



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 TERCER CUATRIMESTRE DE 2023 Y CONSOLIDADO 2023

San José del Guaviare, enero 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 PAAC de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. vigencia 2023, de conformidad a las evidencias presentadas por los líderes de procesos en los informes de autoevaluación empresarial.

II. ALCANCE

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

III. RESULTADOS ENCONTRADOS

RESULTADO CONSOLIDADO

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	% DE CUMPLIMIENTO
Vigencia 2023 1er CAUSTRIMESTRE	
Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción	8%
Componente 2: Racionalización de Trámites	0%
Componente 3 Rendición de Cuentas	100%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	22%
Componente 5: Transparencia Acceso a la Información	28%
TOTAL	32%

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	% DE CUMPLIMIENTO
Vigencia 2023 2do CAUSTRIMESTRE	
Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción	17%
Componente 2: Racionalización de Trámites	76%
Componente 3 Rendición de Cuentas	100%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	43%
Componente 5: Transparencia Acceso a la Información	53%
TOTAL	58%



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

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	% DE CUMPLIMIENTO
Vigencia 2023 3er CAUSTRIMESTRE	
Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción	100%
Componente 2: Racionalización de Trámites	76%
Componente 3 Rendición de Cuentas	100%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	57%
Componente 5: Transparencia Acceso a la Información	95%
TOTAL	86%

RESULTADOS POR CUATRIMESTRES

PRIMER CUATRIMESTRE DE 2023


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	0%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 01 Gestión de calidad, no se ha realizado actividad para el primer cuatrimestre, debido que se realiza en la semana SIG, la cual es efectuada en el mes de noviembre.
	2.1 Realizar la actualización de cada mapa de riesgos de corrupción con el líder del proceso	11 mapas de riesgos de corrupción actualizado	0%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 01 Gestión de calidad, no se ha realizado actividad para el primer cuatrimestre, debido que se realiza en la semana SIG, la cual es efectuada en el mes de noviembre.
	3.1 Realizar la publicación del mapa de riesgos de corrupción actualizado en la página web de la empresa	Un (1) Mapa de riesgos de corrupción Publicado en página web	0%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 Comunicaciones, no se ha realizado actividad para el primer cuatrimestre, manifestando que no se ha solicitado la publicación del mapa de riesgos.
	3.2 Difundir el mapa de riesgos de cada proceso a través del software de ISOLUCIÓN	Un (1) mapa de riesgos difundido	0%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 01 Gestión de calidad, no se ha realizado actividad para el primer cuatrimestre, debido que se realiza en la semana SIG, la cual es efectuada en el mes de noviembre.
	4. Realizar autoevaluación trimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso	11 procesos con autoevaluación a los riesgos de corrupción trimestralmente	25%	De acuerdo con la información brindada desde la oficina de control interno, fueron enviados 7 informes de autoevaluación en el tiempo estipulado para el primer trimestre del año (Gestión Administrativa, Sistemas Integrado de Gestión, (Evaluación, control y mejora), Gestión jurídica y contratación, Direccionamiento Estratégico, Gestión de las Tic's y Gestión Financiera.



