



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024



Main table with 5 columns: Subcomponente, Actividades, Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción, Responsable, Fecha programada. It details various anti-corruption and citizen service initiatives.

Table with 2 columns: Nombre de la Entidad (EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA ENELAR E.S.P.), Sector (SSPD), Departamento (ARAUCA), Municipio (ARAUCA).

Table with 2 columns: 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	