



ENELAR ESP
Oficina de Control Interno



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Segundo Seguimiento 2023

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRESENTACIÓN

Dando 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 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos, Racionalización de Trámites, Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, Rendición de Cuentas, Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Para el desarrollo de este seguimiento la Oficina de Control Interno aplicó lo siguiente:

- Notificó 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 ISOLUCIÓN.

Verificación de soportes suministrados por los líderes de Procesos: Planeación, Secretaria General, P.Q.R, y Proyectos.

El propósito del siguiente informe consiste en conocer y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de ENELAR E.S.P.

OBJETIVO:

Ejecutar las herramientas fijadas 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 verificaron los siguientes aspectos a destacar:

- **REPORTES DE INFORMACIÓN:** Se procedió a verificar el cumplimiento de las actividades en 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	% de avance	Observaciones
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/p roceso 1 Política de Administración del Riesgo	Socializar la actualización de la Política de Administración del Riesgo de ENELAR E.S.P.	Se evidencia la socialización de la Política de Administración del Riesgo de ENELAR E.S.P., por medio del correo institucional el 10 de mayo 2023.	100%	
	Subcomponente/p roceso 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 el seguimiento a las matrices de riesgos de los procesos de la empresa con corte al 30 de junio de 2023, por parte de segunda línea.	100%	
	Subcomponente/p roceso 3 Consulta y divulgación.	Elevar a la plataforma ISOLUCION las matrices o mapas de riesgos que se han actualizado al corte del seguimiento 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.	En el seguimiento realizado por Segunda Línea según lo manifestado por la Coordinadora de la oficina de Planeación los procesos de Operación y Jurídica realizaron actualizaciones en la matriz de riesgos la cual fue cargada en la plataforma ISOLUCIÓN.	80%	Se evidencia que en las actualizaciones a las Matrices de Riesgos de los procesos de Talento humano y Gestión de Energía a la fecha del seguimiento no se evidencio diligenciamiento al control de cambios. El proceso de Jurídica solicito subir la

					actualización de la Matriz de riesgos y esta no fue cargada a ISOLUCIÓN.
	Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y revisión.	Seguimiento y medición a la matriz o mapas de riesgo de los procesos de ENELAR E.S.P	<p>Se realizó el seguimiento a las matrices de riesgos de los procesos de la empresa ENELAR E.S.P por parte de segunda línea. Se evidencia INFORME – SEGUNDO SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS Y</p> <p>OPORTUNIDADES Periodo evaluado: del 01 abril al 31 de julio de 2023.</p> <p>El corte de los seguimientos plasmado en la Política de Administración de Riesgos, no es concordante entre la segunda y tercera línea de defensa. Adicionalmente, para los riesgos de corrupción ubicados en el nivel bajo no se define responsable ni periodicidad de seguimiento.</p>	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 responsables de proceso que permitan la actualización sistemática a los mismos, de conformidad a la política de administración de	La Oficina de Control Interno realizo seguimiento con corte a 31 de agosto de 2023, de conformidad con los parámetros normativos vigentes.	100%	

		riesgos de ENELAR y la "Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles en Entidades Públicas".			
Componente 4: Servicio al Ciudadano	Subcomponente 1 Planeación estratégica del talento humano	Dar continuidad a las reuniones trimestral interna con el equipo de trabajo (Arauca) para evaluar y fortalecer el proceso de atención al usuario.	Se realizó la reunión de evaluación y fortalecimiento del proceso de Atención al Usuario para el segundo trimestre de la vigencia 2023, 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 Conocimiento al servicio al ciudadano	Dar continuidad a la implementación del WhatsApp empresarial como ventanilla de atención virtual	Se da continuidad a la implementación del WhatsApp empresarial como ventanilla de atención virtual registrado con el número 3178156641. Se procedió a realizar la contratación del funcionario que se encarga de adelantar el proceso de atención al usuario a través del WhatsApp empresarial cual tiene contrato desde el 24 de mayo del 2023 al 31 de octubre del 2023. Con el propósito de mejorar cada día más los procesos y tener mayor precisión en la interacción de los usuarios con el canal de atención al usuario (WhatsApp) se creó el Formato AAU-FO-016 denominado RECEPCIÓN DE PQR's WhatsApp empresarial,	100%	

