



ENELAR ESP
Oficina de Control Interno



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tercer 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, TOPMA 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/ proceso 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%	Actividad cumplida en el segundo Seguimiento.
	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 el seguimiento a las matrices de riesgos de los procesos de la empresa con corte al 30 de noviembre de 2023, por parte de segunda línea. Se evidencia Informe-cuarto Seguimiento Mapa de Riesgos y Oportunidades.	100%	
	Subcomponente/ proceso 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 la evidencia aportada por la Coordinadora de la oficina de Planeación los procesos de Operación, Planeación/calidad, financiera, centro técnico, Gestión Documental, SST, Jurídica,	100%	



			comunicaciones, realizaron actualizaciones en la matriz de riesgos la cual fue cargada en la plataforma ISOLUCIÓN.		
	Subcomponente/p roceso 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 – CUARTO SEGUIMIENTO MAPA DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES.</p> <p>Periodo evaluado: del 01 agosto al 30 de noviembre 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/p roceso 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	<p>La Oficina de Control Interno realizo seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2023, de conformidad con los parámetros normativos vigentes.</p> <p>Informe publicado en https://www.enelar.com.co/noticias/control-interno.</p>	100%	



		política de administración de 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.	Dando cumplimiento a lo formulado en el Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó la reunión de evaluación y fortalecimiento del proceso de atención al usuario para el tercer trimestre de la vigencia 2023.	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 # 383 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, el cual se encuentra abalado por la Oficina Asesora de Planeación y cargado en la plataforma ISOLUCION	100%	


			<p>como se puede evidenciar en el siguiente enlace:</p> <p>http://isolucion.enelar.com.co/Isolucion/Documentacion/frmLMRegistros.aspx</p>		
		<p>Rediseño y publicación del Protocolo enmarcado en la Atención al Ciudadano en la Página web de la empresa.</p>	<p>Se verificó y se mantiene cumplimiento con la publicación del Protocolo de Servicio al Ciudadano.</p> <p>https://www.enelar.com.co/noticias/participacion-ciudadana</p>	100%	
	<p>Subcomponente 3 Fortalecimiento del talento humano al servicio al ciudadano</p>	<p>Incluir en el Plan Institucional de Capacitación Temáticas relacionadas con Atención al Usuario</p>	<p>Dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se estableció en el Subcomponente tres (3) capacitar a los funcionarios en temas relacionados con atención al usuario, la cual fue otorgada a través del SENA y cuya temática fue "Curso espacial en Básico Mercadeo y Servicio al Cliente".</p>	100%	
	<p>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</p>	<p>Rediseño y Publicación de la Carta al Trato Digno en la página Web de la empresa</p>	<p>Se evidencia publicación de la carta de trato digno a los Usuarios.</p> <p>https://www.enelar.com.co/noticias/participacion-ciudadana</p>	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.	Publicación en la Página web y Redes sociales, evidencia soportada por la oficina de Prensa y comunicaciones.	100%	 
	Subcomponente 5 Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	Encuesta de Satisfacción de Atención al Usuario.	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-v7xuMxN1PeDzHI0QIMpMm6ldufvIE/edit Se presenta un documento con el análisis de la primera encuesta de percepción y satisfacción vigencia 2023.	100%	Actividad cumplida en el segundo Seguimiento.
Componente 3. Rendición de Cuentas.	Subcomponente 1 Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Socializar estrategia de la audiencia pública de rendición de cuentas anual que se realiza con el Gobierno Dpto.	Se adelantó un informe sobre los resultados de la rendición de cuentas de la gestión de la vigencia actual día 13 de diciembre 2023, cuyo informe fue Publicado en la página web de ENELAR E.S.P	100%	



		<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>El día sábado 16 de septiembre de 2023 se llevó a cabo la entrega del contrato de obra No 152 de 2023 cuyo objeto fue "AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DE SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL SECTOR TERRANOVA VEREDA MATA DE GALLINA DEL MUNICIPIO DE ARAUCA, DEPARTAMENTO DE ARAUCA a la comunidad, financiado con recursos de la gobernación de Arauca a través del convenio interadministrativo 616 de 2022. Se anexa registro fotográfico y presentación.</p>	<p>100%</p>	

			<p>2. El día miércoles 29 de noviembre de 2023 se llevó a cabo la entrega del</p> <p>contrato de obra No 148 de 2023 cuyo objeto fue AMPLIACIÓN DE LA COBERTURA DE SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL EN EL ÁREA RURAL DEL MUNICIPIO DE ARAUCA, DEPARTAMENTO DE ARAUCA a la comunidad, financiado con recursos de la gobernación de Arauca a través del convenio interadministrativo 539 de 2022. Se anexa registro fotográfico y presentación.</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 tercer cuatrimestre de las siguientes actividades: -Capacitación RETIENORMATIVIDAD Y CULTURA DE LEGALIDAD ENELAR E.S.P Y CONTE, el día 1 de septiembre 2023.</p> <p>-Capacitación USO PRODUCTIVO CONSCIENTE Y EFECIENTE DE LA ENERGIA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMANUEL DEL MUNICIPIO DE ARAUCA el día 06 de octubre de 2023.</p>	100%	 	
	<p>2.2 Capacitaciones y asesorías sobre el servicio de energía.</p>	<p>Se evidencia informe y lista de asistencia de dos capacitaciones realizadas por el área de comunidades IAP y</p>	100%		


