



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tercer Seguimiento 2020

EMPRESA DE ENERGÍA DE ARAUCA
ENELAR E.S.P.

OFICINA DE CONTROL INTERNO
ELSY NORALBA CARVAJAL

INFORME PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de Ley 87 de 1993, Ley 1474 de 2011, se tomó como referencia las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Institucional, el cual contiene administración y gestión del riesgo, rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, mecanismos para la transparencia y acceso a la información, iniciativas adicionales.

Para el desarrollo de esta Auditoría la Oficina de Control Interno aplico lo siguiente:

- ✓ Notificación a los líderes de proceso mediante correo electrónico institucional la programación del seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- ✓ Revisión de la Página web de la Empresa.
- ✓ Revisión información cargada en la plataforma ISOLUCION.
- ✓ Confrontación de soportes suministrados por los líderes de Procesos: Planeación, Secretaria General, Atención al Usuario y Profesional de Comunicaciones.

El propósito del siguiente informe consiste en conocer el cumplimiento de las estrategias de control propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de ENELAR ESP.

OBJETIVO:

Acatar las herramientas implantadas para monitorear y corregir las acciones que se encuentran identificadas con el fin de neutralizar o evitar la materialización de los riesgos bajo las medidas establecidos por la Ley 1474 de 2011.

De acuerdo con el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, se concluye los siguientes aspectos a destacar:

- **REPORTES DE INFORMACIÓN:** Se procedió a verificar el porcentaje de avance.

Enelar E.S.P
Oficina de Control Interno

- **INFORME DE SEGUIMIENTO:** Elaboración del informe con los resultados del reporte de la información suministrada:

FORMATO DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Componente	Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	3°	Observaciones
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/ proceso 1 Política de Administración del Riesgo	Adherir la política de administración del riesgo, como componente de la cultura corporativa de ENELAR, una vez se termine la formulación de la plataforma estratégica.	La política fue adherida a la cultura corporativa de la empresa a través de la aprobación del Plan Estratégico Institucional 2020-2023. Fue incluida como uno de sus capítulos y parte del documento.	100%	
	Subcomponente/ proceso 2 Construcción mapa de riesgos de corrupción.	Construcción del mapa de riesgos de corrupción de procesos pertinentes, por parte de la primera línea de defensa de acuerdo con las actividades de su nivel funcional.	Se evidenció construcción de tres matrices de riesgos de corrupción en los procesos facturación, Gestión de Ingresos y jurídica.	100%	
	Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación.	Elevar a la plataforma ISOLUCION los mapas de riesgos de corrupción construidos por la primera línea de defensa.	Se verificó la plataforma ISOLUCION en donde se evidencian tres matrices de riesgos de corrupción construidos por la primera línea de defensa.	100%	
	Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y revisión.	Monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.	Se verificó que la 1 línea de defensa (Líderes de procesos). realizaron monitoreo y revisión a las matrices de riesgos de corrupción de sus procesos.	100%	
	Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento.	Realizar seguimiento periódico al mapa de riesgo de corrupción y a las acciones implementadas para su mitigación, generando así recomendaciones a los líderes y	La Oficina de Control Interno realizó ajustes y verificación a la matriz de riesgos de gestión de dicha oficina, de igual forma hizo monitoreo y revisión a las matrices de riesgos de corrupción con corte a 31 de diciembre del 2020.	100%	
Componente 3. Rendición de Cuentas.	Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Fomentar un formato comprensible y atractivo a la comunidad.	No se evidencia avance para dicha actividad.	0%	No se ha realizado avances significativos con la gestión pertinente por parte de los líderes de procesos

Enelar E.S.P

Oficina de Control Interno

	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Atender las disposiciones legales en materia de control social y político en el departamento.	El Gerente de Empresa de energía de Arauca ENELAR ES.S.P., realizó rendición de cuentas de forma virtual a través de redes sociales Facebook, en conjunto con la gobernación de Arauca, donde se pudo interactuar con la comunidad.	100%	
	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional		El Gerente de Empresa de energía de Arauca ENELAR ES.S.P., realizó rendición de cuentas de forma virtual a través de redes sociales facebook, en conjunto con la gobernación de Arauca, donde la comunidad pudo interactuar	100%	Se hace necesario establecer actividad programada para el subcomponente 4 " evaluación y retroalimentación a la gestión institucional del componente 3 " Rendición de cuentas".
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 5 Fortalecimiento de los canales de atención	Señalización de las ventanillas de atención especial (personas de la tercera edad, mujeres en estado de embarazo y personas con discapacidad), para los puntos de atención de Puerto Rondón, la Esmeralda, Puerto Jordán y demás que se requieran.	Durante la emergencia sanitaria declarada por el gobierno nacional a causa de la pandemia COVID -19 la atención migro a la virtualidad por medio de canales digitales como whatsapp, chat de facebook, líneas de atención telefónicas.	0%	No se ha realizado avances significativos con la gestión pertinente por parte de los líderes de procesos
	Subcomponente 3 Talento Humano	Fortalecer las competencias de 20 servidores públicos en lengua de señas para el municipio de Arauca.	No se ha realizado avances significativos con la gestión pertinente por parte de los líderes de procesos	0%	
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Actualización, impresión y divulgación del contrato de condiciones uniforme- CCU de la Empresa de energía de Arauca ENELAR E.S.P.	Se modificó el contrato de condiciones uniformes debido a la entrada en vigencia de la resolución CREG 030 de 2018, "Autogeneradores" donde se incluyó como un capítulo dedicado solo auto generación para suscriptores con sistema fotovoltaicos que quieran vender excedente de energía que se inyecten a la red.	100%	
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Adecuación de las barreras de accesibilidad a la empresa mediante la ampliación de las puertas de acceso y módulos de atención al usuario acorde a las	No se evidenció cumplimiento frente a la actividad programada.	0%	