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

5. Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, donde analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción	3 seguimientos (informes)	25%	De acuerdo con la información prestada por la oficina de control interno, se ha realizado un seguimiento para el primer cuatrimestre de 2023; informe que fue presentados el 15/05/2023.
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	Un (1) tramite racionalizado	0%	La actividad se encuentra en desarrollo
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS			
1.1 Realizar informe de gestión de resultados de la empresa del año 2022 y presentarlo ante la Junta Directiva	Acta de junta directiva	100%	De acuerdo con la información brindada por el Director de Planeación se presentó informe de gestión de resultados 2022 el 29 de marzo de 2023, como soporta el Acta N°264 de Junta Directiva
1.2 Publicar en Pagina web el informe de gestión de la empresa del año 2022	Evidencia de publicación	100%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 Comunicaciones, se publicó el informe de gestión el 30/03/2023 en el correspondiente link https://www.energuaviare.com/planeacion/informes-de-gestion . 
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO			
1.1 Realizar seguimiento al desempeño de los indicadores de atención al usuario	Cuatro (4) informes de autoevaluación	25%	De acuerdo con la información brindada por el Profesional 01 Call Center, se ha realizado un (1) informe de autoevaluación.
1.2 Implementar mesas técnicas de sistemas integrados, para fortalecer las acciones tomadas frente a las PQRS recibidas. La mesa técnica debe ser liderada por el líder del proceso de sistemas integrados, donde se convoque un equipo interdisciplinario de acuerdo con las novedades más frecuentes registradas en las estadísticas de las PQRS	Once (11) mesas técnicas de sistemas integrados para monitorear las PQRS	0%	De acuerdo con la información suministrada por el Profesional 01 Call Center, no se han realizado mesas técnicas a corte de primer trimestre.
2.1 Habilitar WhatsApp bussines para atención de temas básicos del usuario	Un protocolo para atención de clientes por WhatsApp Puesta en marcha del	0%	Según la información brindada por Profesional de apoyo de sistemas, no se ha llevado a cabo actividad a corte del primer cuatrimestre

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



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

	4.5 Mejorar los tiempos de entrega de la factura al usuario, realizando la facturación en SITIO	Realizar facturación en SITIO	0%	Actividad en desarrollo
	5.1 Realizar dos encuestas para la medición de la satisfacción del usuario con relación a la atención recibida	Dos (2) Informes de resultados de las encuestas	0%	El profesional 01 de Call Center, indica que no se ha realizado para primer cuatrimestre, ya que no se ha acordado realizar junto con la Profesional de comunicaciones, pero no se ha contado con el recurso para realizar la actividad, ya que no cuenta con tables, o celulares para realizarla de manera presencial
	5.2 Divulgación en redes sociales y pagina web de la empresa, los servicios y tramites que ofrece la empresa	Soportes de divulgación	100%	La Profesional 02 de Comunicaciones, indica que se publicó en página web los servicios y trámites de la empresa https://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/tramites https://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/portafolio-de-servicios
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN				
	1.1 Actualizar la información empresarial registrada en la sección de transparencia y acceso a la información frente a la normatividad vigente	90% de las publicaciones requeridas por la normativa vigente en la sección de transparencia y acceso a la información	20%	Según la información suministrada por la Profesional 02 de Comunicaciones, se actualizó el bloque de gestión financiera, con los estados financieros contables a 31 de diciembre del 2022. y en el mes de junio se solicitará actualización del esquema de publicaciones de acuerdo con la estructura del portal web propuesto, para la vigencia 2023. De acuerdo con el seguimiento de oficina de control interno para el 2do y 3er trimestre del año se deberá verificar la información publicada actualmente.
	2.1 Atender las PQRS radicadas en la empresa en los tiempos establecidos	100% de las PQRS atendidas de acuerdo con los informes de indicadores de atención al usuario trimestral	25%	En la verificación se detectó los informes trimestrales de cumplimiento a los indicadores regulatorios 2023 donde se contempla la información correspondiente a la oportunidad de atención al 100% de las PQRS radicadas ante ENERGUAVIARE SA ESP; esta información fué validada por la OCI de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
	2.2 Publicar en página WEB informes de indicadores de atención al usuario semestral	Dos (2) Publicaciones	0%	No se ha brindado la información a la oficina de comunicaciones
	3.1 Actualizar la interfaz gráfica de la página web de la empresa	Interfaz gráfica de la web de la empresa	0%	La actividad se encuentra en desarrollo, debido que se está sujeta a contratación de agencia de comunicaciones para apoyar con el diseño y desarrollo del sitio web
	4.1 Diseñar una estrategia de acceso a la información para una comunidad indígena en la región	Una (1) campaña de información	70%	Teniendo en cuenta que ENERGUAVIARE S.A E.S.P benefició al resguardo la fuga de los tukano oriental, con sistemas de paneles solares, se ha enfocado la campaña de información hacia el buen uso de los paneles solares por parte de la comunidad, donde se han realizado dos (2) encuentros en el marco de la entrega del



