



PLAN DE MEJORAMIENTO

INFORME INTEGRAL SSPD

ENELAR E.S.P.
OFICINA DE CONTROL INTERNO
Junio 25 de 2019

“Energía Que Humaniza el Desarrollo”

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

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



Enelar E.S.P.



Oficina de Control Interno

CONTENIDO

OBJETIVO.....	2
ALCANCE	2
METODOLOGÍA.....	2
AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO	3
OPERACIÓN.....	3
FINANCIERA Y CONTABLE	5
COMERCIAL.....	6
OBSERVACIONES GENERALES	9

“Energía Que Humaniza el Desarrollo”

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

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



Enelar E.S.P.



Oficina de Control Interno

INFORME PLAN DE MEJORAMIENTO

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

OBJETIVO

Verificar el nivel de conformidad de las disposiciones regulatorias, normativas y procedimentales de la prestación del Servicio Público de Energía de la Empresa de Energía de Arauca **ENELAR E.S.P.**, tomando como punto de partida el Informe Integral de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 2016.

ALCANCE

Realizar seguimiento al avance y cumplimiento del Plan de Mejoramiento de la Empresa de Energía de Arauca **ENELAR E.S.P.**, suscrito con la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con base en el Informe Integral de 2016 y en general en la normatividad vigente del Servicio Público de Energía.

METODOLOGÍA

Se procede a analizar y consolidar información de las acciones realizadas por los responsables y se verifica el cumplimiento de dichas acciones.

Se recauda la documentación que de soporte a la realización de las acciones propuestas por el Plan de Mejoramiento en la cuales se hace gestión para lograr obtener un 100% de cumplimiento:

“Energía Que Humaniza el Desarrollo”

2

Oficina de Control Interno

AVANCE PLAN DE MEJORAMIENTO

OPERACIÓN				
ITEM	RESPONSABLE	HALLAZGO	ACCIÓN	AVANCE
1	<i>Subdirector TOPMA</i>	Superación de las metas de los indicadores DES y FES en algunos circuitos a 13,8 kV en el año 2015.	Cambiar el procedimiento de cálculo de los DES y FES. Actualmente a cargo de la Coordinación de Subestaciones con evaluación mensual. Se propone trasladar este procedimiento al Centro de Control Arauca - CCA con evaluación semanal.	100%
2	<i>Subdirector TOPMA</i>	Superación de las metas de los indicadores DES y FES en algunos 2circuitos a 13,8 kV en el año 2015.	Cambiar el procedimiento de consignaciones programadas en circuitos a 13,2 kV que salen de las subestaciones. Actualmente está a cargo de los Directores de Zona. En adelante la autorización de estas consignaciones será compartida con el Centro de Control Arauca - CCA.	100%
3	<i>Direcciones Zonas Centro y Norte, Dirección TOPMA</i>	Superación de las metas de los indicadores DES y FES en algunos circuitos a 13,8 kV en el año 2015.	Instalar protección con fusibles para mejorar la selectividad de las fallas, en las subestaciones rurales, de donde salen los circuitos a 13.2 kV del grupo de calidad 4.	100%
4	<i>Direcciones Zonas Centro y Norte, Dirección TOPMA</i>	Superación de las metas de los indicadores DES y FES en algunos circuitos a 13,8 kV en el año 2015.	Fortalecer cuadrillas para el mantenimiento de servidumbre y podas de vegetación en los circuitos rurales del grupo de calidad 4.	100% Contrato N° 759 de 2016.
5	<i>Dirección Zona Centro, Dirección TOPMA</i>	Superación de las metas de los indicadores DES y FES en algunos circuitos a 13,8 kV en el año 2015.	Instalación de indicadores visuales de falla en la línea a 34,5 kV Caño Limón - Cravo Norte.	100% Contrato No. 320 de 2016.