		<p>comunidades zona centro.</p> <p>Capacitación RETIE-NORMATIVIDAD Y CULTURA DE LEGALIDAD ENELAR E.S.P Y CONTE, el día 1 de septiembre 2023.</p> <p>-Capacitación USO PRODUCTIVO CONSCIENTE Y EFECIENTE DE LA ENERGIA INSTITUCIÓN EDUCATIVA EMANUEL DEL MUNICIPIO DE ARAUCA el día 06 de octubre de 2023.</p>		
	<p>2.3 Fortalecer los canales de diálogo</p>	<p>Visitas realizadas en #JornadasComercial en el municipio de Arauca donde se realizan actividades tales como: casa a casa, revisiones sin cobro, plan de alivio, actualización de datos y demás servicios de la empresa.</p> <p>#Feria se realizó oferta Institucional en la participación de la feria comercial SHOPPING AL PARQUE.</p>	<p>100%</p>	
<p>Subcomponente 3 Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para la mejora.</p>	<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,</p>	<p>Se realizó la socialización del PEC y se hace su respectiva publicación en la página de la Empresa.</p>	<p>100%</p>	

		<p>Realizar evaluación y recomendaciones en la audiencia pública de rendición de cuentas.</p>	<p>Se diseñó formato de Encuesta de satisfacción de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas y formato de Preguntas y/o Propuestas, el cual fue aprobado y aplicado en la rendición de cuentas por medio del LINK publicado en la página de ENELAR.</p>	<p>100%</p>	
		<p>Mejorar la estrategia de rendición de cuentas con los resultados.</p>	<p>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.</p>	<p>100%</p>	
<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 Planeación realizó seguimiento y revisión general de los documentos publicados en la página web - Ley de transparencia en el marco de la Ley 1712 de 2014.</p>	<p>100%</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.</p> <p>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>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>Actividad cumplida en el anterior seguimiento.</p>

	<p>Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad</p>	<p>Fortalecer los puntos de atención al usuario con mecanismos de lenguaje inclusivo</p>	<p>se realizó la instalación de los avisos con señalización inclusiva en cada una de las oficinas de la empresa en los municipios y se socializo por medio del correo electrónico de la oficina de PQR.</p>	<p>100%</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>No se dio cumplimiento a la actividad programada.</p>	<p>0%</p>	<p>El Líder del proceso manifiesta nuevamente que se solicita ajustar responsable de la actividad, toda vez que Secretaría General no tiene competencia en dicha actividad.</p> <p>Según documento enviado por correo institucional la oficina de planeación el día 04 de septiembre de 2023, con relación de los ajustes realizados al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incluida esta actividad como responsable a la Secretaria General se acordó como fecha programada el 31/12/2023 de cumplimiento.</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. • Implementar herramientas o mecanismos para compartir información entre sistemas de información y/o entre entidades. • Mantener actualizados los documentos del trámite: 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. 	<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>The rightmost column contains five screenshots of digital content from ENELAR ESP. From top to bottom: 1. A graphic titled 'ENELAR ESP a través de su proceso de atención al usuario recuerda los canales disponibles para consultas y trámites.' 2. A graphic titled 'CANALES DE ATENCIÓN ENELAR ESP' showing six numbered channels. 3. A screenshot of a social media post from ENELAR ESP. 4. A graphic titled 'DILE ADIÓS A LAS FILAS' promoting digital payment options. 5. A graphic titled 'Este mes finaliza el PLAN DE ALIVIO ENELAR ESP'.</p>
---	--	--	---	-------------	---



		<ul style="list-style-type: none"> 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 CUENTAS 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.</p> <p>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 de soluciones de autogestión que mejoren 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 tercer seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de ENELAR E.S.P, con corte a 31 de diciembre 2023, se observó lo siguiente:

Documento enviado por correo institucional de la oficina de planeación el día 04 de septiembre de 2023, con la relación de ajustes realizados al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, sin embargo, el líder del proceso de Secretaria General responsable de dar cumplimiento a la actividad **“Seguimiento a las publicaciones que cumplen el marco normativo de acceso a la información pública”**, manifiesta que no tiene competencia en dicha actividad.

CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta el seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para el tercer cuatrimestre de la vigencia 2023, se evidencia un avance satisfactorio.

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

Se constató que en el tercer seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a 31 de diciembre de 2023, se ha cumplido con las actividades programadas en un **96,3%**.



CIRO ANTONIO SÁNCHEZ VEGA
Jefe de Control Interno