			el cual se encuentra abalado por la Oficina Asesora de Planeación y cargado a la plataforma ISOLUCION.		
		Rediseño y publicación del Protocolo enmarcado en la Atención al Ciudadano en la Página web de la empresa.	Se verificó y se mantiene cumplimiento con la publicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano. https://www.enelar.com.co/noticias/participacion-ciudadana	100%	
	Subcomponente 3 Fortalecimiento del talento humano al servicio al ciudadano	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación Temáticas relacionadas con Atención al Usuario	Se evidencia capacitación a los funcionarios del proceso de Atención al Usuario, la cual fue otorgada a través del SENA y cuya temática fue "Curso espacial Básico Mercadeo y Servicio al Cliente".	100%	
	Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Rediseño y Publicación de la Carta al Trato Digno en la página Web de la empresa	Se evidencia publicación de la carta de trato digno a los Usuarios. https://www.enelar.com.co/noticias/participacion-ciudadana	100%	
		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 el cumplimiento a través del formato de solicitud establecido por la oficina de Prensa y comunicaciones por parte de la oficina de P.Q.R., en la publicación de pautas publicitarias. Publicación en la Página web y Redes	100%	

			<p>sociales, evidencia soportada por la oficina de Prensa y comunicaciones.</p>		
	<p>Subcomponente 5 Gestión del relacionamiento con los ciudadanos</p>	<p>Encuesta de Satisfacción de Atención al Usuario.</p>	<p>la oficina asesora de planeación lidero la aplicación de la primera encuesta de la vigencia 2023, a través de la herramienta formularios Google. A través del Enlace: https://docs.google.com/forms/d/1ZQjUWTMltRS_B-v7xuMxN1PeDzH1OQIMpMm6ldufvIE/edit Se presenta un documento con el análisis de la primera encuesta de percepción y satisfacción vigencia 2023.</p>	<p>100%</p>	
<p>Componente 3. Rendición de Cuentas.</p>	<p>Subcomponente 1 Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p>1.1.Socializar estrategia de la audiencia pública de rendición de cuentas anual que se realiza con el Gobierno Dpto.</p>	<p>Se adelantó un informe sobre los resultados de la rendición de cuentas de la gestión de la vigencia actual en el debate de control político que adelantó la Asamblea Departamental el día 27 de julio 2023, cuyo informe fue Publicado en la página web de ENELAR ESP, Boletín de prensa 049 de 2023.</p>	<p>80%</p>	

		<p>1.2 Divulgar información sobre los avances misionales</p>	<p>La empresa de Energía de Arauca ENELAR E.S.P., cuenta con los programas de información a los usuarios y comunidad en general, tales como ENELAR MAS CERCA DE LA COMUNIDAD, #EnelarInforma, #AEstaHora a través de los diferentes medios de comunicación, página web, correo electrónico y WhatsApp empresarial, bajo el liderazgo de la oficina de Prensa y comunicaciones.</p>	<p>100%</p>	
		<p>1.3 Entrega de obras de ampliación de la cobertura del servicio de energía con infraestructura eléctrica</p>	<p>Sin avance, se tenía estimado para el 15 de octubre de 2023, realizar un evento de entrega a la comunidad del convenio interadministrativo 616 de 2022, cuyo objeto es AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DEL SERVICIO DE ENERGIA ELÉCTRICA EN EL SECTOR DEPARTAMENTO DE ARAUCA (obras finalizada los primeros días del mes de septiembre de 2023).</p> <p>No es factible realizar dicha reunión ya que</p>	<p>0%</p>	<p>Según el ajuste al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano liderado por la Oficina de Planeación se definió como fecha programada el 15/10/2023, para dar cumplimiento a la actividad ya que no se contaba con esta información en el anterior Plan.</p>

