	Una (1) actualización índice de información 30/06/2024	0%	En la revisión se detectó que la acción no se cumplió en los tres cuatrimestres del año.
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 de Comunicaciones, se realizó el diseño de la campaña "ENERGUAVIARE CONTIGO AL CAMPO", la cual se encuentra plasmada en el plan de comunicaciones aprobado mediante Acta N°5 de comité CGC del día 04 de marzo del 2024; En la campaña aparece el programa URE de la oficina ambiental de la Empresa, con la actividad "campaña de información en una comunidad indígena" a ejecutarse en el mes de junio de 2024; la temática será el ahorro de energía, ahorro de agua, manejo de residuos sólidos, prevención de riesgos eléctricos, derechos y deberes de los usuarios. 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. Finalmente, la acción se cumplió en el segundo cuatrimestre del año.
<b>TOTAL COMPONENTE</b>			<b>75%</b>	

### 4.3 OBSERVACIONES

- ✚ **OBSERVACIÓN 1:** En el COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, la acción No. 1.1 **“Socializar la política de administración de riesgos”**; solo se realizó una socialización mediante inducción y reinducción al personal, el día 04 de abril del 2024, de dos programadas.

Es de anotar, que la Empresa debe planificar las acciones para abordar evaluar la eficacia de las acciones tomadas para los riesgos y oportunidades identificados.

En el Manual integral de administración de los riesgos y oportunidades E PN MA 001 la Política integral de administración de la incertidumbre en el numeral estrategias y cumplimiento indica que debe ser revisada anualmente, no se encuentra registro de dicha revisión ni se encuentra la evaluación por parte del proceso de planeación.

- ✚ **OBSERVACIÓN 2:** En el COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, la acción No. 4 **“Realizar autoevaluación trimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso”** ; los líderes de procesos no cumplen lo estipulado en el Procedimiento de Autoevaluación Código E-PN-PC-004 a cargo de la Dirección de Planeación, debido a que no entregan la información de cada proceso en los tiempos establecidos.

Esta situación no permite que la Dirección de Planeación una vez recepcione los informes de autoevaluación emitidos por los líderes de procesos, efectúe el monitoreo analizando la eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades, del cual se pueden derivar internamente los ACPM (acciones correctivas, preventivas y de mejora) para los procesos.

- ✚ **OBSERVACIÓN 3:** En el COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES, la acción 3.1 **“Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites, que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización”**; solo se racionalizó el trámite de factibilidad del servicio, de dos trámites programados para la vigencia 2024 (Factibilidad del servicio y Facturación en sitio).

Aunque se cuenta con un contrato en suspensión para el trámite de facturación en sitio, se debe realizar en el primer trimestre de este año, en lo posible, la migración a un nuevo servidor (DELL R750), con especificaciones técnicas superiores que garanticen un rendimiento óptimo y una mayor estabilidad del sistema.

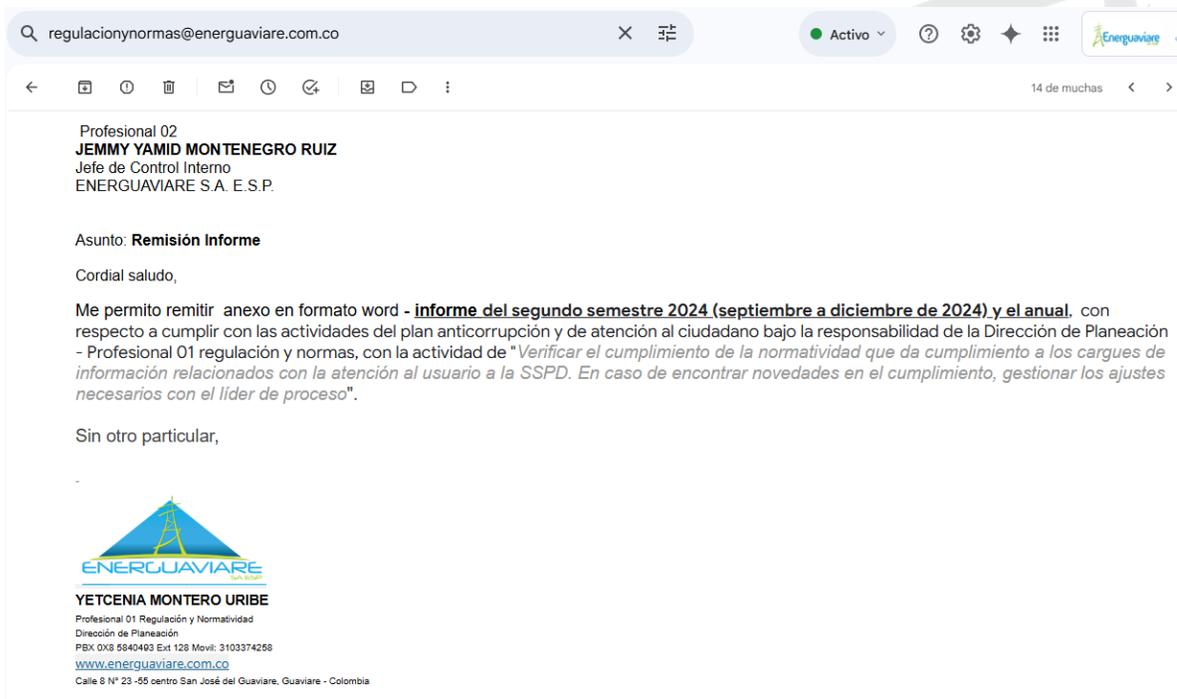
- ✚ **OBSERVACIÓN 4:** En el COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, la acción 4.3 **“Revisar el cumplimiento de la normatividad que da cumplimiento a los cargos de información relacionados con la atención al usuario a la SSPD. En caso de encontrar novedades en el cumplimiento, gestionar los ajustes necesarios con el líder de proceso”** ; La Profesional 01 Regulación y Normatividad de la Dirección de Planeación se limita a

