



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024



Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración del Riesgo	Actualizar la Política de Administración del Riesgo de ENELAR E.S.P. atendiendo los lineamientos dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP en la versión 6 de la "Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de controles en entidades públicas"	Política de Administración del Riesgo de ENELAR E.S.P. Actualizada y socializada en los correos institucionales.	Línea de Defensa 2	30/06/2024	
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar seguimiento y medición de la matriz o mapas de riesgo de los procesos a su cargo, con el propósito de actualizarlo cuando identifique nuevos riesgos o la necesidad de implementar nuevos controles	Matriz de riesgos revisada y/o actualizada en ISOLUCIÓN	Línea de Defensa 1	Trimestral Trimestre 1 - Marzo Trimestre 2 - Junio Trimestre 3 - Septiembre Trimestre 4 - Diciembre	
Subcomponente/proceso 3 Consulta y Divulgación	Elevar a la plataforma ISOLUCIÓN las matrices o mapas de riesgos que se hayan actualizado al corte del seguimiento por parte de la primera línea de defensa	Matrices o mapas de riesgos cargados en ISOLUCIÓN.	Línea de Defensa 2	Cuando se requiera	
	Publicar y mantener actualizada en la página web de ENELAR E.S.P. la matriz de riesgos institucional.	Matriz de riesgos institucional actualizada	Línea de Defensa 2	Cuando se requiera	
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	Realizar seguimiento y medición a la matriz o mapas de riesgo de los procesos de ENELAR E.S.P. de acuerdo con los criterios definidos en la política PAR. Igualmente, generar recomendaciones que permitan fortalecer el ejercicio de identificación de riesgos y definición de controles.	Informes de seguimiento socializados a los correos institucionales	Línea de Defensa 2	Trimestral Trimestre 1 - Marzo Trimestre 2 - Junio Trimestre 3 - Septiembre Trimestre 4 - Diciembre	
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".	Seguimientos a las matrices de riesgo de corrupción.	Línea de Defensa 3	Cuatrimestral Cuatrimestre 1 - Abril Cuatrimestre 2 - Agosto Cuatrimestre 3 - Diciembre	
Componente: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Planeación estratégica del talento	Desarrollar reuniones quincenales con el equipo de la Subdirección de PQR, con el propósito de analizar el grado de cumplimiento y definir estrategias que permitan una mayor eficiencia	Cronograma de Reuniones Lista de asistencia	Leonel Antonio Jurado Cordero Subdirector PQR	Quincenal	
Subcomponente 2 Conocimiento al servicio al ciudadano	Acceso a la información: Publicar en la página web la información relevante en materia de atención al usuario.	Contrato de condiciones uniformes Infografía de los canales de atención Publicados en la página web institucional	Leonel Antonio Jurado Cordero Subdirector PQR	Anual 30-06-2024	
	Fortalecer el canal del WS WEB empresarial	Reporte con las estadísticas de uso del canal	Leonel Antonio Jurado Cordero Subdirector PQR Subdirector de Sistemas IT	Semestral 8/07/2024 07-01-2025	
Subcomponente 3 Fortalecimiento del talento humano al servicio al ciudadano	Fortalecer la cultura de servicio al cliente a través de jornadas de capacitación en diferentes temas identificados en los canales de atención.	Construcción del plan de capacitación de Atención al usuario - Remitido al proceso de Gestión del Talento Humano.	Leonel Antonio Jurado Cordero Subdirector PQR	Anual 01-03-2024	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Realizar la actualización del nomograma del proceso de PWR, con la finalidad de incluir las normas vigentes	Nomograma actualizado en ISOLUCIÓN	Leonel Antonio Jurado Cordero Subdirector PQR	Semestral 8/07/2024 07-01-2025	
	Elaborar un reporte mensual con las estadísticas del proceso de PQR, con el propósito de evaluar el desempeño del proceso	Reporte con las estadísticas de PQR	Leonel Antonio Jurado Cordero Subdirector PQR	Semestral 8/07/2024 07-01-2025	
Subcomponente 5 Gestión del relacionamiento con los ciudadanos	Realizar encuesta de Satisfacción al cliente. Trabajar articuladamente con los líderes de proceso en la definición de estrategias que permitan ampliar su alcance	Encuesta de Satisfacción de Atención al Usuario aplicada y tabulada	Línea de Defensa 2	Semestral 8/07/2024 07-01-2025	
Componente: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Elaborar informes ejecutivos con la gestión realizada por las direcciones de ENELAR, con la finalidad de mantener informada a la comunidad	Informe ejecutivo publicado en la página web de ENELAR	Planeación - Secretaría General	TRIMESTRAL	
	1.2 Divulgar los resultados de la Empresa con base a los avances misionales	Publicaciones realizadas en redes sociales y página web	Secretaría General(proceso de comunicaciones)	MENSUAL	