			<p>nos encontramos en época electoral.</p> <p>De acuerdo con lo anterior se propone la fecha del 30 de diciembre de 2023, para realizar el</p> <p>evento de entrega a la comunidad de alguna obra finalizada. según lo manifestado por el líder de Proyectos.</p>		
<p>Subcomponente 2 Desarrollar escenarios de dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>2.1 Fortalecer el Diálogo Social en las zonas de influencia</p>	<p>Se evidencia cronograma de actividades 2023, de las jornadas realizadas durante el segundo trimestre ENELAR MAS CERCA DE A LA COMUNIDAD en el municipio de Arauca en los Barrios cristo Rey, santa teresita, villa estrella, Américas y en el comercio en horas nocturno. Jornadas adelantadas en los centros poblados de Panamá de Arauca y en el centro poblado la Esmeralda Municipio de Arauquita.</p>	100%	<p>Se definió como fecha programada el día 15/10/2023 para dar cumplimiento.</p> <p>Se excluyó a la oficina de Planeación y se incluyó a la dirección de zona centro como responsables de esta actividad según la actualización realizada al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.</p>	
	<p>2.2 Capacitaciones y asesorías sobre el servicio de energía.</p>	<p>Sin avance, la actividad está programada para dar cumplimiento el 31 de diciembre del 2023.</p>	0%		
	<p>2.3 Fortalecer los canales de diálogo</p>	<p>Se evidencia las jornadas del programa #EnelarMásCercaDeLa Comunidad en los diferentes municipios del departamento y barrios del municipio de Arauca donde se realizan actividades tales como: casa a casa, revisiones sin cobro, atención de PQR, capacitaciones, recaudo, plan de alivio, actualización de datos</p>	100%		


			y demás servicios de la empresa.		
<p>Subcomponente 3 Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para la mejora.</p>		Sensibilizar al personal que está 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,	Sin avance, la actividad está programada para dar cumplimiento el 31 de diciembre del 2023.	0%	
		Realizar evaluación y recomendaciones en la audiencia pública de rendición de cuentas.	Se diseñó formato de Encuesta de satisfacción de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y formato de Preguntas y/o Propuestas, actualmente se encuentran en borrador para revisión y aprobación.	20%	
		Mejorar la estrategia de rendición de cuentas con los resultados.	Se diseñó la Estrategia de Rendición de Cuentas para la vigencia 2023, acorde a los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP- y posteriormente se remitió a la oficina de Planeación vía correo electrónico para revisión y aprobación. Dicho documento fue revisado por la Dra. Elizabeth Avendaño y regresado con observaciones, las cuales ya fueron subsanadas y se espera remitir nuevamente a Planeación para visto bueno.	20%	La fecha programada para dar cumplimiento era el 01/06/2023. En el presente seguimiento se evidencia un avance en el desarrollo de la actividad.

<p>Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</p>	<p>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</p>	<p>Garantizar la publicación y actualización periódica de la información mínima obligatoria según lo dispuesto en la normatividad vigente.</p>	<p>La oficina de Control Interno por medio de oficio TRD.120.14.15 el día 14/03/2023 a la Gerencia para informar que realizó seguimiento, verificación y control de la información que se debe publicar en la página web de la empresa.</p> <p>La oficina de Planeación realizó por medio de correo institucional el día 26 de abril de 2023, al Subdirector de Sistemas, Informática y Telecomunicaciones la revisión general de los documentos publicados en la página web - Ley de transparencia en el marco de la Ley 1712 de 2014.</p>	<p>0%</p>	<p>La oficina de control Interno en cumplimiento de su rol, evidencia que al momento del seguimiento y verificación a la página web de ENELAR ESP, no se encontró publicación de los informes de ley en el link de Transparencia.</p>
--	--	--	---	-----------	---