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

				material para la posterior instalación de los sistemas solares en cada una de las viviendas.
	5.1 Realizar revisión del cumplimiento de publicaciones requeridas por la normativa vigente en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la empresa	Dos (2) Informes de Revisión	50%	De acuerdo con información suministrada la por de control interno la primera revisión fue ejecutada el 26/05/2023 según acta de reunión n1 ejercicio que fue desarrollado con la profesional de comunicaciones.
TOTAL AVANCE			32%	

SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2023

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	0%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 01 Gestión de calidad, no se ha realizado actividad para el segundo cuatrimestre, debido que se realiza en la semana SIG, la cual es efectuada en el mes de noviembre.
	2.1 Realizar la actualización de cada mapa de riesgos de corrupción con el líder del proceso	11 mapas de riesgos de corrupción actualizado	0%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 01 Gestión de calidad, no se ha realizado actividad para el segundo cuatrimestre, debido que se realiza en la semana SIG, la cual es efectuada en el mes de noviembre.
	3.1 Realizar la publicación del mapa de riesgos de corrupción actualizado en la página web de la empresa	Un (1) Mapa de riesgos de corrupción Publicado en página web	0%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 Comunicaciones, no se ha realizado actividad para el segundo cuatrimestre, manifestando que no se ha solicitado la publicación del mapa de riesgos.
	3.2 Difundir el mapa de riesgos de cada proceso a través del software de ISOLUCIÓN	Un (1) mapa de riesgos difundido	0%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 01 Gestión de calidad, no se ha realizado actividad para el segundo cuatrimestre, debido que se realiza en la semana SIG, la cual es efectuada en el mes de noviembre.
	4. Realizar autoevaluación trimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso	11 procesos con autoevaluación a los riesgos de corrupción trimestralmente	50%	Los líderes de procesos efectuaron la autoevaluación trimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso, situación que permitió la elaboración del segundo informe cuatrimestral se seguimiento a la gestión de riesgos.
	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)	50%	De acuerdo con la información prestada por la oficina de control interno, para la vigencia 2023 se registran dos seguimientos primer y segundo cuatrimestre; informes que fueron presentados el 15/05/2023 y 15/09/2023.

SUBTOTAL		17%	
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	Un (1) tramite racionalizado	76%	De acuerdo con la información suministrada por el Profesional 01 Sistemas, la aplicación de factibilidades se enfoca en el poder dar seguimiento a las actividades inherentes del proceso de conexión, así como la administración de los archivos y los datos relacionados, por ende esto es lo que se puede realizar actualmente con la aplicación. Cabe aclarar que la aplicación aún no se encuentra en funcionamiento. Este proceso depende de la Resolución CREG 075 de 2021.
SUBTOTAL		76%	
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS			
1.1 Realizar informe de gestión de resultados de la empresa del año 2022 y presentarlo ante la Junta Directiva	Acta de junta directiva	100%	Se presento informe de gestión de resultados 2022 el 29 de marzo de 2023, como soporta el Acta N°264 de Junta Directiva.
1.2 Publicar en Pagina web el informe de gestión de la empresa del año 2022	Evidencia de publicación	100%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 Comunicaciones, se publicó el informe de gestión el 30/03/2023 en el correspondiente link https://www.energuaviare.com/planeacion/informes-de-gestion .
SUBTOTAL		100%	
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO			
1.1 Realizar seguimiento al desempeño de los indicadores de atención al usuario	Cuatro (4) informes de autoevaluación	50%	Para la vigencia 2023 la Subgerencia Comercial y Mercadeo han realizado 2 informes de autoevaluación en los cuales se ha efectuado seguimiento al desempeño de los indicadores de atención al usuario; los informes contemplan los indicadores regulatorios y la verificación de los referentes establecidos por la SSPD.
1.2 Implementar mesas técnicas de sistemas integrados, para fortalecer las acciones tomadas frente a las PQRS recibidas. La mesa técnica debe ser liderada por el líder del proceso de sistemas integrados, donde se	Once (11) mesas técnicas de sistemas integrados para monitorear las PQRS	0%	De acuerdo con la información brindada por la Subgerente Comercial, se ha realizado una (1) mesa técnica de sistemas integrados para monitorear las PQRS, pero no se evidencia acta, ni circular; por ende, se deja un avance del 0%.



