

# **INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PRIMER CUATRIMESTRE DE 2026**

## **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**San José del Guaviare, mayo 25 de 2026**

## 1. OBJETIVO

Presentar el informe de seguimiento al plan anticorrupción y de atención al ciudadano correspondiente al primer cuatrimestre 2026 realizado con todos los líderes y ejecutores de procesos responsables de la información.

## 2. ALCANCE

Este informe corresponde al primer cuatrimestre de 2026 y contempla los resultados reportados por todos los líderes y ejecutores de procesos responsables de realizar el reporte de cumplimiento de las actividades.

## 3. RESULTADOS

La Oficina de Control Interno realizó el seguimiento con todas las partes responsables de reportar la información, como de las evidencias de cumplimiento de las actividades planteadas en los componentes del plan anticorrupción y atención al ciudadano 2026 aprobado el 30 de enero de 2026 mediante Acta N°01 de Comité de Gestión y Control – CGC.

### 3.1. Cumplimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano

A continuación, se presenta el avance porcentual del PAAC, así mismo, se presenta el consolidado y el cumplimiento del PAAC correspondiente al primer cuatrimestre de 2026:

#### 3.1.1. Resultado consolidado

| Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano                    | % DE CUMPLIMIENTO |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Vigencia 2025 3er CUATRIMESTRE</b>                          |                   |
| Componente 1: Mapa de Riesgos de Corrupción                    | 63%               |
| Componente 2: Racionalización de Trámites                      | 0%                |
| Componente 3 Rendición de Cuentas                              | 100%              |
| Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | 36%               |
| Componente 5: Transparencia Acceso a la Información            | 35%               |
| <b>TOTAL</b>                                                   | <b>46.8%</b>      |

#### 3.1.2. Resultado por componentes

| PLAN O PROGRAMA                                | ACTIVIDAD                                                                    | META                | % AVANCE | OBSERVACIONES                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | <b>COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>                           |                     |          |                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                | Socializar la política de administración integral de riesgos y oportunidades | Dos Socializaciones | 50%      | El día 10 de abril de 2026, se llevó a cabo la inducción y reinducción de ENERGÚAVIARE S.A. E.S.P., donde se socializaron todas las políticas y procedimientos pertenecientes a la oficina SGC, dentro de las cuales se |