Oficina de Control Interno

6	<i>Dirección Zona Centro, Dirección TOPMA</i>	Superación de las metas de los indicadores DES y FES en algunos circuitos a 13,8 kV en el año 2015	Instalación de cubiertas poliméricas para aislar 20 estructuras de retención de la línea a 34,5 kV Caño Limón - Cravo Norte.	100%
7	<i>Dirección Zona Centro, Dirección TOPMA</i>	Superación de las metas de los indicadores DES y FES en algunos circuitos a 13,8 kV en el año 2015.	Instalación de dispositivos anti aves en 25 estructuras de la línea a 34,5 kV Caño Limón - Cravo Norte.	100%
8	<i>Subdirector TOPMA</i>	Superación de las metas de los indicadores DES y FES en algunos circuitos a 13,8 kV en el año 2015.	Elaborar estudio para la actualización de los ajustes de protecciones en las subestaciones eléctricas del departamento de Arauca, ajuste en campo de los valores propuestos e inyección secundaria de los relés de protección.	100%
9	<i>Direcciones Zonas Centro, Norte y Sur Dirección TOPMA</i>	Superación de las metas de los indicadores DES y FES en algunos circuitos a 13,8 kV en el año 2015.	Revisión y ajuste de protecciones en los reconectores que se encuentran instalados en los circuitos a 13,2 kV.	100%
10	<i>Dirección Zona Centro, Dirección TOPMA</i>	Superación de las metas de los indicadores DES y FES en algunos circuitos a 13,8 kV en el año 2015.	Instalación de equipo reconector en derivación al Rosario, de la línea a 34,5 kV Caño Limón - Cravo Norte. Contrato número 069 de 2018	100%
11	<i>Dirección Zona Centro, Subdirección TOPMA</i>	Superación de las metas de los indicadores DES y FES en algunos circuitos a 13,8 kV en el año 2015.	Instalación de dos equipos reconectores en los siguientes circuitos: Dos (2) en el circuito 202 el Municipio de Arauquita, uno (1) circuito 205 de la Esmeralda, uno (1) circuito 204 de Panamá. Contrato 069 y 072 de 2018	100%
12	<i>Direcciones Zonas Norte y Sur Subdirección TOPMA</i>	Superación de las metas de los indicadores DES y FES en algunos circuitos a 13,8 kV en el año 2015.	Instalación de indicadores visuales de falla en circuitos a 13,2 kV del grupo de calidad 3. Contrato 069 de 2018.	100%

Oficina de Control Interno

13	<i>Direcciones Zonas Norte y Sur Subdirección TOPMA</i>	Superación de las metas de los indicadores DES y FES en algunos circuitos a 13,8 kV en el año 2015.	Instalación de 200 dispositivos anti aves en circuitos a 13,2 kV del grupo de calidad 3.	100%
FINANCIERA Y CONTABLE				
ITEM	RESPONSABLE	HALLAZGO	ACCIÓN	AVANCE
1	<i>Gerencia, jefes de oficina y Directores</i>	Con respecto a la utilidad neta de la vigencia 2015 siendo positiva en 501 millones debido a la reducción de \$ 3.013 millones de los otros gastos.	Se debe realizar una adecuada planificación de los costos en especial una programación en la compra de energía ya que por efectos externos como fue el caso del fenómeno del niño esto hizo que ENELAR E.S.P. en el tercer trimestre de la vigencia 2015, comprará energía en bolsa a unos costos superiores.	100%
2	<i>Gerencia, directores y Subdirectores</i>	Se deben adelantar acciones para mejorar su nivel de ingresos y reducir los costos y gastos. Los riesgos de viabilidad financiera por la generación de resultados negativos recurrentes son altos si se continua con esta situación.	Se debe iniciar un agresivo plan de perdidas teniendo en cuenta que este asciende a unos niveles superiores al 30%, afectando los ingresos de la empresa y por ende disminuyendo la utilidad.	100%
3	<i>Subdirección Contable</i>	De acuerdo con lo cargado en el SUI, se observó que la empresa no cumplió con el cargue de los anexos, puesto que al revisar se encontraron los certificados del plan contable, de acuerdo a lo establecido por la	La acción a implementar es cuando se presente la información a los entes de vigilancia y control se deben ingresar los anexos.	100%

Oficina de Control Interno

		resolución SSPD 20061300025985.		
COMERCIAL				
ITEM	RESPONSABLE	HALLAZGO	ACCIÓN	AVANCE
1	<i>Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos (Atención al Usuario)</i>	Se recomienda a la prestataria emprender acciones para disminuir las PQR's	<p>1. Implementar un proceso de crítica que implique realizar una revisión previa a la generación y entrega de las facturas.</p> <p>2. Sensibilizar al usuario sobre las circunstancias externas que hacen que estos precios a nivel nacional generen un impacto importante en el precio y a hacer uso racional de la energía.</p> <p>3. Implantar talleres y reuniones para enseñar a presidentes de juntas de acción comunal y usuarios en general, a interpretar los componentes de la factura y de esta manera sean replicadores de la información.</p> <p>4. Optimizar el sistema de información comercial S.I.C., dado que en ocasiones se realiza algún ajuste y genera errores futuros, que no se evidencian al momento, pero sí cuando se liquida el próximo periodo y le llega la factura al usuario.</p> <p>5. Fijar parámetros en el S.I.C. donde los conceptos que la empresa factura (energía, alumbrado público, financiaciones) ya sea por cobros coactivos,</p>	100%

