

29 DE JULIO DE 2021



# **INFORME SEMESTRAL DE P.Q.R.**

LEY 1474 DE 2011

**ELSY NORALBA CARVAJAL**

OFICINA DE CONTROL INTERNO.

**ENELAR E.S.P.**



**Enelar E.S.P.**  
*Oficina de Control Interno*



## CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN .....	2
2. OBJETIVO .....	2
3. ALCANCE .....	2
4. MARCO NORMATIVO .....	3
5. INFORMACIÓN GENERAL .....	3
6. ATENCIÓN AL USUARIO .....	4
7. ANÁLISIS DE DATOS .....	13
8. INDICADORES DE GESTIÓN .....	15
9. SUGERENCIA .....	24
10. CONCLUSIONES .....	23

***“Energía que Construye Futuro”***

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

[www.enelar.com.co](http://www.enelar.com.co) – [controlinterno@enelar.com.co](mailto:controlinterno@enelar.com.co)





**Enelar E.S.P.**  
*Oficina de Control Interno*



## **INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

---

### **1. PRESENTACIÓN**

 **Fecha:** Julio 29 de 2021

 **Periodo del Informe:** primer semestre de 2021

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta a la Gerencia de **ENELAR E.S.P.**, el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de Los reclamos, solicitudes y peticiones que los usuarios realizaron ante la empresa durante el primer semestre de 2021.

### **2. OBJETIVO**

Dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la ley 1474 del 12 de Julio de 2011, siguiendo los parámetros propuestos por el Decreto 2641 de 2012 y los estándares definidos por el documento denominado: *“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano,”* el cual hace parte integrante del Decreto en mención.

### **3. ALCANCE**

Se verifica que la Subdirección de Atención al Usuario, a través de sus oficinas establecidas para tramitar, resolver las quejas, peticiones, sugerencias, reclamos y recursos le dé cumplimiento a la presente Ley en sus artículos 74 y 76 de la Ley 1474 del 2011, Decreto 2641 de 2012, y Ley 142 de 1994, así como las demás normas legalmente establecidas para el caso y se analiza el comportamiento de las respuestas a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, denuncias, consultas, sugerencias y solicitudes

2

***“Energía que Construye Futuro”***

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

[www.enelar.com.co](http://www.enelar.com.co) – [controlinterno@enelar.com.co](mailto:controlinterno@enelar.com.co)



SC-CER546783



## Enelar E.S.P.

### Oficina de Control Interno

de información que han ingresado a la Empresa de Energía de Arauca **ENELAR E.S.P.** dentro del primer semestre de 2021, en los términos contenidos en el Decreto Ley 01 de 1984, Ley 142 de 1994, y en general al mandato establecido por la Constitución Política en sus artículos 23 y 74

#### 4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia.
- Decreto Ley 01 de 1984.
- LEY 142 DE 1994
- Directiva Presidencial No. 04 del 22 de mayo de 2009.
- Ley 1474 del 2011.
- Decreto 2641 de 2012.
- Decreto 2232 de 1995.
- Resolución 314 de 2001.
- Ley 1755 de 2015.
- Decreto 1499 de 2017.
- Decreto 648 de 2017
- Decreto 417 de 2020
- Resolución No. SSPD – 20201000009755 del 25 de marzo de 2020.

#### 5. INFORMACIÓN GENERAL

A partir de su primer artículo nuestra Constitución Política dispone que Colombia es una República democrática y participativa, lo cual indica que se debe promover la participación ciudadana en todos los espacios de la vida social, de igual forma y con la implementación del MIPG, la Empresa de Energía de Arauca **ENELAR E.S.P.**, de manera incluyente reitera su intención por hacer realidad los fines esenciales del estado, entre los que se encuentran servir a la comunidad y facilitar la participación de todos los miembros de la sociedad Colombiana en los asuntos que le competen (*económicos, políticos, administrativos y culturales*).

Conforme al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las Quejas, Sugerencias y Reclamos que los Ciudadanos formulen, preste el servicio de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.

El Decreto 2641 de 2012, en su artículo segundo señala que los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de

***“Energía que Construye Futuro”***

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

[www.enelar.com.co](http://www.enelar.com.co) – [controlinterno@enelar.com.co](mailto:controlinterno@enelar.com.co)



SC-CER546783



## Enelar E.S.P.

### Oficina de Control Interno



la Ley 1474 de 2011, están contenidos en el documento integrante del mismo Decreto denominado: “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

#### 6. ATENCIÓN AL USUARIO

##### ➤ Ubicación:

La Empresa de Energía de Arauca **ENELAR E.S.P.**, cuenta con Oficina de Recepción y Radicación de Correspondencia ubicada en la Carrera 22 No 22-46 del Barrio 7 de agosto en Arauca, de fácil acceso a la comunidad en general. Esta Oficina tiene como objetivo fundamental recibir las Peticiones, solicitudes, Quejas y Recursos.

##### ➤ Personal de la Oficina de P.Q.R:

La Oficina de P.Q.R., cuenta con personal profesional para la atención al usuario conformado por cinco (5) abogados, una (1) administradora de empresas y un judicante en derecho.