cumplir con la primera parte de la acción, revisa cumplimiento de la normatividad por parte de los Trabajadores implicados y los cargues oportunos de información relacionados con la atención al usuario a la SSPD, elabora informes y los remite mediante correos empresariales, tal como se evidenció en la revisión.

**Indicador:** Verificar el cumplimiento de la normatividad que da cumplimiento a los cargues de información relacionados con la atención al usuario a la SSPD. En caso de encontrar novedades en el cumplimiento, gestionar los ajustes necesarios con el líder de proceso

## II SEMESTRE DEL 2024

San José del Guaviare, 10 de Febrero 2024



Pero no cumple con la segunda parte de la acción **En caso de encontrar novedades en el cumplimiento, gestionar los ajustes necesarios con el líder de proceso**; se desconocen los ajustes necesarios que se hayan realizado con el líder del proceso y las respectivas evidencias (actas de reunión de mesas técnicas, acompañamientos).

- ✚ **OBSERVACIÓN 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”, implementar plan piloto equivalente al 5% de usuarios realizando la facturación en sitio**, no se cumplió.

Es de anotar que esta acción se incluyó para que se cumpliera con el 5% de usuarios, en la modificación realizada al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptada mediante Acto de Gerencia No. 1162 del 7 de octubre de 2024 y aprobada mediante Acta No. 11 del 15 de agosto de 2024 del Comité de Gestión y Control de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.; sin embargo no se cumplió.

- ✚ **OBSERVACIÓN 6:** En el COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN, la acción 1.1 **“Actualizar la interfaz de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. con la plataforma SUIT”** ; no se evidenció su cumplimiento

Esta acción, al igual que la anterior, se incluyó en la modificación realizada al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, adoptada mediante Acto de Gerencia No. 1162 del 7 de octubre de 2024 y aprobada mediante Acta No. 11 del 15 de agosto de 2024 del Comité de Gestión y Control de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., sin embargo no se cumplió por parte de los responsables Director de Planeación/Subgerente Comercial y Mercadeo.

- ✚ **OBSERVACIÓN 7:** En el COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN, la acción 3.1 **“Actualizar el índice de información clasificada y reservada”** ; En la revisión se detectó que la acción no se cumplió en el cuatrimestre que se evalúa, por parte de las responsables, Técnico 04 de Archivo y Subgerente Administrativa.

## 5. RESULTADO PACC CONSOLIDADO 2024

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	% DE CUMPLIMIENTO
<b>Vigencia 2024 1er CUATRIMESTRE</b>	
Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción	69%
Componente 2: Racionalización de Trámites	0%
Componente 3 Rendición de Cuentas	100%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	45%
Componente 5: Transparencia Acceso a la Información	46%
<b>TOTAL</b>	<b>51,98%</b>
<b>Vigencia 2024 2do CUATRIMESTRE</b>	
Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción	75%
Componente 2: Racionalización de Trámites	50%
Componente 3 Rendición de Cuentas	100%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	57%
Componente 5: Transparencia Acceso a la Información	67%
<b>TOTAL</b>	<b>70%</b>
<b>Vigencia 2024 3er CUATRIMESTRE</b>	
Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción	86%
Componente 2: Racionalización de Trámites	50%
Componente 3 Rendición de Cuentas	100%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	79%
Componente 5: Transparencia Acceso a la Información	75%
<b>TOTAL</b>	<b>78%</b>

## 6. RECOMENDACIONES

1. 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.
2. El PAAC es un instrumento que debe ser monitoreado permanentemente por la Dirección de Planeación y líderes de procesos aplicando el procedimiento de autoevaluación Código E-PN-PC-004 que hace parte del Sistema de Calidad de la Empresa.

En tal sentido, se debe **ANALIZAR Y EVALUAR LA AUTOEVALUACIÓN** por parte de la Dirección de Planeación de la manera señalada en el procedimiento, así:

Los resultados de la autoevaluación deben utilizarse para evaluar:

- Conformidad de los productos y servicios
- Grado de satisfacción del cliente.

- Desempeño y la eficacia del sistema de gestión de calidad y demás sistemas implementados en la empresa.
- Si lo planificado se ha implementado de forma eficaz
- La eficacia de las acciones tomadas para abordar riesgos y oportunidades.
- El desempeño de los proveedores externos.
- La necesidad de mejoras del sistema de gestión de calidad y otros sistemas implementados en la empresa.

Finalmente, La Dirección de Planeación debe generar el informe con los resultados de la autoevaluación al PAAC, tabulando la información y resaltando datos críticos a los que se les deba prestar especial atención.



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

**Proyectó:** Yuri Alexander Lascarro  
Profesional 02 Auditor Interno  
Esp. Auditoria Forense  
Esp. Alta Gerencia  
Auditor Sistemas Integrados de Gestión