Oficina de Control Interno

			materiales, suspensiones y demás se determinen claramente en la factura.	
2	<i>Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos (Atención al Usuario)</i>	La empresa en su página web cuenta con el LINK: "atención virtual," el cual, a pesar de estar habilitado, no está en funcionamiento, se recomienda que se verifique la correcta ejecución del módulo de atención virtual, o en su defecto sea eliminado de la página web.	Vincular personal técnico administrativo de tiempo completo y que conozca acerca del funcionamiento de los roles de la empresa para que sea efectiva la atención.	100% Se evidenció solicitud para el Cierre del link atención virtual por el Subdirector del Proceso Peticiones, Quejas y Recursos al Subdirector IT y Tele Comunicaciones, dando este respuesta de eliminación del link de la pagina web, el 18 de junio de 2019.
3	<i>Oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos (Atención al Usuario)</i>	La prestadora presentó demora en el tiempo de respuesta de 459 PQR'S, de las 1841 recibidas, evidenciándose una presunta violación al debido proceso.	Disponer personal técnico y administrativo idóneo para evitar el fenómeno jurídico de silencios administrativos cuando exista una temporada de reclamaciones masivas.	100%
4	<i>Mercado Mayorista.</i>	Todos los agentes que desarrollan actividad de comercialización de energía eléctrica, deberán incluir en su página web un enlace en el que únicamente se publique información actualizada sobre el proceso de cambio de comercializador.	Revisar el procedimiento y los formatos para el cambio de comercializador con el área técnica, registrarlos en la Sistema de Gestión de Calidad y publicarlos en la página web de ENELAR E.S.P.	100%
	<i>Mercado Amorist.</i>	Un enunciado claro y conciso		

Oficina de Control Interno

5		que informe sobre el derecho que le asiste al usuario elegir libremente su comercializador, haciendo hincapié en la diferencia entre la figura del comercializador y el de operador de red.	Revisión y registro en el SIGELAR para la aprobación del procedimiento de cambio de comercialización.	100%
6	<i>Mercado Mayorista.</i>	El número de comercializadores que prestan el servicio a cada mercado de comercialización que atiende.	Hacer la relación de los agentes comercializadores de energía incúmbetes en el mercado de ENELAR ESP.	100%
7	<i>Mercado Mayorista.</i>	Información detallada sobre los requisitos y procedimientos para el cambio de comercializador.	Revisión y registro en el SIGELAR para la aprobación del procedimiento de cambio de comercialización.	100%
8	<i>Oficina de Recuperación de Energía - URE</i>	Revisiones de instalaciones, transformadores y otros conceptos. Costos de actividades de reconexión, reinstalación y como cuantificarlos.	Implementar en los formatos una cláusula que señale: "El suscriptor autoriza expresamente y bajo su voluntad que las cuotas de los diferentes cobros que presente acuerdo de pago se cobren en las facturas emitidas por ENELAR E.S.P. "	100%
9	<i>Dirección Comercial.</i>	Ausencia de la propiedad de los activos en la factura.	1. Solicitud de las áreas responsables del análisis, diseño, ejecución y aprobación de los cambios en la factura. 2. Diseñar el formato de la nueva factura (incluir datos ausentes). 3. Requerir los nuevos cambios en el formato impreso al contratista.	100%
	<i>Dirección Comercial.</i>	Ausencia de la firma del	1. Solicitud de las áreas responsables del análisis,	



Oficina de Control Interno

10		representante legal o de quien haga sus veces en la factura.	<p>diseño, ejecución y aprobación de los cambios en la factura.</p> <p>2. Diseñar el formato de la nueva factura (incluir datos ausentes).</p> <p>3. Requerir los nuevos cambios en el formato impreso al contratista.</p>	100%
----	--	--	--	------

OBSERVACIONES

En el seguimiento realizado al Plan de Mejoramiento suscrito con la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS, se verificó cumplimiento al 100% del cierre de las acciones contempladas en dicho Plan.

Original Firmado

ELSY NORALBA CARVAJAL
Jefe Oficina de Control Interno