

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
PRIMER CUATRIMESTRE DE 2025**

San José del Guaviare, mayo de 2025



+608 5840493 +318 7827947



gerencia@energuaviare.com.co



Calle 8 # 23-55 Barrio Centro



energuaviare.com

I. OBJETIVO

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

II. ALCANCE

Este informe corresponde al primer cuatrimestre de 2025, en el cual se relacionan los resultados encontrados acerca del cumplimiento del PAAC de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P.

III. RESULTADOS ENCONTRADOS

Antes de presentar los resultados, es importante mencionar que la Empresa tiene aprobado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2025, mediante Acta No. 01 del 31/01/2025 emanada del Comité de Gestión y Control y adoptado mediante Acto de Gerencia No. 0073 del 31/01/2025.

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

RESULTADO CONSOLIDADO

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2025 1er CUATRIMESTRE	% DE CUMPLIMIENTO
Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción	52%
Componente 2: Racionalización de Trámites	0%
Componente 3 Rendición de Cuentas	100%
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	33%
Componente 5: Transparencia Acceso a la Información	33%
TOTAL	44%

RESULTADOS POR COMPONENTES

PRIMER CUATRIMESTRE DE 2025

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 31/1/2025 / 30/06/2025	0%	Al primer cuatrimestre de 2025 no se ha realizado la socialización de la política de administración integral de riesgos, porque se encuentra en construcción el documento.
	2.1 Realizar la actualización de cada mapa de riesgos de corrupción con el líder del proceso	19 mapas de riesgos de corrupción actualizado 1/31/2025	100%	En el mes de Enero del 2025 se realizó la actualización de los 17 de riesgos por procesos, con cada líder y ejecutores de proceso.
	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 1/31/2025	100%	La publicación del Mapa de riesgos de la empresa, se realizó el 31 de enero de 2025, teniendo en cuenta que es un cumplimiento regulatorio. Link https://www.energuaviare.com/planes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025
	3.2 Difundir el mapa de riesgos de cada proceso a través del software de ISOLUCIÓN	Un (1) mapa de riesgos difundido 1/31/2025	100%	La publicación del Mapa de riesgos de la empresa, se realizó el 31 de enero de 2025, teniendo en cuenta que es un cumplimiento regulatorio. Link https://www.energuaviare.com/planes Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2025
	4. Realizar autoevaluación trimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso	19 procesos con autoevaluación a los riesgos de corrupción trimestralmente 31/12/2025	33.33%	La autoevaluación se realizó por parte de la Dirección de Planeación con corte 30 de abril, correspondiente al primer cuatrimestre de 2025

	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	Tres (3) seguimientos (informes) 30/04/2025 30/08/2025 30/12/2025	33.33%	La OCI de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. emitió el informe de seguimiento correspondiente al primer cuatrimestre de 2025; con los resultados del seguimiento a los controles establecidos por los líderes de procesos a los riesgos de fraude y corrupción. Este informe se notifica a la alta dirección de la Empresa.
	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) trámite racionalizado (Facturación en sitio). 1/02/25 al 31/12/25	0%	El contrato N° 497 de 2024 se encuentra suspendido y su reinicio se dará a partir del 31 de mayo de 2025
	COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS			
	1.1 Realizar informe de gestión de resultados de la empresa del año 2024 y presentarlo ante la Junta Directiva	Acta de junta directiva 2/10/2025	100%	El día 14 de febrero de 2025 se envió a la alta gerencia el informe de gestión del año 2024. El día 05 de marzo del 2025, se envió el informe de gestión correspondiente a la vigencia 2025 a prensa y comunicaciones para publicación en el sitio web. Mediante Acta N° 310 de Junta directiva del día 19 de marzo del 2025 se revisó el informe de gestión correspondiente a la vigencia 2024.
	1.2 Publicar en Pagina web el informe de gestión de la empresa del año 2024	Evidencia de publicación 3/31/2025	100%	El 27 de marzo de 2025, se publicó el Informe de Gestión de ENERGUAVIARE vigencia 2024, en su respectivo link dentro de la sección transparencia, Planeación, Informes, Informes de Gestión - Url: https://www.energuaviare.com/sites/default/files/documentos-2025-03/INFORME%20DE%20GESTI%C3%93N%20ENERGUAVIARE 2024 1.pdf