|                                                                                                                                                                                               |                                                                               |        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|--------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                               | SA ESP                                                                        |        |  | realizó la socialización de la política integral de la incertidumbre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Realizar la actualización de cada mapa de riesgos de corrupción con el líder de proceso                                                                                                       | 19 mapas de riesgos de corrupción actualizado                                 | 100%   |  | Mediante comité extraordinario CGC del día 30 de enero de 2026 se aprobó la actualización de las matrices de riesgos y oportunidades aplicables para la presente vigencia.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 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%   |  | La matriz de riesgos y oportunidades se encuentra publicada en el sitio web de ENERGUAVIARE S.A. E.S.P., como se evidencia en el siguiente link <a href="https://www.energuaviare.com/planes">https://www.energuaviare.com/planes</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Realizar autoevaluación cuatrimestral a los riesgos de corrupción de cada proceso                                                                                                             | 17 procesos con autoevaluación a los riesgos de corrupción Cuatrimestralmente | 33.33% |  | La autoevaluación cuatrimestral a los riesgos de corrupción se realizó la última semana del mes de mayo 2026.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 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)                                                     | 33.33% |  | Se emite la Circular 050 calendarizada 19 de mayo de 2026 para realizar reunión de mesa técnica de control interno con los líderes y ejecutores de procesos; la reunión se realiza el 20 de mayo para definiéndose la entrega de la información que soporta el cumplimiento de los controles establecidos en la matriz de riesgos y oportunidades vigencia 2026.<br><br>Finalmente, se concluye que el informe de seguimiento se tendrá para el lunes 25 de mayo del presente año, una vez la OCI verifique la información suministrada, su pertinencia y validez. |
| <b>COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b>                                                                                                                                              |                                                                               |        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites, que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.                                                        | Un (1) trámite racionalizado (Disponibilidad del servicio).                   | 0%     |  | No hay evidencia de cumplimiento de la acción.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS</b>                                                                                                                                                     |                                                                               |        |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Realizar informe de gestión de resultados de la empresa del año 2025 y presentarlo ante la Junta Directiva.                                                                                   | Acta de Junta Directiva                                                       | 100%   |  | El informe se realizó por parte de la Dirección de Planeación, se presentó al órgano de dirección de la empresa y se encuentra publicado en el sitio web de la empresa link <a href="#">INFORME DE GESTIÓN ENERGUAVIARE 2025.pdf</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Publicar en Página web el informe de gestión de la                                                                                                                                            | Evidencia de publicación                                                      | 100%   |  | El 27 de marzo de 2025, se publicó el Informe de Gestión de ENERGUAVIARE vigencia 2025, se publicó en el sitio web link <a href="#">INFORME</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                     |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| empresa del año 2025                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                     |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <a href="#">DE GESTIÓN ENERGUAVIARE 2025.pdf</a> en s |
| <b>COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                     |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |
| 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. | 100% | Se realizó seguimiento al desempeño de los indicadores de atención al usuario estableciéndose los resultados en el informe semestral de seguimiento a la recepción y tratamiento de PQR'S (segundo semestre de 2025 y consolidado), el cual fue presentado ante el Comité Directivo CGC y publicado en el sitio web de ENERGUAVIARE LINK <a href="https://www.energuaviare.com/control-interno">https://www.energuaviare.com/control-interno</a> |                                                       |
| 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) mesas técnicas de PQRS para monitorear las PQRS                          | 25%  | El día 7 de mayo 2026 se realizó mesa técnica de revisión de PQR con toda la oficina de atención a clientes. Donde se trataron temas como el análisis de peticiones que constituyen y no constituyen reclamación, entre otros varios.                                                                                                                                                                                                            |                                                       |
| Implementar línea gratuita para la atención por Call Center                                                                                                                                                                                                                                                  | Linea gratuita Call Center                                                          | 100% | A corte abril 2026, se cuenta con LINEA 018000931216 operando con la empresa movistar desde 10 abril del 2025.<br>Se anexa factura de servicio del último periodo "                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                       |
| Realizar reinducción al personal de atención al usuario de ENERGUAVIAR E S.A E.S.P., sobre los procesos de la atención al usuario                                                                                                                                                                            | Una reinducción a todo el personal de atención al usuario                           | 0%   | La inducción y reinducción al personal de atención al usuario se tiene contemplada en realizar entre el mes de julio-diciembre.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |
| Sensibilización al personal para mejorar el clima organizacional                                                                                                                                                                                                                                             | Una jornada de sensibilización                                                      | 0%   | A corte del primer cuatrimestre, de acuerdo a informe de batería de riesgo psicosocial vigencia 2025 se viene elaborando el PROGRAMA DE VIGILANCIA EPIDEMIOLÓGICA, PROGRAMA DE RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                       |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Seis (6) jornadas de orientación psicosocial                                        | 0%   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                       |

