



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Primer Seguimiento 2022

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de Ley 87 de 1993, artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012 y la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2. Se realiza el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Institucional, el cual contiene los siguientes componentes 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, e 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, P.Q.R y Gestión IT y Telecomunicaciones.

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:

ENELAR E.S.P
Oficina de Control Interno

- **REPORTES DE INFORMACIÓN:** Se procedió a verificar el porcentaje de avance.
- **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	1°	Observaciones
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/proceso 1 Política de Administración del Riesgo	Analizar la nueva guía de Administración del Riesgo del DAFP y definir si la Política requiere ajustarse	Se evidencia el análisis de la nueva guía de administración del riesgo del DAFP, se cuenta con el borrador de la política de Administración del Riesgo de ENELAR E.S.P que será presentado al comité de Gestión y desempeño para su análisis y aprobación.	60%	
	Subcomponente/proceso 2 Construcción mapa de riesgos de corrupción.	Seguimiento y medición a la matriz o mapas de riesgo de los procesos a su cargo.	Se realizó ajuste a 19 de los 21 procesos con el acompañamiento de la Oficina Asesora de planeación. Con corte a 30 de abril de 2022.	80%	De acuerdo al INFORME DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Corte: 10-05-2022 Oficina Asesora de Planeación se evidencio el seguimiento realizado a 19 procesos de la empresa de los 21 en total.
	Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación.	Elevar a la plataforma ISOLUCION las matrices o mapas de riesgos que se actualicen por parte de la primera línea de defensa y de la misma forma publicarla y mantenerla actualizada en la página web de ENELAR E.S.P.	A la fecha del presente seguimiento las actualizaciones realizadas se encuentran elevados a la plataforma ISOLUCIÓN pero no se han publicado en la página web de ENELAR E.S.P.	50%	
	Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión.	Seguimiento y medición a la matriz o mapas de riesgo de los procesos de ENELAR E.S.P	Se realizó la respectiva medición a la matriz de riesgos, con corte a 30 de abril de 2022.	80%	De acuerdo al INFORME DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL Corte: 10-05-2022 Oficina Asesora de Planeación se evidencio el seguimiento realizado a 19 procesos de la

ENELAR E.S.P
Oficina de Control Interno

				empresa de los 21 en total.
	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 responsables de proceso que permitan la actualización sistemática a los mismos, de conformidad a la política de administración de riesgos de ENELAR y la "Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles en Entidades Públicas".	La Oficina de Control Interno realizó seguimiento con corte a 30 de abril de 2022, de conformidad con los parámetros normativos vigentes.	100%
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Dar continuidad a las reuniones trimestral interna con el equipo de trabajo (Arauca) para evaluar y fortalecer el proceso de atención al usuario.	Se evidencia cumplimiento de acuerdo con el cronograma de reuniones, de las actividades programadas por parte del líder del proceso y su equipo de trabajo.	100%
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Dar continuidad a la implementación del WhatsApp empresarial como ventanilla de atención virtual	Se mantiene comunicación a través del WhatsApp empresarial número 3178156641, e igualmente la ventanilla de atención virtual y asignación de personal para la recepción de los PQRS.	100%
		Rediseño y publicación del protocolo enmarcado en la atención al ciudadano en la página web de la empresa.	Se evidenció publicación del Contrato de Condiciones Uniformes. Página WEB de la entidad link documentos Jurídicos https://www.enelar.com/.co/noticias/documentos-juridicosJuridicos	100%

ENELAR E.S.P

Oficina de Control Interno

		Señalización de las ventanillas de atención para los centros poblados, el Municipio de Puerto Rondón y los puntos de atención de Arauca en el Barrio Pedronel Jiménez y Meridiano 70	La actividad para el componente se estableció por equivocación por lo cual no aplica.		N.A
	Subcomponente 3 Talento Humano.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación Temáticas relacionadas con Atención al Usuario.	Se evidencia gestión realizada por el líder del proceso de P.Q.R a la subdirección de Talento Humano solicitando la capacitación "Actitud de servicio y atención al cliente"	100%	
		Rediseño y publicación de la Carta al Trato Digno en la página web.	Se evidencia publicación de la carta al trato digno https://www.enelar.com.co/noticias/plan-anticorrupcion Se evidenció publicación del Contrato de Condiciones Uniformes. Página WEB de la entidad link documentos Jurídicos https://www.enelar.com.co/noticias/documentos-juridicos	100%	
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Divulgar a través de los medios de comunicación y redes sociales los diferentes canales de atención al usuario con los que cuenta la empresa	Se evidencia cumplimiento de la actividad programada	100%	
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Encuesta de Satisfacción de Atención al Usuario.	Se evidencia la aplicación de una encuesta que se está llevando a cabo a través del correo electrónico a los usuarios.	60%	Se debe evaluar si la cobertura de la encuesta es suficiente según el medio utilizado y dependiendo del resultado, replantear el medio de aplicación de la herramienta.
Componente 3. Rendición de Cuentas.	Subcomponente 1 Información	Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Se evidenció socialización de actividades realizadas por la empresa a través del correo institucional y diferentes medios de comunicación y redes sociales.	80%	

ENELAR E.S.P
Oficina de Control Interno

	Subcomponente 2 Diálogo	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2021, sea de manera presencial o por medios digitales	La actividad está programada para dar cumplimiento el 31 de diciembre del 2022	0	Se evidencia error de digitación de la fecha del presente subcomponente
	Subcomponente 3 Responsabilidad	Sensibilizar al personal que esta vinculado en la rendición de cuentas, sobre los mecanismos de participación ciudadana y su importancia de acuerdo a los lineamientos del plan estratégico de comunicaciones PEC.	La actividad está programada para dar cumplimiento el 31 de diciembre del 2022	0%	
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Sin Asignación	Sin Asignación	0%	
	Subcomponente 2 lineamientos de Transparencia Pasiva.	Sin Asignación	Sin Asignación	0%	
	Subcomponente 3 Elaboración Instrumentos de Gestión de la Información.	Identificar los documentos de Gestión Documental.	Se evidencia el documento correspondiente a las tablas de retención documentales, pendiente de la socialización ante el comité de Gestión y desempeño para su aprobación.	50%	
	Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	Sin Asignación	Sin Asignación	0%	
	Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	Sin Asignación	Sin Asignación	0%	

ENELAR E.S.P
Oficina de Control Interno
OBSERVACIONES

En el primer seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de ENELAR ESP, con corte a 30 de abril 2022, se observó lo siguiente:

Teniendo en cuenta que el documento guía estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano contiene cinco (5) componentes del PAAC, se verificó que el componente 2. Racionalización de trámites fue excluido del plan.

Adicionalmente, del Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información solo se trabajó el subcomponente 3 los demás no fueron desarrollados.

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 sugiere realizar un diagnóstico de los trámites y servicios de la entidad con el fin de determinar si hay lugar a la aplicación al componente de racionalización de trámites en todos sus aspectos. De no tener aplicación en ENELAR E.S.P., dejar evidencia de su discusión y motivo de exclusión.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para el primer cuatrimestre de la vigencia 2022, y que es importante realizar ajustes y modificaciones orientadas al mejoramiento continuo de la Empresa el presente informe se publicará en la página web de ENELAR E.S.P.

Se constató que en el primer seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a 30 de abril de 2022, Se ha cumplido con las actividades programadas en un **58%**.



CIRO ANTONIO SÁNCHEZ VEGA
Jefe de Control Interno

Energía Que Construye Futuro