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

	convoque un equipo interdisciplinario de acuerdo con las novedades más frecuentes registradas en las estadísticas de las PQRS			
	2.1 Habilitar WhatsApp bussines para atención de temas básicos del usuario	Un protocolo para atención de clientes por WhatsApp Puesta en marcha del WhatsApp bussines	0% 0%	Según la información brindada por Profesional de apoyo de sistemas, no se ha llevado a cabo actividad a corte del segundo cuatrimestre
	2.2 Estructurar para la puesta en funcionamiento de la ventanilla única de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.	Un (1) manual de ventanilla única	0%	
	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	100%	De acuerdo con la información suministrada por la Técnico 04 Archivo, ya se realizó una (1) mesa técnica para aprobación del manual de ventanilla única, en la cual se revisó y se enviaron correcciones, a corte de segundo cuatrimestre no se ha aprobado manual ni se ha enviado para aprobación, debido que está desarrollo la actividad.
	3.2 Socialización del contrato de condiciones uniformes actualizado con las partes interesadas	Una (1) socialización	0%	La reinducción fue programada para el día 01/09/2023, programada en el mes de agosto mediante circular N°139 del día 29/08/2023, con esto, se da cumplimiento para corte de segundo cuatrimestre a la actividad nombrada.
	3.3 Sensibilización al personal para mejorar el clima organizacional	Una (1) jornada de sensibilización	100%	Para la vigencia 2023 la actividad no se ha llevado a cabo, debido que el contrato se encuentra en la oficina de jurídica y no fue posible su socialización.
		Once (11) jornadas de orientación psicosocial	18%	De acuerdo con la información suministrada por la Profesional 01 de Talento humano se realizó la jornada de sensibilización con el personal de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. el día 28/02/2023
	4.1 Actualizar los datos de los usuarios (Direcciones, entre otros)	80% de los usuarios	76%	De acuerdo con la información brindada por la Psicóloga, ha corte de segundo cuatrimestre se han realizado dos (2) jornadas de orientación psicosocial con la Subgerencia Comercial, área de atención al cliente, correspondiente a las fechas 15/08/2023 y 30/08/2023.
	4.2 Verificar semestralmente la aplicación del procedimiento de recepción tramite de las PQR	Dos (2) Informes de Verificación	100%	De acuerdo con la información suministrada por la Técnico 04 matriculas, de los 27.984 usuarios registrados en la empresa, se han actualizado 21.128 a corte de segundo cuatrimestre, teniendo en cuenta que el número de usuarios va aumentando de acuerdo con la facturación
				De acuerdo con la información brindada por la oficina de control interno, esta actividad se realiza de manera semestral,



