



**INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN AL PLAN ANTICORRUPCION
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
SEGUNDO CUATRIMESTRE DE 2023**

San José del Guaviare, septiembre de 2023





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

Página: 2 de 8

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

DYEWISKEY MOSQUERA PALACIO
Gerente

MIGUEL ANGEL BARRETO
Director de Planeación

OMAR EDUARDO BLANDÓN SÁNCHEZ
Sub Gerente Área Financiero

JOSE WILLIAM COY TORRES
Sub Gerente Área Administrativa

FINIA JANETH USECHE
Sub Gerente Área Comercial y Mercadeo

MARIBEL MONTERO ABELLO
Secretaria General y Jurídica

HERNANDO HINCAPIE RESTREPO
Sub Gerente Área de Distribución

JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Jefe de Control Interno

San José del Guaviare, septiembre de 2023



I. OBJETIVO

Presentar el informe de seguimiento y 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 segundo cuatrimestre de 2023, en el cual se relacionan los resultados encontrados acerca del cumplimiento del PAAC de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

III. RESULTADOS ENCONTRADOS

RESULTADOS 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.enerquaviare.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



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

Página: 5 de 8

				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%		Según la información brindada por Profesional de apoyo de sistemas, no se ha llevado a cabo actividad a corte del segundo cuatrimestre
	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	0%		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.
3.1 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%		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.
3.2 Socialización del contrato de condiciones uniformes actualizado con las partes interesadas	Una (1) socialización	0%		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.
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	18%		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.



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

Página: 6 de 8

	4.1 Actualizar los datos de los usuarios (Direcciones, entre otros)	80% de los usuarios	76%	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
	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 brindada por la oficina de control interno, esta actividad se realiza de manera semestral, 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 los deberes y derechos de las facturas en Facebook, y en marzo se publicaron los deberes 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 un 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	90% de las publicaciones requeridas por la	20%	De acuerdo con la información brindada por la Profesional 02 de comunicaciones, informa que se tiene



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

Página: 7 de 8

	acceso a la información frente a la normatividad vigente	normativa vigente en la sección de transparencia y acceso a la información		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 atención al usuario trimestral	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 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%	

Observaciones:

1. Se recomienda que los lideres de procesos con sus equipos de trabajo cumplan en las fechas definidas las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2023.



2. El PAAC es un instrumento definido legalmente para las entidades en el Estatuto Anticorrupción del país, por tal razón se debe tener cuidado en cuanto a los incumplimientos de las acciones establecidas, para evitar presuntos hallazgos con alcances administrativos y disciplinarios por parte de los entes de control.

JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Jefe de Control Interno