



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

| Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | |
|--|---|--|--|--|
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente/proceso 1 <i>Política de Administración del Riesgo</i> | Socializar la actualización de la Política de Administración del Riesgo de ENELAR E.S.P. | Política de Administración del Riesgo de ENELAR E.S.P. socializada a los correos institucionales. | Linea de Defensa 2 | 30/06/2023 |
| Subcomponente/proceso 2 <i>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción</i> | Seguimiento y medición a la matriz o mapas de riesgo de los procesos a su cargo. | Matriz de riesgos revisada. | Linea de Defensa 1 | 5/04/2023 5/08/2023 10/12/2023 |
| Subcomponente/proceso 3 <i>Consulta y Divulgación</i> | Elevar a la plataforma ISOLUCION las matrices o mapas de riesgos que se hayan 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. | Matrices o mapas de riesgos cargadas en ISOLUCION. | Linea de Defensa 2 | 10/04/2023 10/08/2023 15/12/2023 |
| Subcomponente/proceso 4 <i>Monitoreo y revisión</i> | Seguimiento y medición a la matriz o mapas de riesgo de los procesos de ENELAR E.S.P. | Matriz de riesgos revisada. | Linea de Defensa 2 | 5/04/2023 5/08/2023 10/12/2023 |
| Subcomponente/proceso 5 <i>Seguimiento</i> | 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. | Linea de Defensa 3 | 30/04/2023 31/08/2023 31/12/2023 |
| Componente: Servicio al Ciudadano | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1 <i>Planeación estratégica del talento</i> | Dar continuidad a las reuniones trimestral interna con el equipo de trabajo (Arauca) para evaluar y fortalecer el proceso de atención al usuario | Cronograma de Reuniones Listado de asistencia | Leonel Antonio Jurado Cordero Subdirector PQR | 10/02/2023 |
| Subcomponente 2 <i>Conocimiento al servicio al ciudadano</i> | Dar continuidad a la implementación del WhatsApp empresarial como ventanilla de atención virtual | Listado de PQR atendidos por WhatsApp | Leonel Antonio Jurado Cordero Subdirector PQR | 10/02/2023 |
| | Rediseño y publicación del Protocolo enmarcado en la Atención al Ciudadano en la Página web de la empresa | Publicación en la Página web | Leonel Antonio Jurado Cordero Subdirector PQR Anibal Fuentesm Galvis Subdirector de Sistemas IT | 30/06/2023 |
| Subcomponente 3 <i>Fortalecimiento del talento humano al servicio al ciudadano</i> | Incluir en el Plan Institucional de Capacitación Temáticas relacionadas con Atención al Usuario | Plan Anual de Capacitación Listado de Asistencia | Leonel Antonio Jurado Cordero Subdirector PQR | 22/07/2023 |
| Subcomponente 4 <i>Normativo y procedimental</i> | Rediseño y Publicación de la Carta al Trato Digno en la página Web de la empresa | Publicación en la Página web | Leonel Antonio Jurado Cordero Subdirector PQR | 30/06/2023 |
| | 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 Publicación en Redes Sociales | Leonel Antonio Jurado Cordero Subdirector PQR Oficina de Prensa y Comunicaciones | 30/06/2023 |
| Subcomponente 5 <i>Gestión del relacionamiento con los ciudadanos</i> | Encuesta de Satisfacción de Atención al Usuario. | Encuesta debidamente diligenciada y tabulada | Linea de Defensa 2 | 30/06/2023 |
| Componente: Rendición de cuentas | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1 <i>Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible</i> | 1.1 Socializar estrategia de la audiencia pública de rendición de cuentas anual que se realiza con el Gobierno Departamental. | Meta o producto actual en la página web. | Planeación - Secretaría General | 31/12/2023 |
| | 1.2 Divulgar información sobre los avances misionales. | Diseñar piezas de comunicación con plóoras informativas sobre los avances en la gestión misional en redes sociales, medios de comunicación, entre otros. | Proceso de Comunicaciones y Gerencia | Permanente |