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

				siendo así, para el segundo cuatrimestre se realizó seguimiento al primer semestre de 2023, siendo presentado informe el 29/08/2023 en comité de CGC.
4.3 Revisar el cumplimiento de la normatividad que da cumplimiento a los cargues de información relacionados con la atención al usuario a la SSPD. En caso de encontrar novedades en el cumplimiento, gestionar los ajustes necesarios con el líder de proceso	Dos (2) Informes	50%		De acuerdo con la información brindada por la Profesional 01 de Normatividad, para el segundo cuatrimestre se cuenta con un (1) reporte a la oficina de control interno de 1/02/2023.
4.4 Publicar en la factura, página web y redes sociales, los deberes y derechos de los usuarios	Cuatro (4) publicaciones	100%		De acuerdo con la información brindada por la profesional 02 de Comunicaciones, a corte de segundo cuatrimestre del año 2023 se han realizado las cuatro publicaciones, de manera que en Mayo y Junio se publicaron lo derechos y deberes de las facturas en Facebook, y en marzo se publicaron los deberos en la factura para corte.
4.5 Mejorar los tiempos de entrega de la factura al usuario, realizando la facturación en SITIO	Realizar facturación en SITIO	0%		La actividad no se ha desarrollado para el segundo cuatrimestre.
5.1 Realizar dos encuestas para la medición de la satisfacción del usuario con relación a la atención recibida	Dos (2) Informes de resultados de las encuestas	0%		De acuerdo con la información suministrada por el Profesional 01 Contac Center, no se han realizado los informes, pero se está realizando proceso de contratación con una firma para realizar dicha actividad.
5.2 Divulgación en redes sociales y pagina web de la empresa, los servicios y tramites que ofrece la empresa	Soportes de divulgación	100%		La Profesional 02 de Comunicaciones, indica que se publicó en página web los servicios y trámites de la empresa https://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/tramites https://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/portafolio-de-servicios
SUBTOTAL		43%		
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN				
1.1 Actualizar la información empresarial registrada en la sección de transparencia y acceso a la información frente a la normatividad vigente	90% de las publicaciones requeridas por la normativa vigente en la sección de transparencia y acceso a la información	20%		De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 de comunicaciones, informa que se tiene un contrato con el fin realizar la actualización del sitio web de la empresa, por medio de la cual se va a dar cumplimiento de la ley 1712 de 2014, contrato N°380 de 2023.
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	50%		En la verificación se detectó los informes trimestrales de cumplimiento a los indicadores regulatorios 2023 donde se contempla la información correspondiente a la oportunidad de atención al 100% de las

		atención al usuario trimestral		PQRS radicadas ante ENERGUAVIARE SA ESP; esta información fue validada por la OCI de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
	2.2 Publicar en página WEB informes de indicadores de atención al usuario semestral	Dos (2) Publicaciones	100%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 de Comunicaciones, se presenta un colapso en la página web, debido que se actualizo una librería y la pagina no contaba con la protección debida, siendo así, para el segundo cuatrimestre se realizó las publicaciones respectivas, pero la información se encuentra oculta debido al colapso.
	3.1 Actualizar la interfaz gráfica de la página web de la empresa	Interfaz gráfica de la web de la empresa	30%	De acuerdo a la ejecución del contrato N°380 se ha realizado la aplicación de la arquitectura del sitio web, para los meses de octubre, noviembre y diciembre, se tiene el diseño de la interfaz gráfica del portafolio web de la empresa.
	4.1 Diseñar una estrategia de acceso a la información para una comunidad indígena en la región	Una (1) campaña de información	70%	De acuerdo con la información suministrada por la Profesional 02 de Comunicaciones, para la vigencia 2023, no hubo disponibilidad por parte del grupo étnico para el desarrollo del 30% de la capacitación que se tenía planeada.
	5.1 Realizar revisión del cumplimiento de publicaciones requeridas por la normativa vigente en la sección de transparencia y acceso a la información de la página web de la empresa	Dos (2) Informes de Revisión	50%	De acuerdo con información suministrada la por de control oficina interno la primera revisión fue ejecutada el 26/052023 según acta de reunión No.1 ejercicio Que fue desarrollado con La profesional 02 de comunicaciones.
	SUBTOTAL		53%	
	TOTAL AVANCE		58%	