##### ➤ Estrategias para facilitar la presentación de P.Q.R:

En cumplimiento de las medidas adoptadas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios -SSPD expide la Resolución No. SSPD – 20201000009755 del 25 de marzo del 2020, en la cual adoptan medidas transitorias por motivos de salubridad pública.

Por lo anterior, ENELAR E.S.P., acoge las medidas dispuestas con el fin de garantizar a los usuarios el acceso a través de los canales de comunicación que se han habilitado durante lo corrido de la pandemia. A través de la página web [www.enelar.com.co](http://www.enelar.com.co) se diseñó un formulario en el cual los usuarios que deseen allegar sus PQR’S lo podrán diligenciar de manera muy sencilla, ingresando sus datos personales, cédula de ciudadanía, nombre, teléfono móvil o fijo, correo electrónico, y el código del suscriptor el cual se encuentra ubicado en la parte superior derecha de su factura.

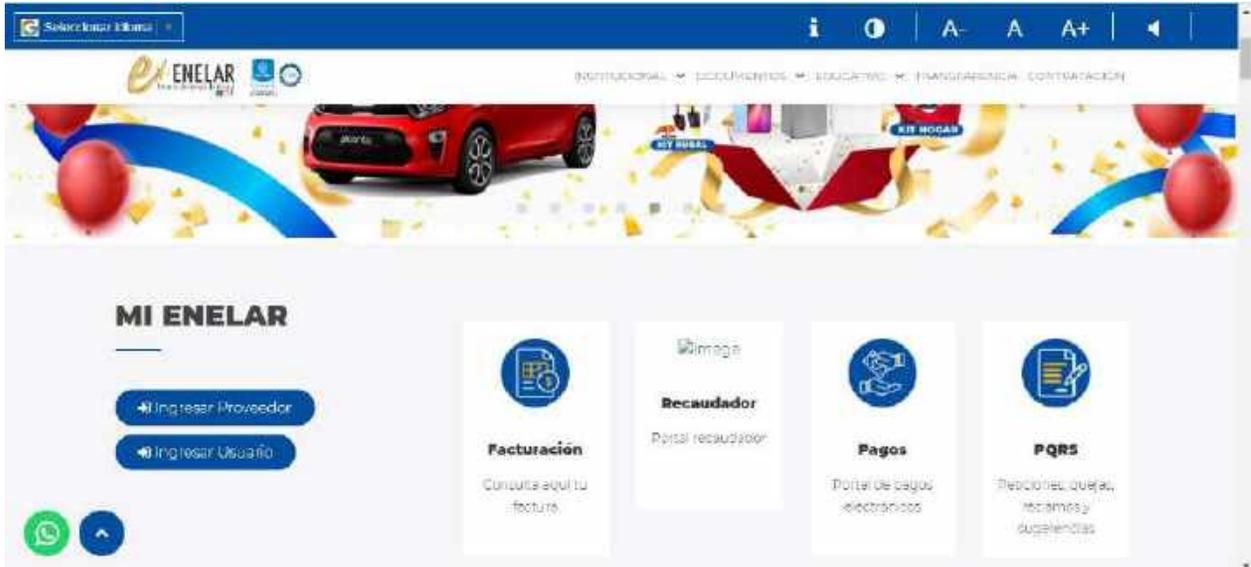
A continuación, se evidenciarán las pantallas a las cuales se debe acceder para interponer un PQR a través de la página web:



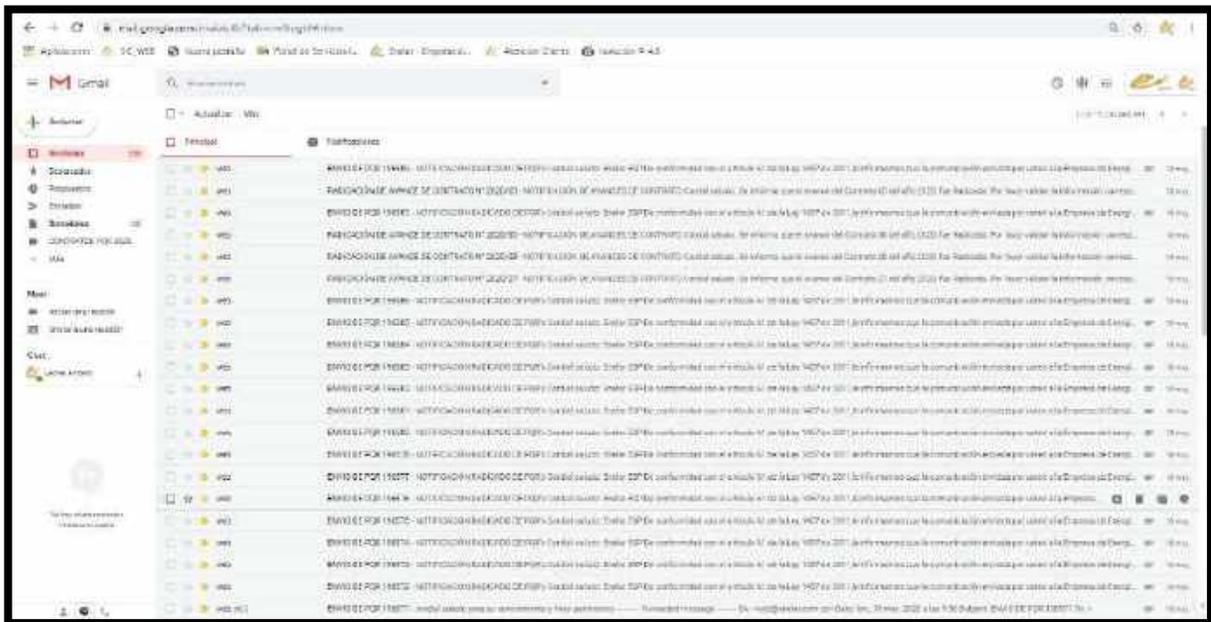


# Enelar E.S.P.

## Oficina de Control Interno



Una vez es enviado el PQR a través de la página este llega directamente al correo [subdirpqr@enelar.com.co](mailto:subdirpqr@enelar.com.co) de la siguiente manera:



Se procede a realizar el descargue de la información para asignar al personal correspondiente para emitir la respectiva respuesta desde la óptica técnica y jurídica dentro de los términos de Ley.

5

**“Energía que Construye Futuro”**

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

[www.enelar.com.co](http://www.enelar.com.co) – [controlinterno@enelar.com.co](mailto:controlinterno@enelar.com.co)



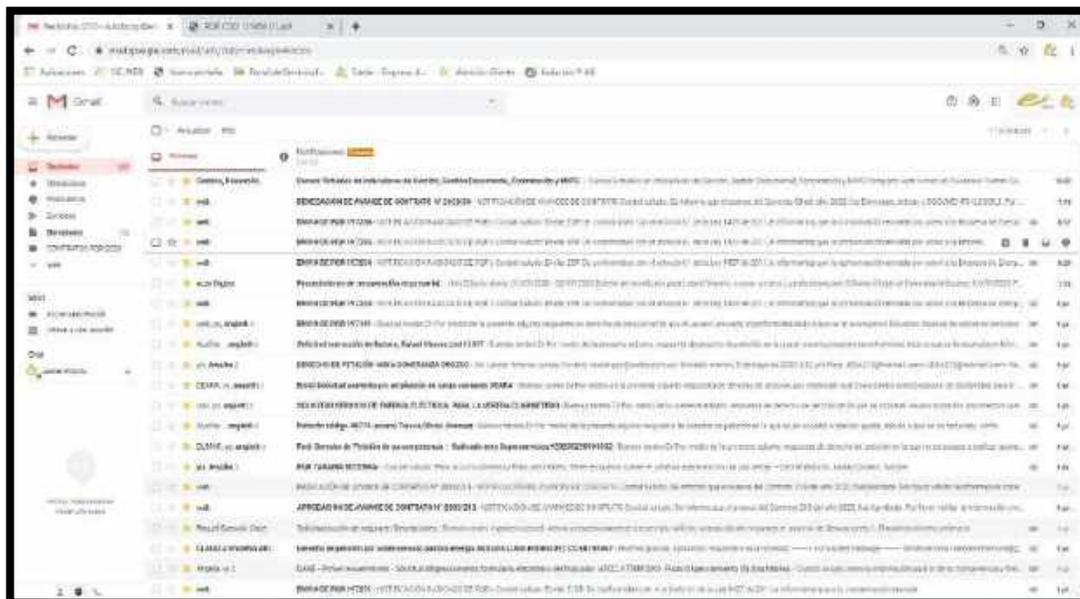
SC-CER546783



# Enelar E.S.P.

## Oficina de Control Interno

Aunado a lo anterior, se implementó el correo electrónico [subdirpqr@enelar.com.co](mailto:subdirpqr@enelar.com.co) en el cual se recibieron PQR de los diferentes Municipios de Departamento de Arauca.



Así mismo, implementando las medidas de bioseguridad, se continúa con la recepción de PQR, a través de la Oficina de Correspondencia los cuales son allegados a la

***“Energía que Construye Futuro”***

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

[www.enelar.com.co](http://www.enelar.com.co) – [controlinterno@enelar.com.co](mailto:controlinterno@enelar.com.co)



## Enelar E.S.P.

### Oficina de Control Interno

Subdirección del proceso Atención al Usuario, mediante el correo electrónico [archivo@enelar.com.co](mailto:archivo@enelar.com.co), con el fin de dar respuesta a los usuarios oportunamente.

Igualmente se estableció el mecanismo de trabajo en casa (Teletrabajo), para que el profesional que por motivo de prevención deba mantenerse aislado, labore desde su casa y responda adecuadamente con los procesos asignados, para ello se implementó un libro radicador que permite determinar el número de procesos detalladamente asignado a dicho profesional

De igual manera se habilitó una línea telefónica a través del número 885 2495 opción 9 en la cual se recibe el PQR de manera verbal como se hace mediante de una ventanilla físicas a nivel Departamental; lo anterior con el fin de evitar el traslado de los usuarios, impedir aglomeraciones y por ende dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por el Ministerio de salud y demás entidades encargadas de vigilar y controlar.