| | 1.3 Entrega de obras de ampliación de la cobertura del servicio de energía con infraestructura eléctrica. | Evento de socialización y entrega de resultados en compañía de la veeduría de la zona de influencia. | | Subdirección de Proyectos y Gerencia |
| Subcomponente 2 <i>Desarrollar escenarios de dialogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</i> | 2.1 Fortalecer el Diálogo Social en las zonas de influencia. | Cronograma del programa "ENELAR Más Cerca de la Comunidad" y sus resultados medibles. | Dirección Comercial y Zona Centro | 15/10/2023 |
| | 2.2 Capacitaciones y asesorías sobre el servicio de energía. | Nivel de cobertura de capacitaciones lista de asistencia y elección de evaluación. | Dirección Comercial y TOPMA | 30/11/2023 |
| Subcomponente 3 <i>Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para la mejora.</i> | 2.3 Fortalecer los canales de diálogo. | Encuentros presenciales de la Gerencia con grupos de interés. | Gerencia - coordinación de comunidades y PQR | Mensual |
| | Sensibilizar al personal que está vinculado en la rendición de cuentas, sobre los mecanismos de su participación ciudadana y importancia de acuerdo a los lineamientos del plan estratégico de comunicaciones PEC. | Informe de socialización de la herramienta PEC. | Secretaría General | 31/12/2023 |
| | Realizar evaluación y recomendaciones en la audiencia pública de rendición de cuentas. | La audiencia pública de rendición de cuentas Encuestas - Medir percepción. | Secretaría General | 31/12/2023 |
| | Mejorar la estrategia de rendición de cuentas con los resultados. | Diseñar la estrategia en cumplimiento a la normatividad. | Secretaría General | 1/06/2023 |
| Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1 <i>Lineamientos de Transparencia Activa</i> | Garantizar la publicación y actualización periódica de la información mínima obligatoria según lo dispuesto en la normatividad vigente. | Información actualizada en sitio web - link Transparencia | Líderes de proceso | 01/01/2023 31/12/2023 |
| Subcomponente 2 <i>Lineamientos de Transparencia Pasiva</i> | Garantizar el cumplimiento en los tiempos establecidos de las respuestas sobre el acceso a la información pública requerida, generando valor público. | Indicador de Oportunidad # de PQR recibidas / # de PQR resueltas en los tiempos de ley | Gerencia, subdirección PQR y Secretaría General. | 01/01/2023 31/12/2023 |
| Subcomponente 3 <i>Elaboración Instrumentos de Gestión de la Información</i> | Implementación de las tablas de retención convalidadas por el Comité Departamental de Archivo. | Prueba piloto de la implementación | Secretaría General | 3/11/2023 |
| Subcomponente 4 <i>Criterio diferencial de accesibilidad</i> | Fortalecer los puntos atención al usuario con mecanismos de lenguaje inclusivo | Señalizaciones con lenguaje inclusivo | Secretaría General y subdirección PQR | 31/12/2023 |
| Subcomponente 5 <i>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</i> | Seguimiento a las publicaciones que cumplen el marco normativo de acceso a la información pública. | Informe de monitoreo y verificación | Secretaría General - Proceso Gestión de Comunicaciones - | 31/12/2023 |
| Componente : Iniciativas Adicionales | | | | |

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

| | |
|-----------------|---------------|
| Orden | Departamental |
| Año de vigencia | 2023 |

Planeación de la estrategia de racionalización

| No | NOMBRE DEL TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | RACIONALIZACIÓN ACCIÓN ESPECÍFICA DE | 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 CLIENTES 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.</p> <p>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 Mi ENELAR 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 | 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 | PROCESO DE ATENCIÓN AL | 1/06/2023 | 31/12/2023 |

| | | | |
|------------------------|--|------------------------------|--------------------|
| 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 | |