TERCER CUATRIMESTRE DE 2023

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	100%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 01 Gestión de Calidad, se dio cumplimiento a la socialización de la Política de administración de riesgos los días 9 y 10 de noviembre del 2023, por medio de capacitación de riesgos brindada por la consultoría contratada para certificación.
	2.1 Realizar la actualización de cada mapa de riesgos de corrupción con el líder del proceso	11 mapas de riesgos de corrupción actualizado	100%	La Profesional 01 Gestión de Calidad indica que, por motivo de certificación de Calidad para ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., se contrató consultoría con el fin de realizar asesoramiento y estructuración organizacional en todo el funcionamiento



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

				de procesos, por ende, se ha realizado modificación del mapa de procesos donde, de los 11 procesos que estaban constituidos en el mapa organizacional, se actualiza su estructuración, quedando constituidos 19 procesos para la empresa; estos procesos y el nuevo mapa se aprobaron el 30/10/2023 mediante acta N°11 de comité CGC De acuerdo con lo anterior, se dio cumplimiento a la realización de los mapas de riesgos y oportunidades para los 19 procesos actualmente constituidos para ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. estos se aprobaron mediante acta N°13 de Comité CGC el día 04/12/2023.
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	100%	De acuerdo con la Profesional 01 Gestión de Calidad y la Profesional 02 de Comunicaciones, la publicación del mapa de riesgos y oportunidades se realizó el mes de diciembre.	
3.2 Difundir el mapa de riesgos de cada proceso a través del software de ISOLUCIÓN	Un (1) mapa de riesgos difundido	100%	Se realizó la difusión de los 19 mapas de riesgos a través del software ISOLUCIÓN, el día 04/12/2023.	
4. Realizar autoevaluación trimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso	11 procesos con autoevaluación a los riesgos de corrupción trimestralmente	100%	Los líderes de procesos efectuaron la autoevaluación trimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso, situación que permitió la elaboración del segundo informe cuatrimestral se seguimiento a la gestión de riesgos.	
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)	100%	De acuerdo con la información suministrada por la oficina de control interno, a corte correspondiente al tercer cuatrimestre de 2023 se registran tres seguimientos; informes que fueron presentados el 15/05/2023 - 15/09/2023 - 15/01/2024.	
SUBTOTAL		100%		
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	Un (1) tramite racionalizado	76%	De acuerdo con la información suministrada por el Profesional 01 Sistemas, ya existe una versión MVP (Producto mínimo viable) de la aplicación, lo cual implica que la aplicación pasa a una fase de pruebas, estas pruebas se llevaran a cabo con cada uno de los involucrados y sus respectivos roles, acercándonos al cumplimiento de la resolución CREG 075 de 2021, debido que aún no se encuentra publicado.	
SUBTOTAL		76%		
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS				
1.1 Realizar informe de gestión de resultados de la empresa del año 2022 y presentarlo ante la Junta Directiva	Acta de junta directiva	100%	De acuerdo con la información brindada por el Director de Planeación se presentó informe de gestión de resultados 2022 el	