Así mismo se dispuso WhatsApp (línea empresarial) registrada con el número de celular 3178156641, la cual le permite al usuario interactuar de manera directa con el funcionario encargado de recepcionar las PQR's, si la solicitud es sencilla será resuelta de manera rápida, de presentar alguna complejidad ésta será escalada al personal idóneo para que en el término establecido por la Ley se dé respuesta clara y oportuna al usuario.

Todos los mecanismos mencionados anteriormente aún se mantienen al servicio de los usuarios.

**Enelar E.S.P.**  
*Oficina de Control Interno*



**MEDIDAS DE BIOSEGURIDAD IMPLEMENTADAS POR LA EMPRESA**

ENELAR E.S.P., mantiene implementadas aún las medidas bioseguridad como medio de prevención de la pandemia del Coronavirus COVID -19, con el fin de brindar seguridad a los usuarios que requieran hacer uso del servicio de atención personalizada, para lo cual se continúa laborando de la siguiente manera en cada uno de los Municipios y centros poblados:

**MUNICIPIO DE ARAUQUITA**



**Enelar E.S.P.**  
*Oficina de Control Interno*

**MUNICIPIO DE FORTUL**



**SARAVENA**



**Enelar E.S.P.**  
*Oficina de Control Interno*

**TAME**



**Enelar E.S.P.**  
*Oficina de Control Interno*

**ARAUCA**



De igual forma se tienen definidas las políticas de operación para las solicitudes de información, y la atención a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias a través de la plataforma ISOLUCION se encuentra formatos, instructivo, manual y procedimiento código: AAU-PR-001 de Peticiones Quejas y Recursos, estableciendo los términos de respuesta y los mecanismos de comunicación.

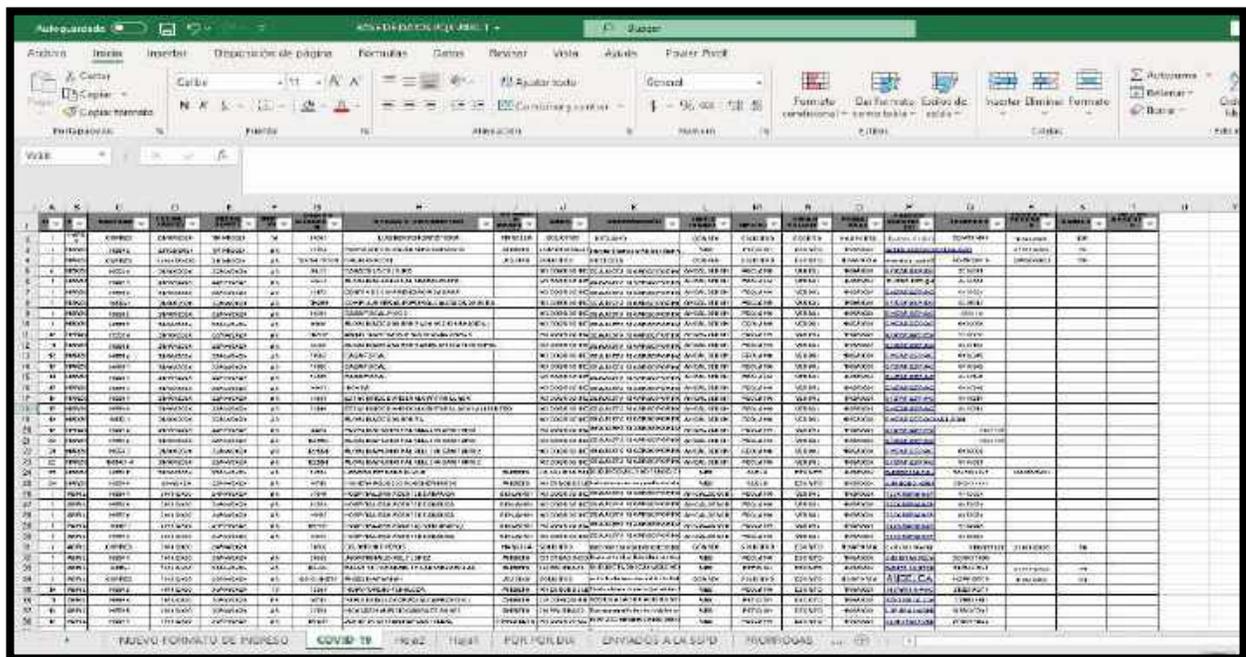


# Enelar E.S.P.

## Oficina de Control Interno

### ➤ Sistema de Registro:

La Oficina de P.Q.R., cuenta con un sistema integrado de registro de las Peticiones, Quejas y Reclamos, compuesto por el libro radicado de ingresos, base de datos en Excel y el Sistema de Información Comercial, en adelante (S.I.C.).