	1.3 Pautar contenidos institucionales en medios masivos asociados a la gestión empresarial realizada por ENELAR	Pautas realizadas	Secretaría General(proceso de comunicaciones)	SEMESTRAL	
	1.4 Publicar en redes sociales y suministrar a los medios de comunicación información de avances de proyectos, iniciativas y/o resultados empresariales de ENELAR con sus grupos de interés	Bolines y comunicaciones de prensa realizadas	Subdirección de Proyectos, Gerencia y Comunicaciones	TRIMESTRAL	
Subcomponente 2 Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1. Realizar espacios de conversación con las comunidades o grupos de interés para socializar los resultados o escuchar inquietudes o iniciativas de cada una de ellas	Listas de asistencia de las reuniones realizadas	Gerencia y Secretaría General (proceso de Comunicaciones)	SEMESTRAL	
	2.2 Implementar espacios de diálogo e interacción con los grupos de interés en territorios prioritarios.	Listas de asistencia de las reuniones realizadas	Gerencia, Directores de Zona y Dirección TOPMA	SEMESTRAL	
	2.3 Fortalecer el espacio del programa "ENELAR MAS CERCA DE LA COMUNIDAD"	Vinculación de un profesional responsable de organizar, ejecutar y supervisar las jornadas extramurales llevadas a cabo por la empresa. Informe ejecutivo de cada jornada llevada a cabo, junto con la correspondiente planilla de asistencia.	Coordinación de comunidades y PQR	TRIMESTRAL	
Subcomponente 3 Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para la mejora.	3.1. Sensibilizar a los funcionarios a través de contenidos pedagógicos, que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas	Listas de asistencia de las capacitaciones Registro fotográfico	Talento Humano y Comunicaciones	SEMESTRAL	
	3.2. Consultar a la ciudadanía temas a tratar durante el espacio de la Rendición de Cuentas	Resultado de las consultas realizadas	Secretaría General - Comunicaciones	SEMESTRAL	
	3.3 Motivar a la participación en el evento de Rendición de Cuentas	publicación en medios de comunicación y redes sociales	Secretaría General - Comunicaciones	SEMESTRAL	
Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Asegurar la publicación y actualización regular de la información mínima obligatoria, conforme a lo establecido en la normativa vigente.	Información actualizada en sitio web - link Transparencia	líderes de proceso	01-03-2024 11-12-2024	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Garantizar el cumplimiento en los tiempos establecidos para las respuestas de las peticiones quejas y reclamos.	Indicador de Oportunidad # de PQR recibidas / # de PQR resueltas en los tiempos de ley por medio del aplicativo ORFEO	Secretaría General /jpr	SEMESTRAL 30/06/2024 31/12/2024	
Subcomponente 3 Elaboración Instrumentos de Gestión de la Información	Actualización de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental de la Empresa.	Tablas de retención actualizadas y tablas de Valoración documental	Secretaría General	1/11/2024	
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	Validar la accesibilidad de la información de la página WEB para usuarios con discapacidad diversa	Ajustes página web con base a las brechas identificadas	Secretaría General - Proceso Gestión de Comunicaciones / TI y Comunicaciones y Atención al Usuario - PQR	Semestral / 8/07/2024 07-01-2025	
	Campaña informativa de acceso a los puntos de atención al ciudadano, para personas con discapacidad visual	Campañas realizadas	Secretaría General / Gestión de Comunicaciones y Atención al Usuario - PQR	Semestral / 8/07/2024 07-01-2025	
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Monitorear el acceso a la información del link de transparencia de la página web	Revisión de contenidos publicados (Reporte)	Secretaría General/ Gestión de Comunicaciones / TI y Comunicaciones	Semestral / 8/07/2024 07-01-2025	

Nombre de la Entidad	EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA ENELAR E.S.P.
Sector	SSPD
Departamento	ARAUCA
Municipio	ARAUCA

Orden	Departamental
Año de vigencia	2024

Planeación de la estrategia de racionalización

No	NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	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	Mejoramiento del portal PQRs Web	Gestión	Mejoramiento de la experiencia del cliente para interponer PQRs	La herramienta actual provee la posibilidad de que el cliente realice sus transacciones por el sitio web, sin embargo debemos de continuar ajustando características para que cada vez sea más fácil y amigable.	Evolución, transformación y potenciación de los canales digitales asociados, manteniendo una posición de vanguardia para los clientes actuales y nuestros clientes del futuro.	Facilidad y agilidad para realizar las transacciones con ENELAR E.S.P.	PROCESO DE ATENCIÓN AL USUARIO	1/02/2024	31/12/2024

NOMBRE DEL RESPONSABLE	LEONEL ANTONIO JURADO CORDERO	NÚMERO DE TELEFONO	885 2495 EXT. 1104
CORREO ELECTRONICO	subdirpqr@enelar.com.co	FECHA DE APROBACIÓN DEL PLAN	