	<p>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva 2</p>	<p>Garantizar el cumplimiento en los tiempos establecidos de las respuestas sobre el acceso a la información pública requerida, generando valor público.</p>	<p>Se evidencia la medición del indicador con un porcentaje de desempeño del 90% como análisis de este. El líder del proceso manifiesta que se ha venido dando respuesta dentro de los términos establecidos por la ley, sin embargo, se han visto algunas respuestas fuera del término ya que el proceso de contratación del personal tardo varios días.</p>	<p>100%</p>	<p>El líder de Atención al Usuario manifiesta que esta actividad que figura como responsable no fue construida con su participación y consentimiento. Este indicador pertenece a la oficina de Atención al Usuario y se realiza la medición trimestralmente por lo que fue aportado como evidencia de esta actividad.</p> <p>La oficina de secretaria general solicita ajustar responsable de la actividad, toda vez que no tiene competencia en dicha actividad.</p>
	<p>Subcomponente 3 Elaboración Instrumentos de Gestión de la Información</p>	<p>Implementación de las tablas de retención convalidadas por el Comité Departamental de Archivo.</p>	<p>Se evidencia certificado de convalidación N° 001 de 2023 de las tablas de retención publicadas en la página web de ENELAR E.S.P http://www.enelar.com.co/noticias/tablas-de-retencion-documental-trd?page=1</p> <p>las Tablas de Retención Documental – TRD., fueron socializadas para su respectiva aplicación en la empresa, socialización que se llevó a cabo por parte del proceso de Gestión Documental.</p>	<p>100%</p>	

	<p>Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad</p>	<p>Fortalecer los puntos de atención al usuario con mecanismos de lenguaje inclusivo</p>	<p>No se tiene avance. La actividad está programada para dar cumplimiento el 30 de noviembre del 2023</p>	<p>0%</p>	<p>El líder de Atención al Usuario manifiesta que esta actividad que figura como responsable no fue construida con su participación por tal motivo no hay avance.</p> <p>Se evidencia correo institucional a la oficina de Planeación de asunto: SOLICITUD DE EXCLUSIÓN DE ACTIVIDAD COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.</p>
	<p>Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública</p>	<p>Seguimiento a las publicaciones que cumplen el marco normativo de acceso a la información pública.</p>	<p>Sin avance, la actividad está programada para dar cumplimiento el 31 de diciembre del 2023.</p>	<p>0%</p>	<p>Según el ajuste al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano liderado por la Oficina de Planeación se estableció nueva fecha programada el 31/12/2023.</p> <p>Se definió como responsable de esta actividad a la Secretaria General.</p> <p>El líder del proceso de Secretaria General, solicita sea retirado como responsable de la actividad, toda vez que Secretaría General no tiene competencia en dicha actividad.</p>



<p>Componente 2: Racionalización de tramites</p>	<p>Servicios digitales con enfoque a clientes satisfechos.</p>	<p>De los procesos que la entidad ofrece a las partes interesadas se logran identificar posibles acciones de simplificación, entre otros; y a partir de este diagnóstico se identificaron las siguientes oportunidades:</p> <p>Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización.</p> <ul style="list-style-type: none"> Promocionar el trámite para incrementar su uso. (COMUNICACIONES) Implementar herramientas y mecanismos para compartir información entre sistemas de información y/o entre entidades. Mantener actualizados los documentos del trámite: guías, instructivos, procedimientos, etc. Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de 	<p>Se evidencia el avance en la difusión de la información institucional por parte de los procesos con el fin de ofrecer los diversos canales de atención al usuario encaminados a reducir y facilitar la interacción usuario-empresa.</p> <p>Así mismo, se procede a realizar la actualización de procedimientos los cuales buscan mejorar la calidad en la prestación del servicio.</p>	<p>100%</p>	
---	--	--	---	-------------	--

		<p>reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantizarle al usuario la accesibilidad al trámite. • Promover la participación ciudadana en la mejora de los trámites 			
--	--	---	--	--	--

Componente 2. Racionalización de Trámites.