The screenshot shows an Excel spreadsheet with a grid of data. The columns are labeled with letters A through Z, and the rows are numbered 1 through 56. The data appears to be organized into several sections, possibly representing different stages or types of complaints. The spreadsheet is displayed in a standard Excel interface with the ribbon visible at the top.

## 7. ANÁLISIS DE DATOS

La información contenida en este informe corresponde a la verificación realizada sobre la información solicitada a la Oficina de P.Q.R., la revisión del S.I.C. y en ejercicio de Auditoría de acuerdo al Plan Anual de la Oficina de Control Interno.

**Enelar E.S.P.**  
*Oficina de Control Interno*

**INFORME DE GESTIÓN DE LA SUBDIRECCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECURSOS Y COMUNIDADES DURANTE LA VIGENCIA 2021**

La Subdirección de Peticiones, Quejas y Recursos ha venido tramitando y dando las respuestas solicitadas por los usuarios a través de cada uno de los canales que la empresa tiene disponibles para la atención del usuario teniendo en cuenta también el COVID - 19.

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero del 2021 y el 30 de junio del 2021 se puede evidenciar que la oficina de Atención al Usuario ha recepcionado 3.487 casos discriminados mes a mes:

MES	CANTIDAD
Enero	508
Febrero	550
Marzo	491
Abril	613
Mayo	397
Junio	662
PQR sin código	266
<b>TOTAL</b>	<b>3.487</b>

Lo que indica que para el primer semestre de la vigencia 2021, se presentó una disminución de PQR's, en comparación con el segundo semestre del 2020, en 150 PQR's.

Es importante resaltar que la causal con mayor incidencia es "alto consumo", a aducidos al comportamiento climático y a los tiempos que se están viviendo en cuarentena debido al COVID -19, puesto que los usuarios se encuentran la mayor parte del tiempo en casa en cumplimiento de las directrices impartidas por el gobierno y la implementación de algunas medidas como las clases virtuales o también el teletrabajo que fue implementado por diversas empresas.

Para mayor conocimiento se anexan las principales causales con mayor incidencia.

**Enelar E.S.P.**  
*Oficina de Control Interno*

PRINCIPALES CAUSALES DE PQR'S RECEPCIONADOS DURANTE LA VIGENCIA DEL 01 DE ENERO AL 20 JUNIO DEL 2021.		
CAUSA RECLAMO	DESCRIPCION	CANTIDAD
101	AFORO	1292
102	ALTO CONSUMO	720
103	COBROS INOPORTUNOS	488
105	DIRECCION INCORRECTA	239
106	COBRO MULTIPLE	96
107	ENTREGA Y OPORTUNIDAD DE LA FACTURA	93
108	ERROR DE LECTURA	41
109	FALLA EN LA PRESTACION DEL SERVICIO	32
110	COBRO DE OTROS CARGOS DE LA EMPRESA	28
111	COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA	27
112	CALIDAD DEL SERVICIO	19
115	SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	17
116	TARIFA COBRADA	14
119	SUSPENSION, CORTE, RECONEXION Y REINSTALACION	14
120	RELACIONADA CON COBROS POR PROMEDIOS	13
121	MEDIDOR O CUENTA CRUZADA	13

## 8. INDICADORES DE GESTIÓN

### INDICADORES DE CALIDAD PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS VIGENCIA DEL 2021.

**Enelar E.S.P.**  
*Oficina de Control Interno*



**1. Relación de Reclamos Facturación – RF \* (Cada 10.000 Facturas).** Se contabilizan únicamente los reclamos resueltos a favor del suscriptor, para el caso de los comercializadores o a favor de quien presenta el reclamo, si se trata de las otras actividades de la cadena.

NÚMERO DE PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO										
PRIMER TRIMESTRE 2021	INDICADOR	FORMULA	10.000	ENE	INDICE	FEB	INDICE	MAR	INDICE	
	PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO - RF *(CADA 10000 FACTURAS)	PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO			240	29	253	30	182	21
		FACTURAS EXPEDIDAS CON CONSUMO			84048		84350		84850	

SEGUNDO TRIMESTRE 2021	INDICADOR	FORMULA	10.000	ABR	INDICE	MAY	INDICE	JUN	INDICE
	PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO - RF	PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO			295	35	158	19	201

**Enelar E.S.P.**  
*Oficina de Control Interno*

	*(CADA 10000 FACTURAS)	<b>FACTURAS EXPEDIDAS CON CONSUMO</b>		85040		85378		85677	
--	------------------------	---------------------------------------	--	-------	--	-------	--	-------	--

**Segundo Semestre de 2020.**

NÚMERO DE PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO										
TERCER TRIMESTRE 2020	INDICADOR	FORMULA	10.000	JUL	INDICE	AGO	INDICE	SEP	INDICE	
	PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO - RF *(CADA 10000 FACTURAS)	PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO			435	53	429	52	298	36
		FACTURAS EXPEDIDAS CON CONSUMO			81676		82097		82402	

NÚMERO DE PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO										
CUARTO TRIMESTRE 2020	INDICADOR	FORMULA	10.000	OCT	INDICE	NOV	INDICE	DIC	INDICE	
	PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO - RF *(CADA 10000 FACTURAS)	PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO			208	25	201	24	186	22
		FACTURAS EXPEDIDAS CON CONSUMO			82838		83228		83674	

Es importante aclarar que a la fecha no se han resuelto en su totalidad todas las PQR recepcionados durante el mes de junio de 2021, por lo que es probable que el número de PQR resueltos a favor del usuario podría variar según sean los casos.

