



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Primer Seguimiento 2021

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, 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, 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:

**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
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	Subcomponente/proceso 1 Política de Administración del Riesgo	Divulgación de la política de administración de riesgos a las diferentes dependencias de ENELAR.	No se ha realizado la divulgación de la política administración de riesgo, estaba programada para el 31 de marzo.	0%	Teniendo en cuenta las fechas programadas para realizar la actividad del subcomponente 01, se observó que no se llevó a cabo la divulgación de la política de administración de riesgos a las diferentes dependencias de la empresa.
	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 cumplió con el seguimiento a la matriz de riesgos de acuerdo al informe con corte a 31 de marzo de 2021.	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.	No se ha presentado actualizaciones en las matrices de riesgos.	0%	Teniendo en cuenta "el subcomponente 3. Consulta y divulgación". Este hace énfasis es en la publicación del Mapa de Riesgo de Corrupción en la página Web de ENELAR E.S.P., por lo que las actividades programadas deben cumplirse con forme a la normatividad vigente y tener en cuenta la guía de la Función Pública V.2.
	Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión.	Seguimiento y medición a la matriz o mapas de riesgo de los procesos a su cargo.	La actividad se cumplió con corte a 31 de marzo de 2021.	100%	Se evidenció el seguimiento realizado por la segunda línea de defensa a todos los procesos, en el mismo no se observo soportes de la publicación a los ajustes hechos por la primera línea de defensa a los riesgos de corrupción materializados en los procesos de sistemas, facturación y gestión de ingresos.

## Enelar E.S.P

### Oficina de Control Interno

	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 2021, de conformidad con los parámetros normativos vigentes.	100%	
<b>Componente 3. Rendición de Cuentas.</b>	Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Divulgación de la gestión del 2021, ejecutada por todos los procesos de la entidad de manera sencilla y clara.	El proceso se encuentra trabajando en el plan de comunicaciones de la entidad y se visualizó el borrador de dicho documento basado en una encuesta donde se evaluaron tres componentes entre ellas la rendición de cuentas la cual fue realizada a la planta de personal de la empresa.	20%	Esta actividad se encuentra programada para dar cumplimiento 31 de diciembre del 2021.
	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2021, sea de manera presencial o por medios digitales.	El Gerente de ENELAR E.S.P, Junto Con el Gobierno Departamental de Arauca, socializaron proyecto de energía solar con usuarios beneficiados de zonas no interconectadas de los Municipios de Cravo Norte y Arauca. 29 familias de zonas dispersas no interconectadas conocerán las ventajas económicas y ambientales del proyecto.  De igual forma se socializó Convenio interadministrativo 631 de 2020, firmado por la Gobernación de Arauca y la Empresa de Energía de Arauca ENELAR ESP por \$910.826.294 permitirá la "AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO DE	100%	Teniendo en cuenta que la fecha programada para realizar la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia 2021, se encuentra programada para dar cumplimiento el 30 de noviembre del 2021, el Gerente de la empresa ha realizado jornadas de trabajo junto con el Gobierno Departamental en los diferentes Municipio del Departamento de Arauca, dando a conocer a la comunidad proyectos de Energía los cuales beneficiarán a muchas familias de la región araucanas.

## Enelar E.S.P

Oficina de Control Interno

ENERGÍA ELÉCTRICA EN ZONAS NO INTERCONECTADAS DE LOS MUNICIPIOS DE ARAUCA Y CRAVO NORTE EN EL DEPARTAMENTO DE ARAUCA”



Consultar más:

<https://www.enelar.com.co/getModule.php?id=532&op=news>

<https://enelarweb.tienda.co/articulos/mas-de-900-millones-se-invertiran-en-electrificacion-rural-para-288-nuevos-usuarios-del-servicio-de-energia-la-esmeralda>

<https://enelarweb.tienda.co/articulos/la-gerencia-de-enelar-esp-estuvo-construyendo-gobernanza-con-energia-en-cravo-norte>

## Enelar E.S.P

### Oficina de Control Interno

	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<p>Reunión semestral con los líderes para verificar los avances de las metas.</p> <p>Sensibilizar al personal que está vinculado en la rendición de cuentas, sobre los mecanismos de participación ciudadana y su importancia.</p>	<p>Se tiene programada reunión con los líderes para verificar los avances de las metas para el primer semestre 2021.</p> <p>No se ha dado cumplimiento a la actividad de sensibilizar al personal que está vinculado en la rendición de cuentas, sobre los mecanismos de participación ciudadana y su importancia.</p>	0%	
	Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<p>Realizar reunión con los diferentes actores de la entidad y establecer las sugerencias.</p> <p>Publicación de los informes de seguimiento del PAAC y Austeridad del Gasto.</p>	<p>Se encuentra en proceso de elaboración del del Plan de Comunicaciones.</p> <p>La Oficina de Control interno realizó seguimiento, elaboración, y publicación de informes de conformidad a la normatividad vigente.</p>	20%	<p>Se encuentra en borrador el plan de comunicaciones el cual debe ser ajustado.</p> <p>La Oficina de Control Interno cumplió satisfactoriamente con la actividad programada.</p>
<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>	Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Reunión trimestral interna con el equipo de trabajo (Arauca) para evaluar y fortalecer el proceso de atención al usuario abarcando todo el Departamento	Se encuentra elaborado cronograma de reuniones, la cual se dio cumplimiento a la reunión programada para el primer trimestre del presente año.	100%	
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementación del WhatsApp empresarial como ventanilla de atención virtual	En lo concerniente a esta actividad se logró realizar la contratación de una persona quien es la encargada de cepcionar las PQR, a través del canal de WhatsApp y registrarlas dentro de una base de datos.	100%	
		Señalización de las ventanillas de atención para los centros poblados, del Municipio de Puerto Rondón y los puntos de atención de Arauca en el Barrio Pedro Nel Jiménez y Meridiano 70	Se cumple parcialmente con la señalización de las ventanillas de atención al usuario.	50%	