|                                                                                                                                                                                                                                                            |                                  |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |         |     |       |     |       |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|-----|-------|-----|-------|-----|
|                                                                                                                                                                                                                                                            | SA ESP                           |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>PSICOSOCIAL, PLAN DE ACCIÓN PSICOSOCIAL.</p> <p>Actualmente se encuentra en la etapa de revisión esto con el fin de solicitar aprobación de estos planes y posteriormente a implementar con sensibilización y jornadas de orientación psicosocial para lograr mejorar el clima organizacional de todo el personal.</p> <p>Se proyecta avanzar con las jornadas para el segundo cuatrimestre.</p> |     |         |     |       |     |       |     |
| Actualizar los datos de los usuarios (Direcciones, entre otros)                                                                                                                                                                                            | 80% de los usuarios              | 88%   | <p>En el primer cuatrimestre 2026 se actualizaron 491 datos de usuarios, los cuales corresponden a:</p> <table> <tr> <td>Enero</td> <td>103</td> </tr> <tr> <td>Febrero</td> <td>107</td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>128</td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>133</td> </tr> </table> <p>De acuerdo con lo mencionado, se actualizaron en total 27755 de 31638 usuarios matriculados en ENERGUVIARE S.A. E.S.P.</p> <p>No se cuenta con el 100% de usuarios con actualización de datos, porque es un proceso que debe realizar directamente el usuario y no ha sido posible contactar a todos los usuarios.</p> | Enero                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 103 | Febrero | 107 | Marzo | 128 | Abril | 133 |
| Enero                                                                                                                                                                                                                                                      | 103                              |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |         |     |       |     |       |     |
| Febrero                                                                                                                                                                                                                                                    | 107                              |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |         |     |       |     |       |     |
| Marzo                                                                                                                                                                                                                                                      | 128                              |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |         |     |       |     |       |     |
| Abril                                                                                                                                                                                                                                                      | 133                              |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |         |     |       |     |       |     |
| Verificar semestralmente la aplicación del procedimiento de recepción trámite de las PQR                                                                                                                                                                   | Dos (2) Informes de Verificación | 0%    | <p>La verificación se aplica en el mes de julio del presente año.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |         |     |       |     |       |     |
| 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%   | <p>Se realizó y envió como corresponde el informe correspondiente al segundo semestre de 2025 (julio a diciembre).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |         |     |       |     |       |     |
| Publicar en la pagina web y redes sociales, los deberes y                                                                                                                                                                                                  | Ocho (8) publicaciones           | 12,5% | <p>En el primer cuatrimestre del año, se verificó y actualizó el link de DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |     |         |     |       |     |       |     |