				29 de marzo de 2023, como soporta el Acta N°264 de Junta Directiva
1.2 Publicar en Pagina web el informe de gestión de la empresa del año 2022	Evidencia de publicación	100%		De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 Comunicaciones, se publicó el informe de gestión el 30/03/2023 en el correspondiente link https://www.energuaviare.com/planeacion/informes-de-gestion .
SUBTOTAL		100%		
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
1.1 Realizar seguimiento al desempeño de los indicadores de atención al usuario	Cuatro (4) informes de autoevaluación	75%		Para la vigencia 2023 la Subgerencia Comercial y Mercadeo ha realizado 3 informes de autoevaluación en los cuales se ha efectuado seguimiento al desempeño de los indicadores de atención al usuario; los informes contemplan los indicadores regulatorios y la verificación de los referentes establecidos por la SSPD.
1.2 Implementar mesas técnicas de sistemas integrados, para fortalecer las acciones tomadas frente a las PQRS recibidas. La mesa técnica debe ser liderada por el líder del proceso de sistemas integrados, donde se convoque un equipo interdisciplinario de acuerdo con las novedades más frecuentes registradas en las estadísticas de las PQRS	Once (11) mesas técnicas de sistemas integrados para monitorear las PQRS	0%		De acuerdo con la información brindada por la Subgerente Comercial, se ha realizado una (1) mesa técnica de sistemas integrados para monitorear las PQRS, pero no se evidencia acta, ni circular; por ende, se deja un avance del 0%.
2.1 Habilitar WhatsApp bussines para atención de temas básicos del usuario	Un protocolo para atención de clientes por WhatsApp	0%		De acuerdo con la información brindada por el Profesional 01 Sistemas, la actividad no fue realizada para la vigencia 2023.
	Puesta en marcha del WhatsApp bussines	0%		
2.2 Estructurar para la puesta en funcionamiento de la ventanilla única de ENERGUAVIARE S.A E.S.P.	Un (1) manual de ventanilla única	100%		Documento aprobado mediante acta N°10 de Comité de Gestión y Control - CGC el día 18 de octubre del 2023.
3.1 Realizar reinducción al personal de atención al usuario de ENERGUAVIARE S.A E.S.P.,	Una (1) reinducción a todo el personal	100%		La reinducción fue programada para el día 01/09/2023, programada en el mes de agosto mediante circular N°139 del día 29/08/2023, con esto, se da cumplimiento



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

	sobre los procesos de la atención al usuario	de atención al usuario		para corte de segundo cuatrimestre a la actividad nombrada.
	3.2 Socialización del contrato de condiciones uniformes actualizado con las partes interesadas	Una (1) socialización	0%	Para la vigencia 2023 la actividad no se llevó a cabo, debido que el contrato se encuentra en la oficina de jurídica y no fue posible su socialización.
	3.3 Sensibilización al personal para mejorar el clima organizacional	Una (1) jornada de sensibilización	100%	De acuerdo con la información suministrada por la Profesional 01 de Talento humano se realizó la jornada de sensibilización con el personal de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. el día 28/02/2023
		Once (11) jornadas de orientación psicosocial	45%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 01 de Talento Humano, para la vigencia 2023 se realizaron cinco (5) jornadas de orientación psicosocial con algunas áreas de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., las cuales fueron realizadas en las fechas 15/08/2023, 30/08/2023, 06/09/2023, 12/10/2023 y 26/10/2023, .
	4.1 Actualizar los datos de los usuarios (Direcciones, entre otros)	80% de los usuarios	77%	De acuerdo con la información suministrada por la Técnico 04 matrículas, de los 28.258 usuarios registrados en la empresa, se han actualizado 21.791 para la vigencia 2023, teniendo en cuenta que el número de usuarios va aumentando de acuerdo con la facturación.
	4.2 Verificar semestralmente la aplicación del procedimiento de recepción tramite de las PQR	Dos (2) Informes de Verificación	100%	De acuerdo con la información suministrada por el Jefe de Control Interno, en la vigencia 2023 se realizaron dos informes de evaluación semestral; se realizó informe al segundo semestre del año 2022 y al primer trimestre del año 2023.
	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	100%	De acuerdo con la información suministrada por la Profesional 01 de Normatividad, para la vigencia 2023 se presentó reporte a la oficina de control interno con fechas de 1/02/2023 y 19/09/2023.
	4.4 Publicar en la factura, página web y redes sociales, los deberes y derechos de los usuarios	Cuatro (4) publicaciones	100%	De acuerdo con la información brindada por la profesional 02 de Comunicaciones, para la vigencia 2023 se realizaron las respectivas publicaciones, siendo así, en el mes de marzo se publicaron los deberes en la factura para corte, en mayo y junio se realizó la publicación de los derechos y deberes de las facturas en Facebook.
	4.5 Mejorar los tiempos de entrega de la factura al usuario, realizando la facturación en SITIO	Realizar facturación en SITIO	20%	Para la vigencia 2023, se realizó una prueba piloto de la facturación en SITIO, pero aún no se cuenta con todo lo requerido para el mismo.