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. 30/06/25 31/12/25	0%	El primer seguimiento se da con corte a 30 de junio de 2025, conforme a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción; la acción hace parte del informe de seguimiento a la recepción y tratamiento de PQRS en la Empresa	
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.	Cuatro (4) reuniones de mesas técnicas de PQRS para monitorear las PQRS 1/02/25 al 31/12/25	25%	El día 04 de abril de 2025, se realizó mesa técnica de PQRS con el personal de atención a clientes, control interno, Profesional 02 Gestión de Calidad, Subgerente Comercial y facturación, donde se acordó realizar el seguimiento de la compra del IVR del call center, UPS para digiturn y computadores para atención a clientes; lo anterior, para mejorar la recepción y calificación del usuario.	
2.1 Implementar línea gratuita para la atención por Call Center	Línea gratuita Call Center 01/02/2025 al 30/06/2025	100%	A partir del 10 de abril del 2025 se cuenta con línea gratuita en ENERGUAVIARE, número 08000931216, la cual se divulgo por medio de redes sociales para todas las partes interesadas.	
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 01/07/2025 al 31/12/2025	0%	La reinducción de atención al usuario se tiene contemplada a realizar para el segundo cuatrimestre de 2025.	
3.2 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 El día 21 de marzo del 2025, se realiza charla de clima organizacional con el personal técnico en la subestación San José, la misma con el apoyo de la pasante en psicología.	

		Seis (6) jornadas de orientación psicosocial	17%	De acuerdo con la información suministrada por la Profesional 02 Talento Humano, El día 11 de abril de 2025, la pasante de psicología estuvo en las localidades de calamar y libertad realizando una jornada de orientación psicosocial, en los temas de trabajo en equipo y comunicación asertiva
	4.1 Actualizar los datos de los usuarios (Direcciones, entre otros)	80% de los usuarios 1/02/2025 al 31/12/2025	85%	Teniendo en cuenta que en el año 2024 se actualizaron 24.612 usuarios en total y se obtuvo un porcentaje de avance de 82.94%. En el primer cuatrimestre de 2025, se realizó la actualización de 1.037 usuarios, para un total de 25.649 de los 30.240 usuarios pertenecientes a ENERGUAVIARE S.A. E.S.P..
	4.2 Verificar semestralmente la aplicación del procedimiento de recepción tramite de las PQR	Dos (2) Informes de Verificación 30/06/2025 30/12/202	0%	De acuerdo con la información brindada por el profesional 02 Auditor Interno el primer seguimiento se da con corte a 30 de junio de 2025, conforme a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción; la acción hace parte del informe de seguimiento a la recepción y tratamiento de PQR'S en la Empresa. y se cumple para el segundo y tercer cuatrimestre de 2025.
	4.3 Revisar el cumplimiento de la normatividad que da cumplimiento a los cargues de información relacionados con la atención al usuario a la SSPD. En caso de encontrar novedades en el cumplimiento, gestionar los ajustes necesarios con el líder de proceso.	Dos (2) Informes 30/01/2025 30/07/2025	50%	En la revisión se detectó que la Profesional 01 de Normatividad y Regulación El día 10 de febrero del 2025, la Profesional 02 Normatividad, envió a la oficina de control interno el primer informe de cumplimiento a los cargues de información con atención al usuario en la SSPD correspondiente al segundo semestre de año 2024; se recomienda que en caso de encontrar novedades en el cumplimiento, gestionar los ajustes necesarios con el líder de proceso.