## Enelar E.S.P

### Oficina de Control Interno

		Publicación del Protocolo enmarcado en la Atención al Ciudadano en la Página web de la empresa.	Se encuentra en proceso de elaboración del Protocolo de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021.	20%	
		Capacitación en lengua de señas colombiana (Básico) a 10 funcionarios de atención al usuario	Con respecto a esta actividad el Líder del Proceso de Atención al Usuario logró realizar acercamiento con el Instituto Nacional Para Sordos - INSOR (Respuesta Requerimiento INSOR), quien allegó el portafolio de servicios, el cual fue puesto en conocimiento de la Gerencia, de igual forma este fue remitido al Subdirector de Talento Humano para adelantar la Gestión.	20%	
	Subcomponente 3 Talento Humano.	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación Temáticas relacionadas con Atención al Usuario.	Dentro del Plan de Capacitaciones Institucional para el 2021, se incluyó la capacitación en atención al usuario.	100%	De acuerdo a la matriz del plan anual de capacitaciones del área comercial se encuentra programado realizar capacitaciones para los días 06 de junio y 20 de julio del presente año.
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental.	Rediseño de la Carta al Trato Digno  Publicación del Contrato de Condiciones Uniforme.	Se evidencio un borrador sobre la carta al trato digno.  No se evidenció publicación del Contrato de Condiciones Uniforme.	20%	
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Encuesta de Satisfacción de Atención al Usuario.	En el mes de febrero se realizó encuesta de Satisfacción de Atención al Usuario de forma virtual, no se ha realizado tabulación e informe de las mismas.	20%	Se evidencio programación para dar cumplimiento a esta actividad, el 30 de junio del 2021.

**Enelar E.S.P**  
*Oficina de Control Interno*

<b>Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Actualizar, publicación de los estados financieros de la entidad y sus modificaciones	Se realiza trimestral a corte 31 de marzo y se encuentra publicado en la página web en el link de transparencia.	100%	
	Subcomponente 2 lineamientos de Transparencia Pasiva.	Emitir respuesta a las peticiones presentadas sobre acceso a la información pública de acuerdo a lo establecido en la Ley.	De acuerdo a lo manifestado por el líder de proceso, las solicitudes se están respondiendo en los términos establecidos por la Ley.	100%	
	Subcomponente 3 Elaboración Instrumentos de Gestión de la Información.	Identificar los documentos de Gestión Documental.	El Archivo Central está organizado hasta el 2016, el inventario documental está clasificando por secciones los documentos de los diferentes procesos de la empresa.	20%	
	Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública.	Análisis de las solicitudes por medio de PQR sobre acceso a la información.  Contabilizar las solicitudes de acceso a la información.	No se han desarrollado acciones para dar cumplimiento a las actividades programadas.	0%	Para el desarrollo de las actividades programadas se debe tener en cuenta los lineamientos emitidos por el DAFP, Guía para construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V.2.

**OBSERVACIONES**

El presente seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ENELAR ESP, para el primer cuatrimestre vigencia 2021, se observó lo siguiente:

- Nuevamente se dejó de incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el Componente 2. Racionalización de Trámites.
- De igual forma se evidenció que en el componente quinto (5) “MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN” no se incluyó el subcomponente quinto “**Criterio Diferencial de Accesibilidad**”.



## Enelar E.S.P

### Oficina de Control Interno

- Así mismo en el Componente sexto (6) **Iniciativas Adicionales**, no se incluyó: actividades, meta o producto, responsable ni fechas programadas, lo cual no permite realizar seguimiento.
- Es de anotar que, en el presente seguimiento del 2021, se observó mejoramiento satisfactorio comparado con el tercer seguimiento de la vigencia 2020, teniendo en cuenta el acatamiento de incluir el subcomponente tres (3) correspondiente al componente Rendición de Cuentas, así mismo el componente cuatro (4) **“ATENCIÓN AL CIUDADANO”** de conformidad a la sugerencia dadas en el informe inmediatamente anterior por esta oficina.

### 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.

- 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.
- Se recomienda que la capacitación en cuanto al tema Atención al Usuario, sea dirigida al personal de planta, teniendo en cuenta que los practicantes SENA, es personal transitorio y de esta manera se pierde a futuro los recursos asignados.

**Enelar E.S.P**  
*Oficina de Control Interno*

- 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 de Atención al Ciudadano para el primer cuatrimestre de la vigencia 2021, 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 E.S.P.

Se constato que en el primer seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2021, se obtuvo un cumplimiento del 54.09%.

*ORIGINAL FIRMADO*  
**ELSY NORALBA CARVAJAL**  
Jefe Oficina Control Interno.