|                                                            |                                                                                                                                            |                                                                                                                        |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                            | derechos de los usuarios                                                                                                                   |                                                                                                                        |        | <a href="https://www.energuaviare.com/atencion-la-ciudadania">https://www.energuaviare.com/atencion-la-ciudadania</a> con el objetivo de actualizar la información, las 7 publicaciones restantes están programadas para el segundo cuatrimestre del año, según el plan de comunicaciones de la empresa.                                                                                                                                                                             |
|                                                            | Realizar una encuesta para la medición de la satisfacción del usuario con relación a la atención recibida                                  | Un (1) Informes de resultados de las encuestas                                                                         | 0%     | Con corte a 30 de abril no se ha realizado la encuesta de satisfacción al usuario, sin embargo, ya se realizó el diagnóstico y la se aplicará la encuesta en el mes de mayo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|                                                            | Verificación de la satisfacción en la atención al usuario de manera trimestral                                                             | Cuatro /4) verificaciones                                                                                              | 25%    | De acuerdo a la atención dada por medio del digiturno, se presentaron 2950 encuestas de satisfacción, obteniendo los siguientes resultados:<br><br>Excelentes:333<br>Buenas:702<br>Regulares:749<br>Sin calificar:1163<br><br>Se aclara que no se obtuvo la respectiva calificación por el usuario debido a que se presentaron salidas del servicio en la oficina central y otras, motivo por el cual el usuario no califico al asesor: no conforme con atención o con la respuesta. |
|                                                            | Divulgación en redes sociales y pagina web de la empresa, los servicios y tramites que ofrece la empresa                                   | Soportes de divulgación                                                                                                | 33.33% | Se cumplió con la publicación de pago oportuno, promocionando PAGO EN LÍNEA, en diferentes POST publicados en FACEBOOK e Instagram. Igualmente tenemos información en la página web en la url: <a href="https://www.energuaviare.com/tramites-y-servicios">https://www.energuaviare.com/tramites-y-servicios</a>                                                                                                                                                                     |
| <b>COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA ACCESO A LA INFORMACIÓN</b> |                                                                                                                                            |                                                                                                                        |        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|                                                            | Actualizar la interfaz de Energúaviare S.A. E.S.P. con la plataforma SUIT                                                                  | Actualización de la interfaz                                                                                           | 0%     | No se ha realizado la actualización de la interfaz SUI, pero se iniciará con el proceso en el segundo cuatrimestre 2026.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                            | 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%   | En el mes de enero de 2026 se solicitó la publicación en el sitio web de la empresa, de los informes de ley que emite la OCI con corte a 31 de diciembre de 2025. LINK <a href="https://www.energuaviare.com/control-interno">https://www.energuaviare.com/control-interno</a> .                                                                                                                                                                                                     |
|                                                            | Atender las PQRS radicadas en la empresa en los tiempos establecidos                                                                       | 100% de las PQRS atendidas de acuerdo con los informes de indicadores de                                               | 33.33% | Teniendo en cuenta que en el 1er cuatrimestre se recibieron 536 PQR's, de las cuales se resolvieron en los tiempos establecidos 523, se obtiene un 97.57% como cumplimiento                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                                                                                                                                 |        |                                             |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                 | SA ESP | atención al usuario trimestral              |              | porcentual.<br><br>Se aclara que los 13 restantes se encuentran dentro de los términos de ley de respuesta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Publicar en página WEB de informes de indicadores de atención al usuario semestral                                                                                              |        | Dos (2) Publicaciones                       | 50%          | En el mes de enero se publicó en el link de informes de ley 2025, ubicado en la siguiente ruta:<br><br><a href="http://www.energuaviare.com">www.energuaviare.com</a> > TRASPARENCIA > CONTROL INTERNO > INFORMES DE LEY > INFORMES DE LEY 2025<br><br>Enlace:<br><a href="https://www.energuaviare.com/control-interno">https://www.energuaviare.com/control-interno</a>                                            |
| Actualizar índice de información clasificada y reservada                                                                                                                        |        | Una (1) actualización índice de información | 0%           | A la fecha no se ha realizado la actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada, debido a que se encuentra en proceso de recopilación y análisis de información para la actualización de las Tablas de Retención Documental (TRD). Lo anterior, considerando que la actualización del Índice depende de la estructura documental vigente y de la valoración de las series y subseries documentales. |
| Actualizar el esquema de publicación de información                                                                                                                             |        | Una (1) actualización                       | 100%         | Mediante Comité de Gestión y Control, el 09 de abril de 2026, se actualizó el esquema de publicaciones de ENERGUAVIARE S.A. ES.P. 2026                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Diseñar una estrategia de acceso a la información para una comunidad en situación de discapacidad                                                                               |        | Una (1) campaña de información              | 0%           | El tiempo de ejecución de la campaña inicia en el segundo semestre de la vigencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 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                | 0%           | La primera revisión corresponde al 15 de mayo del presente año, resultados que con su respectivo informe serán publicados en el segundo cuatrimestre.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>TOTAL AVANCE</b>                                                                                                                                                             |        |                                             | <b>46.8%</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



#### 4. CONCLUSIONES

1. Teniendo en cuenta el reporte presentado en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, se evidencia un porcentaje de cumplimiento del 46.8%, en su primer cuatrimestre, porcentaje aceptable.
2. A modo de cierre, las evidencias correspondientes al cumplimiento de cada componente se encuentran adjuntas en el siguiente enlace <https://drive.google.com/drive/folders/1GxkdG8XK-j57NHmSWXZh8B3xkkboUozP>.



NOMBRE: **JEMMY YAMID MONTENEGRO RUIZ**  
CARGO: Jefe de Control Interno

Proyecto: Yuri Alexander Lascarro  
Profesional 02 Auditor Interno