	4.4 Publicar en la página web y redes sociales, los deberes y derechos de los usuarios	Ocho (8) publicaciones 1/02/2025 al 31/12/2025	13%	La Profesional 02 de Comunicaciones indica que, a corte del primer cuatrimestre del año en curso se realizó la actualización de los derechos y deberes de los usuarios, en el sitio web de la empresa, toda vez que estos fueron actualizados en el nuevo contrato de condiciones uniformes de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P. https://www.energuaviare.com/atencion-la-ciudadania La campaña "Conozca tus derechos: cumpla tus deberes", está programada para el segundo cuatrimestre del año.
	4.5 Ejecutar plan piloto equivalente al 5% de usuarios realizando la facturación en SITIO	Ejecutar plan piloto de facturación en SITIO 31/12/25	0%	El contrato N° 497 de 2024 se encuentra suspendido y su reinicio se dará a partir del 31 de mayo de 2025
	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 01/02/2025 al 31/03/2025	100%	De acuerdo con los resultados obtenidos a través de la primera encuesta de satisfacción de clientes, se registraron un total de 3,040 valoraciones. De estas, 1,729 correspondieron a valoraciones positivas, lo que permite determinar que el índice de satisfacción del cliente para la empresa es del 56.87%.se dará a partir del 31 de mayo de 2025
	5.2 Verificación de la satisfacción en la atención al usuario de manera trimestral.	Cuatro (4) verificaciones 31/12/2025	25%	En el primer trimestre 2025, el sistema del Digiturno, registro 4.760 usuarios atendidos por la oficina de atención al cliente de san José del Guaviare, de las 4.760 atendidas, 1.479 no fueron calificadas por el usuario debido a que se presentó salidas del servicio en la oficina central y otras que el usuario no califico al asesor por diferentes causas, no conforme con atención, con la respuesta etc.
	5.3 Divulgación en redes sociales y pagina web de la empresa, los servicios y tramites que ofrece la empresa	Soportes de divulgación 1/02/2025 al 31/12/2025	33%	A corte del 30 de abril de 2025, se ha realizado publicaciones mensuales en redes sociales, promocionando los servicios de facturación en línea junto con la campaña de Pago Oportuno y en el sitio web de la empresa, los trámites y servicios están publicados de acuerdo a la información brindada por el área de Comercialización y Mercadeo. Uri: https://www.energuaviare.com/tramites-y-servicios

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN				
	1.1 Actualizar los tramites en la plataforma SUIT	Una (1) actualización del interfaz 12/31/2025	0%	A corte de primer cuatrimestre 2025 no se ha realizado la actividad; esto debido a que falta la gestión por parte del Subgerente Comercial y Mercadeo / Director de Planeación, para lograr el acceso y registro.
	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. 1/02/25 al 31/12/25	33.33%	La Profesional 02 Comunicaciones indica que para el primer cuatrimestre del año La OCI de ENERGUAVIARE SA ESP solicitó la publicación del Programa Anual de Auditorias y Plan de Acción de la Oficina 2025, instrumentos que fueron publicados el 8 de mayo de 2025, sitio web, link transparencia control interno https://www.energuaviare.com/control-

				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.
	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 1/02/25 al 31/12/25	33.33%	Con la revisión se detectó que se recepcionaron 653 reclamaciones en las oficinas de atención al cliente, de las cuales 607 se atendieron en los términos de ley, quedando pendientes 46 reclamaciones. Cabe aclarar que todas las 653 a corte de 30 de abril se encuentran dentro de los términos de ley.
	2.2 Publicar en página WEB informes de indicadores de atención al usuario semestral	Dos (2) Publicaciones 30/01/25 30/07/25	50%	Se realizó la publicación del Informe del recepción y tratamiento de PQRS que incluye los indicadores de Atención al Usuario el día 30 de enero del 2025, en el link informes de ley de la sección de Control Interno, como se evidencia en la siguiente url: https://www.energuaviare.com/sites/default/files/documentos-2025-03/INFORME%20DE%20SEGUIMIENTO%20RECEPCI%C3%93N%20Y%20TRAMITES%20DE%20PQR%C2%B4S%20SEGUNDO%20SEMESTRE%20%20Y%20CONSOLIDADO%202024.pdf
	3.1 Actualizar el índice de información clasificada y reservada	Una (1) actualización índice de Información 31/12/2025	0%	Al primer cuatrimestre de 2025, no se ha actualizado el índice de información porque primero se debe realizar la actualización de las TRD las cuales se tiene planteada su actualización en el segundo semestre del año.