Enelar E.S.P

Oficina de Control Interno

		necesidades de las personas con capacidades diferentes.			
Componente 5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Actualización, Publicación de los Estados Financieros de la Empresa y sus Modificaciones.	No se evidenció información publicada en Pagina web de la empresa.	0%	
	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Campaña de Divulgación a los Usuarios.	Se desarrolla actividades permanentes para realizar divulgación de información para los usuarios, mediante programas radiales y redes sociales facebook,.	100%	
	Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	1. Actualizar los Esquemas de información 2. Rediseñar página Web.	Se realizó solicitud por parte del líder del proceso de una cotización del rediseño de la página Web de la Empresa.	20%	
	Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública. a la Información Pública	Publicar Información en los Avances de la Empresa.	En el tercer seguimiento realizado por la oficina de control interno al plan anticorrupción, se verificó incumplimiento en la publicación de la información. En la página Web de ENELAR E.S.P.	0%	Se evidenció incumplimiento de Ley 1712 de 2014 reglamentada por el artículo 4 del Decreto 103 de 2015 .
Componente 6: Iniciativas Adicionales	Seguimiento al Plan Anticorrupción			0%	la entidad no ha diseñado acciones para el componente 6 "iniciativas adicionales"

OBSERVACIONES

En el seguimiento minucioso realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ENELAR ESP para el tercer cuatrimestre del 2020, se observó lo siguiente:

Enelar E.S.P

Oficina de Control Interno

- No se evidenció publicación de información en una sección particular del sitio web oficial, de conformidad con la **Ley 1712 de 2014** reglamentada por el artículo 4 del **Decreto 103 de 2015**.
- No se incluyó en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el Componente 2. Racionalización de Trámites, el cual es un elemento fundamental para cerrar espacios expuestos a la corrupción.
- Con relación al componente “Rendición de Cuentas” según el instructivo de elaboración emanado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP este contempla 4 Subcomponentes, de los cuales se observó que el Subcomponente 3 “**Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas**” no se incluyó en dicha herramienta.
- De igual forma se observó que en el Subcomponente cuatro (4) “**Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional**” se evidencia casillas en blanco, sin actividades programadas.
- El componente Atención al Ciudadano cuenta con 5 Subcomponente, de los cuales se evidenciaron 4 no se incluyó el “**Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico**”.
- Para el componente “Transparencia y Acceso de la Información cuenta” según el instructivo de elaboración emanado por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP este contempla 5 Subcomponentes, de los cuales se observó que el Subcomponente 5 “**Criterio Diferencial de Accesibilidad**” no se incluyó en dicha herramienta.
- En el Componente sexto (6) **Iniciativas Adicionales**, no se incluyó: actividades, meta o producto, responsable ni fechas programadas, lo cual no permite realizar seguimiento.

SUGERENCIAS

La Oficina de Control Interno en búsqueda del mejoramiento continuo presenta las siguientes sugerencias para la construcción y efectividad del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

- Se debe dar estricto cumplimiento a la información solicitada para la elaboración del presente informe, teniendo en cuenta fecha y la debida forma que se solicita, dada la importancia que recubre la información lo cual debe ser reportada en términos de calidad, firmeza, coherencia y veracidad, de

5

Energía Que Construye Futuro

Enelar E.S.P

Oficina de Control Interno

manera que permita el adecuado ejercicio de verificación y control que desarrolla la Empresa.

- Es necesario tener en cuenta los lineamientos establecidos por el departamento de la función pública DAFP, con relación a la elaboración del plan de corrupción y atención al ciudadano con el fin de integrar las estrategias adoptadas por la entidad en torno a la lucha contra la corrupción.
- Es importante realizar un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad con el fin de determinar actividades para el componente de racionalización de trámites de esta herramienta.
- Es necesario desarrollar diagnóstico del avance en la implementación de la Ley de Transparencia adoptada por la entidad.
- Es necesario que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad sea publicado en la página web que se de fácil acceso, de forma sencilla y clara para el manejo e interpretación de los usuarios y partes interesadas.
- Es importante contemplar iniciativas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la empresa, que permitan fortalecer estrategia de lucha contra la corrupción.
- Respecto a las acciones programadas que a la fecha de seguimiento aún se encuentran en desarrollo se hace necesario realizar análisis a las mismas para ser replanteadas y ajustadas en el plan con el fin de que estas sean efectivas en la concesión del objetivo de esta herramienta.
- Se requiere elaborar un Plan de Mejoramiento y remitirlo a esta oficina en un término no mayor a 15 días hábiles, teniendo en cuenta las observaciones contempladas en este informe.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2020, es importante realizar ajustes y modificaciones orientadas al mejoramiento continuo de la Empresa, toda vez que los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la Oficina de Control Interno, se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de ENELAR ESP.



Enelar E.S.P

Oficina de Control Interno

Se puede anotar que para este seguimiento se presentó un cumplimiento del 54.11% con una disminución del 10% comparado con el segundo seguimiento donde se obtuvo un cumplimiento del 64% lo cual se logró un avance del 30.7% respectivamente.

ORIGINAL FIRMADO

ELSY NORALBA CARVAJAL

Jefe Oficina Control Interno.

Energía Que Construye Futuro

Carrera 22 No. 22 – 46 PBR (097) 8852495 – 8853174 Fax (097) 8856329 Arauca – Arauca

www.enelar.com.co – controlinterno@enelar.com.co