Con el presente indicador se observa una disminución del 14% en reclamación con respecto del segundo semestre del 2020 y el primer semestre de 2021.

Se verificó que el Proceso P.Q.R., cuenta con indicadores de gestión.

**Relación de Reclamos Facturación – RF \* (Cada 10.000 Facturas).**

Se contabilizan únicamente los reclamos resueltos a favor del suscriptor, para el caso de los comercializadores o a favor de quien presenta el reclamo, si se trata de las otras actividades de la cadena.

**Atención Reclamos Servicios % - (Respuestas por fuera del Rango o Silencio Administrativo)**

Este indicador mide el porcentaje de usuarios al que se le atiende su reclamo en un número de días superior al tiempo establecido por la ley.

Con respecto a este indicador es importante resaltar que durante la vigencia 2021, no se presentaron silencios administrativos positivos por lo que su porcentaje es cero.

**ATENCIÓN DE RECLAMOS FUERA DEL RANGO O SILENCIOS ADMINISTRATIVOS**

	INDICADOR	FORMULA		ENE	INDICE	FEB	INDICE	MAR	INDICE
				PRIMER TRIMESTRE 2021	ATENCION RECLAMOS SERVICIOS % - (RESPUESTAS POR FUERA DEL RANGO O SILENCIO ADMINISTRATIVO)	USUARIOS AFECTADOS	100	0	0
		TOTAL, USUARIOS		84048	0	84350	0	84850	0

	INDICADOR	FORMULA		ABR	INDICE	MAY	INDICE	JUN	INDICE
				SEGUNDO TRIMESTRE 2021	ATENCION RECLAMOS SERVICIOS % - (RESPUESTAS POR FUERA DEL RANGO O SILENCIO ADMINISTRATIVO)	USUARIOS AFECTADOS	100	0	0
		TOTAL, USUARIOS		85040	0	85378	0	85677	0

**PROCESOS ENVIADOS A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DESDE LA VIGENCIA DEL 2019**

Durante la vigencia 2020, se han enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios un proceso el cual no ha sido resuelto por parte el ente rector.



**Enelar E.S.P.**  
*Oficina de Control Interno*

Cabe señalar que desde la vigencia 2019 cursan Veintinueve (29) recursos de reposición y en subsidio de apelación de los cuales la SSPD han confirmado a favor de la Empresa cinco (5); modificar la decisión administrativa siete (7); Inhibirse de emitir pronunciamiento dos (2); y pendientes por resolver catorce (14).

PROCESOS ENVIADOS A LA SSPD DURANTE LA VIGENCIA 2019 Y 2020.	
PROCESOS ENVIADOS	37
CONFIRMADOS	5
MODIFICAR	7
INHIBIRSE DE PRONUNCIAMIENTO	2
PENDIENTES POR RESOLVER	22

Con respecto a estos procesos enviados a la SSPD, se encuentran pendiente por decisión.