	3.2 Actualizar el esquema de publicación de información.	Una (1) actualización 4/30/2025	100%	Mediante Acta N° 004 de Comité Extraordinario CGC, del día 20 de marzo de 2025, se aprobó la Matriz de Esquema de Publicación del sitio web de ENERGUAVIARE 2025. 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 1/07/25 al 31/10/25	0%	La campaña de estrategia de acceso de comunicación inicia a partir del mes de julio de 2025La 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 15/05/2025 15/09/2025	50%	Se realizó la primera verificación del cumplimiento de las publicaciones contenidas en el sitio web de la Empresa, ITA. acta 1 del 15 de mayo de 2025.
	TOTAL AVANCE		44%	

OBSERVACIONES

1. En el COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN, la acción No. 1 “Socializar la política de administración de riesgos” se recomienda cumplirse de manera inmediata; si bien tiene asignadas en el Plan unas fechas de socialización, esta acción fue relacionada al proceso de PLANEACIÓN en el informe de auditoría interna de calidad realizado en enero del presente año a la Empresa, como una No Conformidad.

“La organización debe planificar las acciones para abordar evaluar la eficacia de las acciones tomadas para los riesgos y oportunidades identificados”.

Evidencia: 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, socialización, ni se encuentra la evaluación por parte del proceso de planeación.

2. En el COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES, la acción 3.1 Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites, que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización, no se cumple en el primer cuatrimestre de 2025.

Es de resaltar, que esta acción también fue relacionada en el PAAC vigencia 2024, donde se identificó su incumplimiento; se debe tener cuidado ya que puede generarse presunto hallazgo por parte de los entes de control y vigilancia y al interior de la Empresa realizar desde la Subgerencia Comercial y Mercadeo análisis de causas que conlleven al por qué no se ha cumplido realmente y a las acciones correctivas necesarias.

3. En el COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, la acción 4.5 Ejecutar plan piloto equivalente al 5% de usuarios realizando la facturación en SITIO, no se cumple en el primer cuatrimestre de 2025.

Al igual que la acción anterior, fue relacionada en el PAAC vigencia 2024, donde se identificó su incumplimiento; se debe tener cuidado ya que puede generarse presunto hallazgo por parte de los entes de control y vigilancia y al interior de la Empresa realizar desde la Subgerencia Comercial y Mercadeo análisis de causas que conlleven al por qué no se ha cumplido realmente y a las acciones correctivas necesarias.

4. En el COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN, la acción 1.1. “Actualizar los tramites en la plataforma SUIT” no se ha cumplido, presentando una ejecución del 0%. y el incumplimiento es recurrente por parte de sus responsables. Director de Planeación y Subgerente Comercial y Mercadeo.
5. En el COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN, la acción 3.1. “Actualizar el índice de información clasificada y reservada” tiene una ejecución del 0% y el incumplimiento es recurrente por parte de su responsable. Técnico 04 de Archivo.
6. La Dirección de Planeación debe seguir fortaleciendo la autoevaluación empresarial, de tal manera, que permita conocer previamente el estado de los procesos, identificar sus debilidades, fortalezas, oportunidades de mejora y tomar decisiones estratégicas para el mejoramiento continuo.

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 2025, en especial las que han sido recurrentes y vienen de vigencias anteriores con calificación en 0%.
2. El PAAC es un instrumento definido legalmente para las entidades en el Estatuto Anticorrupción del país, por tal razón se debe tener cuidado en cuanto a los incumplimientos de las acciones establecidas, para evitar presuntos hallazgos con alcances administrativos y disciplinarios que generen los entes de control.

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



JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ
Jefe de Control Interno

Elaboro: Yuri Alexander Lascarro
Profesional 02 Auditor Interno
Esp. Auditoria Forense
Esp. Alta Gerencia
Auditor SIG Certificado.