	5.1 Realizar dos encuestas para la medición de la satisfacción del usuario con relación a la atención recibida	Dos (2) Informes de resultados de las encuestas	0%	De acuerdo con la información brindada por el Profesional 01 Contac Center, no se realizaron las encuestas de satisfacción del usuario para la vigencia 2023, debido que el proceso contractual que se estaba realizado no fue satisfactorio.
	5.2 Divulgación en redes sociales y pagina web de la empresa, los servicios y tramites que ofrece la empresa	Soportes de divulgación	100%	La Profesional 02 de Comunicaciones, indica que se publicó en página web los servicios y trámites de la empresa https://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/tramites https://www.energuaviare.com/servicio-al-cliente/portafolio-de-servicios
SUBTOTAL			57%	
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN				
	1.1 Actualizar la información empresarial registrada en la sección de transparencia y acceso a la información frente a la normatividad vigente	90% de las publicaciones requeridas por la normativa vigente en la sección de transparencia y acceso a la información	100%	De acuerdo con la información suministrada por la Profesional 01 de comunicaciones, se actualizo toda la sección de transparencia, habilitando los 13 componentes del índice de transparencia de acceso a la información
	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	100%	En la verificación se detectó el informe semestral de recepción y tratamiento a la PQRS elaborado por la Subgerencia Comercial y mercadeo correspondiente al segundo semestre año 2023 y consolidado año 2023, así como los informes trimestrales de cumplimiento a los indicadores regulatorios 2023 donde se contempla la oportunidad de atención al 100% de las PQRS radicadas ante ENERGUAVIARE SA ESP; esta información fué validada por la OCI de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.
	2.2 Publicar en página WEB informes de indicadores de atención al usuario semestral	Dos (2) Publicaciones	100%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 de Comunicaciones, se presenta un colapso en la página web, debido que se actualizo una librería y la pagina no contaba con la protección debida, siendo así, para el segundo cuatrimestre se realizó las publicaciones respectivas, pero la información se encuentra oculta debido al colapso.
	3.1 Actualizar la interfaz gráfica de la página web de la empresa	Interfaz gráfica de la web de la empresa	100%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 de comunicaciones, se realizó la actualización de la interfaz de la empresa en su totalidad, con fecha del 31/12/2023
	4.1 Diseñar una estrategia de acceso a la información para una comunidad indígena en la región	Una (1) campaña de información	70%	De acuerdo con la información suministrada por la Profesional 02 de Comunicaciones, para la vigencia 2023, no



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

				hubo disponibilidad por parte del grupo étnico para el desarrollo del 30% de la capacitación que se tenía planeada.
	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	100%	De acuerdo con la información brindada por el Jefe de Control interno, para la vigencia 2023 la oficina de control interno realizó la verificación del sitio web de la empresa y la matriz ITA, esto se dio los días 26/05/2023 y 24/08/2023.
SUBTOTAL			95%	
TOTAL AVANCE			86%	

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que los líderes 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 2023.

En la verificación se detectaron acciones que son recurrentes y no se cumplen en la vigencia respectiva, pero se establecen para el siguiente año y nuevamente se evidencia su incumplimiento.

Tal es el caso de acciones en el componente 4, (3.2) Socialización del contrato de condiciones uniformes actualizado con las partes interesadas que es regulatorio.

5.1 Realizar dos encuestas para la medición de la satisfacción del usuario con relación a la atención recibida, que son fundamentales para el Sistema de Gestión de Calidad adoptado por la Empresa.

2. El PAAC es un instrumento definido legalmente para las entidades en el Estatuto Anticorrupción del país, por tal razón se debe tener cuidado en cuanto a los incumplimientos de las acciones establecidas, para evitar presuntos hallazgos con alcances administrativos y disciplinarios por parte de los entes de control.
3. Se recomienda verificar los resultados obtenidos en el PAAC 2023, para que sirvan como referencia para la construcción del PAAC vigencia 2024.

JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Jefe de Control Interno