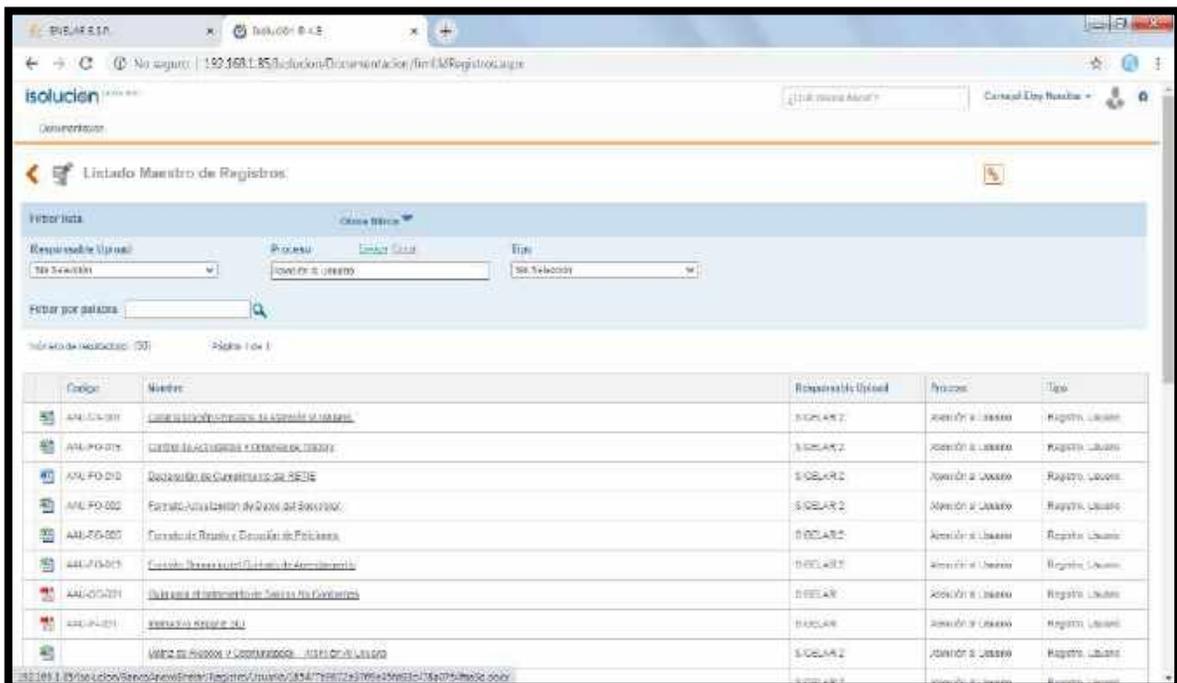
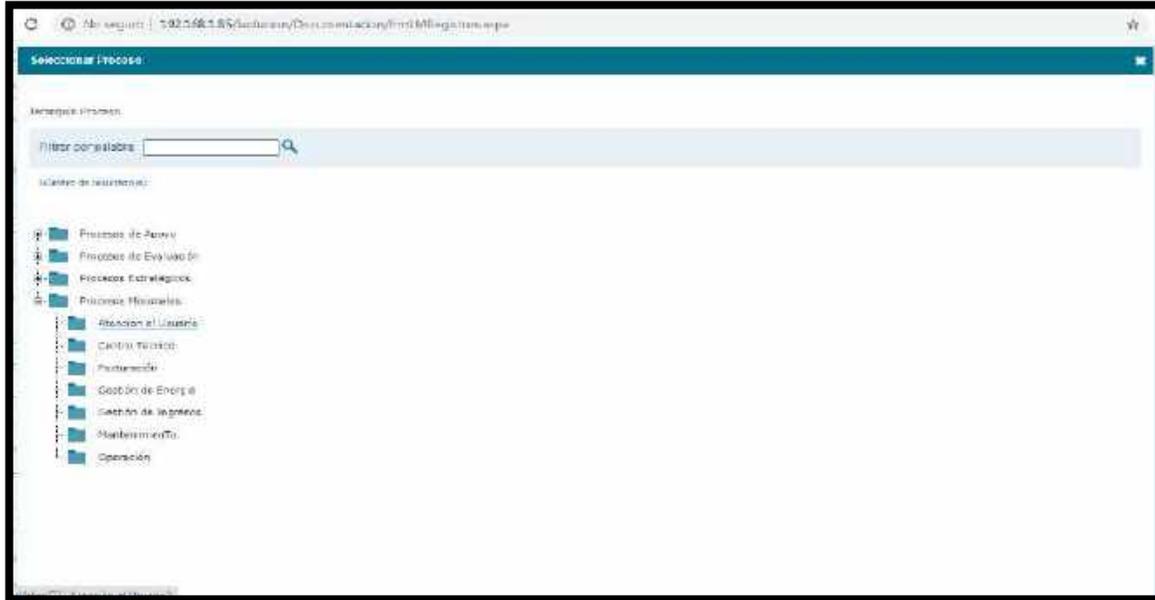
Para la vigencia del primer semestre de 2021, no se han enviado procesos o recursos a la SSPD.

- **Instructivo, Procedimiento o Manuel de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias actualizada acorde a la Normatividad Vigente:**

El Proceso PQR, de la Empresa de Energía de Arauca ENELAR E.S.P., se encuentra debidamente documentado. Cuenta con manuales, formatos, instructivos, procedimientos actualizados y aprobados por el proceso de calidad para Peticiones, Quejas y Recursos y otros, relacionados a continuación:

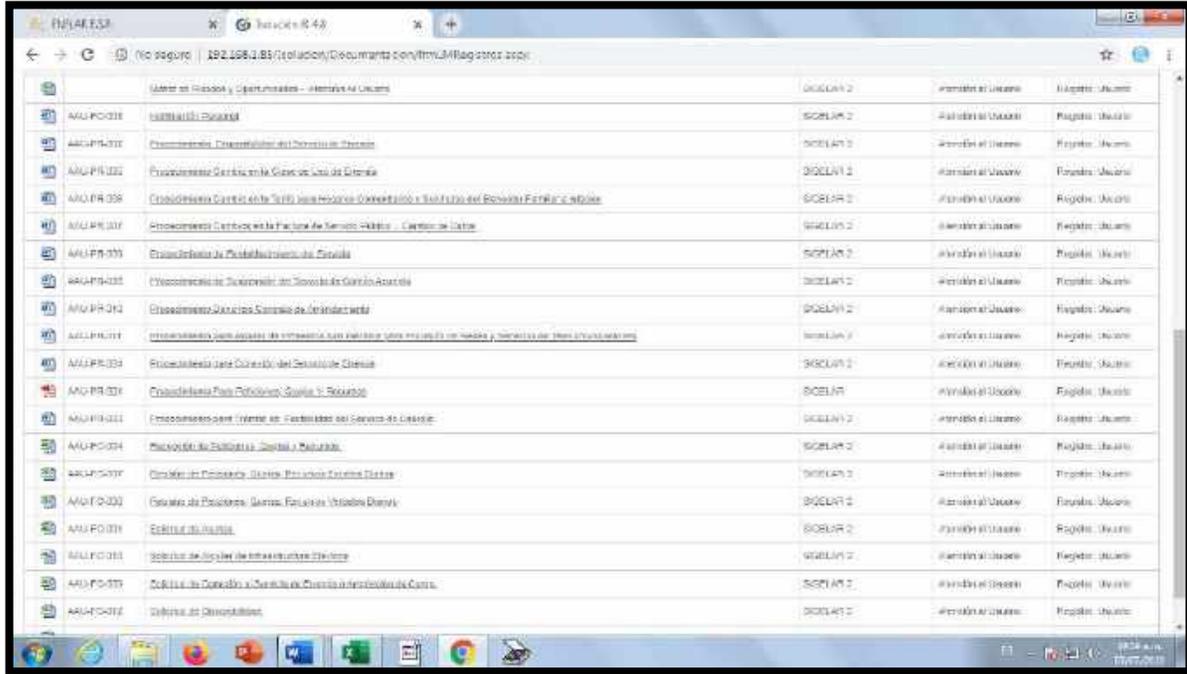
# Enelar E.S.P.

## Oficina de Control Interno



## Enelar E.S.P.

### Oficina de Control Interno



Nombre de Archivo y Características - Interiores al Usuario	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC038 [Contabilidad] Contabilidad	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC037 [Contabilidad] Contabilidad del Noveno de Interés	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC032 [Contabilidad] Contabilidad de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC036 [Contabilidad] Contabilidad de los Trabajadores Contratados y Subcontratos del Personal Fijo y eventual	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC035 [Contabilidad] Contabilidad de la Factoría de Servicios -Módulo - Cuentas de Costos	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC034 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC033 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de Gestión Ambiental	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC032 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC031 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC030 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC029 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC028 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC027 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC026 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC025 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC024 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC023 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC022 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC021 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC020 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC019 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC018 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC017 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC016 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC015 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC014 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC013 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC012 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC011 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC010 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC009 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC008 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC007 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC006 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC005 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC004 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC003 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC002 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario
AAU-PC001 [Contabilidad] Contabilidad de los Resultados de la Gerencia Local de Energía	ACCIONES 2	Interiores al Usuario	Formato: Usuario

➤ **Archivo de Gestión del Proceso P.Q.R.**

En atención a la Ley 594 del 2000. La subdirección de PQR, cuenta con archivo con espacio compartido con la Dirección Comercial y Jurídica, el cual no cumple con las condiciones de salubridad, presencia de roedores y seguridad donde se puede producir acontecimientos de alto riesgo especificando las condiciones del espacio al tener la caja de tacos destapada y conexión eléctrica en condiciones no aptas. (Puede darse la posibilidad de provocarse incendio derivado de la parte eléctrica en precarias condiciones más papelería). Por lo que se hace necesario la intervención del sistema eléctrico en el archivo en mención para evitar riesgos derivados de esta anomalía.

**ARCHIVO COMPARTIDO**

**Enelar E.S.P.**  
*Oficina de Control Interno*



**Enelar E.S.P.**  
*Oficina de Control Interno*



## 9. SUGERENCIAS

- La subdirección de P.Q.R., cuenta con el personal requerido para dar responder los reclamos, recursos y solicitudes hechas por los usuarios en tiempo oportuno.
- Aunque se ha mejorado la adecuación del Call Center e implementado las medidas de bioseguridad es necesario adecuarlo con el fin de crear un clima óptimo para brindar mejor servicio al usuario.
- Se hace necesario adecuar el área de archivo de gestión del proceso PQR, toda vez que no cumple con las condiciones de salubridad normalmente requeridas.
- Se sugiere realizar ajustes al indicador de gestión, toda vez que este debe medir el número de reclamaciones de acuerdo a la facturación emitida y a la periodicidad que se establezca, al igual que el concepto o tipo de reclamos más presentados.

23

***“Energía que Construye Futuro”***

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

[www.enelar.com.co](http://www.enelar.com.co) – [controlinterno@enelar.com.co](mailto:controlinterno@enelar.com.co)



SC-CER546783



**Enelar E.S.P.**  
*Oficina de Control Interno*



**10. CONCLUSIONES**

En la auditoría realizada al proceso PQR, se evidenció cumplimiento en la aplicación de procedimientos y a la normatividad legalmente establecida para la atención de las PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS, dando respuesta oportuna a las solicitudes interpuestas por los usuarios del servicio de energía de ENELAR E.S.P., obteniendo con ello mayor confianza, credibilidad y mejor comunicación entre los usuarios y la Empresa

*Original firmado*  
**ELSY NORALBA CARVAJAL**  
Oficina de Control Interno  
**ENELAR E.S.P.**