No	NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	SERVICIOS DIGITALES CON ENFOQUE A CUENTES SATISFECHOS	Administrativa	Fortalecimiento y difusión de canales para los clientes y usuarios	<p>Teniendo en cuenta las diversas situaciones que se presentaron a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria en el 2020 a raíz de la presencia del COVID 19, la empresa ENELAR E.S.P., a través del Proceso de atención al usuario habilitó canales de atención digital con el fin de brindar a los suscriptores o usuarios la forma de interactuar de manera sencilla, ágil y eficaz con la entidad. Es por ello que se creó el WhatsApp empresarial para lo cual se asignó un funcionario para llevar a cabo la recepción de los PQR's, así como escalarlos y posteriormente dar una respuesta de fondo dentro de los términos establecidos por la Ley. Por otra parte, la empresa ha modernizado la página web, toda vez que lo que se pretende es ser más accesible a sus usuarios a través de las tecnologías de la información y tiene habilitada la recepción de PQR'S a través del Link: https://enelar.net.co:9876/radicar-pqr/ tal y como se evidencia a continuación.</p> <p>Así mismo se implementó la APP MiENELAR la cual puede ser descargada en dispositivos Android, en la cual puede interactuar el usuario -suscriptor y acceder a toda la información.</p>	<p>De los procesos que la entidad ofrece a las partes interesadas se logran identificar posibles acciones de simplificación, entre otros; y a partir de este diagnóstico se identificaron las siguientes oportunidades:</p> <p>Difundir información sobre la oferta institucional de trámites y otros procedimientos en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promocionar el trámite para incrementar su uso. (COMUNICACIONES) • Implementar herramientas o mecanismos para compartir información entre sistemas de información y/o entre entidades. • Mantener actualizados los documentos del trámite: guías, instructivos, procedimientos, etc. • Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios, en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos. • Garantizarle al usuario la accesibilidad al trámite. • Promover la participación ciudadana en la mejora de los trámites. 	<p>Ofrecer mayor cobertura en canales digitales para nuestros clientes y usuarios, entregando soluciones de autogestión que mejoren e impacten positivamente la calidad de la atención, los tiempos de atención</p>	PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO	01/06/2023	31/12/2023

OBSERVACIONES

En el segundo seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de ENELAR ESP, con corte a 31 de agosto 2023, se observó lo siguiente:

Nuevamente se sugiere que para el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de ENELAR E.S.P, se realicen mesas de trabajo con las partes intervinientes que conlleven a tener claridad suficiente sobre las actividades que han de desarrollar para dar cumplimiento al mismo.

El subdirector de It y Telecomunicaciones manifestó vía telefónica que hubo un ataque a la página web de ENELAR E.P.S. Y los documentos que debían estar publicados no están cargados a esta, por lo anterior se recomienda a los líderes de proceso hacer seguimiento para dar cumplimiento de conformidad al Decreto 612 de 2018.

Se observa que los líderes de procesos responsables de cada política y encargados de dar cumplimiento a las actividades por componentes, programan una fecha límite para su cumplimiento pero no muestran mayores avances antes del acercamiento de esa fecha límite.

SUGERENCIAS

La Oficina de Control Interno en búsqueda del mejoramiento continuo presenta la siguiente sugerencia para la construcción y efectividad del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es necesario socializar con las partes intervinientes las actividades a desarrollar para que se le dé cumplimiento a todo lo documentado en el mismo.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para el segundo cuatrimestre de la vigencia 2023, se ha evidenciado la falta de comunicación entre los procesos para la construcción del Plan.

El presente informe se publicará en la página web de ENELAR E.S.P.

Se constató que en el segundo seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a 31 de agosto de 2023, se ha cumplido con las actividades programadas en un **74.4%**.



CIRO ANTONIO SÁNCHEZ VEGA
Jefe de Control Interno