

# Informe de Gestión y Balance de Resultados 2020 – 2023

EMPRESA DE ENERGÍA DE ARAUCA  
ENELAR E.S.P

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
[www.enelar.com.co](http://www.enelar.com.co)



SC-CER546783





Eduardo Villamizar Carreño  
**Gerente**

Carlos Andrés Casallas Cortés  
**Secretario General**

Paola Bernal Gutiérrez  
**Jefe Oficina Asesora de Jurídica**

Elizabeth Avendaño Gutiérrez  
**Jefe Oficina Asesora de Planeación**

Ciro Antonio Sánchez Vega  
**Jefe Oficina de Control Interno**

Heriberto Villamizar Bareño  
**Director Administrativo y Financiero**

Juan Felipe Capacho Pardo  
**Director Comercial**

José Luis Garzón Wilches  
**Director TOPMA**

Manuel Antonio Rincón Vargas  
**Director Zona Centro**

Wilson Javier Barrera Rincón  
**Director Zona Sur**

Cristian Andrés Sánchez Vargas  
**Director Zona Norte**

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
[www.enelar.com.co](http://www.enelar.com.co)



SC-CER546783



**Tabla de Contenido**

**INTRODUCCIÓN..... 9**

**1. PRINCIPALES PROYECTOS DE DESARROLLO Y DE GESTIÓN INSTITUCIONAL DE ENELAR E.S.P ..... 11**

**2. INFORMACIÓN TÉCNICA OPERATIVA ..... 13**

    2.1 Infraestructura Eléctrica Existente ..... 13

    2.2 Procesos de operación y mantenimiento ..... 18

    2.3 Plan de Inversiones ..... 27

    2.4 Sistema De Gestión De Activos ..... 28

    2.5 Recomendaciones competente Técnico Operativa..... 29

**3. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL ..... 29**

    3.1. Acto administrativo conformación del Comité Institucional de Gestión Y Desempeño ..... 29

    3.2. Plan de Acción Institucional ..... 30

    3.3. Mapa Institucional de Riesgos por procesos..... 32

    3.4. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC ..... 33

**4. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS..... 33**

    4.1. Plataforma Estratégica..... 33

    4.2. Estructura organizacional ..... 34

    4.3. Mapa de Procesos..... 35

**5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL..... 37**

    5.1. Herramientas o cuadros de control para realizar el seguimiento a los planes, programas y proyectos. .... 37

**6. TALENTO HUMANO ..... 39**

    6.1. Programa de entorno laboral saludable ..... 39

**7. COMPONENTE AMBIENTAL ..... 47**

**8. GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO ..... 50**

**9. PROYECTOS ..... 57**

**10. COMPRAS Y CONTRATACIÓN ..... 57**

**11. GOBIERNO DIGITAL ..... 60**



<b>12. DEFENSA JURÍDICA .....</b>	<b>65</b>
<b>13. MEJORA NORMATIVA .....</b>	<b>67</b>
<b>14. SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>	<b>67</b>
<b>15. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....</b>	<b>73</b>
<b>16. TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN .....</b>	<b>74</b>
<b>17. ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL .....</b>	<b>79</b>
<b>18. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN .....</b>	<b>83</b>
<b>19. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....</b>	<b>83</b>
<b>20. CARTERA .....</b>	<b>90</b>

**Lista de Ilustraciones**

**Ilustración 1.** Organigrama de ENELAR E.S.P. .... 12

**Ilustración 2.** SE Arauca ..... 14

**Ilustración 3.** SE Playitas..... 14

**Ilustración 4.** SE Zona Industrial ..... 15

**Ilustración 5.** SE Puerto Nidia..... 15

**Ilustración 6.** Centro de Control y Contact Center..... 19

**Ilustración 7.** Mantenimiento de servidumbre redes urbano y rural ..... 21

**Ilustración 8.** Contratos suscritos para la servidumbre del sistema de transmisión regional ..... 21

**Ilustración 9.** Limpieza de líneas de subtransmisión ..... 22

**Ilustración 10.** Reposición de postería en mal estado ..... 23

**Ilustración 11.** Transformadores reparados..... 24

**Ilustración 12.** Comparación transformadora enviado / recibido..... 25

**Ilustración 13.** Mantenimiento de subestaciones..... 27

**Ilustración 14.** Perspectivas contempladas en los PEI..... 30

**Ilustración 15.** Nivel de cumplimiento PAI 2023..... 30

**Ilustración 16.** Clasificación de los riesgos por procesos..... 32

**Ilustración 17.** Objetivos estratégicos del PEI..... 34

**Ilustración 18.** Propuesta (Estructura orgánica de ENELAR E.S.P que es de tipo línea-staff) ..... 35

**Ilustración 19.** Mapa de procesos actual ..... 36

**Ilustración 20.** Mapa de procesos propuesto ..... 36

**Ilustración 21.** Resultados FURAG 2021 ..... 38

**Ilustración 22.** Resultados del programa de Salud Ocupacional ..... 39

**Ilustración 23.** Proyección de vacantes 2023..... 41

**Ilustración 24.** Plan de Previsión GTH 2023 ..... 42

**Ilustración 25.** Actividades de bienestar e incentivos - Tame – Fortul 2023..... 43

**Ilustración 26.** Rutas de Creación de Valor PETH ..... 44

**Ilustración 27.** Planta de personal GTH -2023..... 45

**Ilustración 28.** Actividades lúdicas del Código de Integridad..... 46

**Ilustración 29.** Valores Institucionales del Código de Integridad..... 47

**Ilustración 30.** Seguimiento a plantaciones..... 48

**Ilustración 31.** Compensación Ambiental - Apicultura..... 48

**Ilustración 32.** Permiso Corporinoquia – Servidumbre ..... 49

**Ilustración 33.** Toma de muestra - PCBs ..... 49

**Ilustración 34.** Estados de los PQR'S durante las vigencias 2020 al 30 de septiembre del 2023 ..... 68

**Ilustración 35.** Línea de WhatsApp..... 69



<b>Ilustración 36.</b> PQRs Recepcionados durante la vigencia 2021 .....	69
<b>Ilustración 37.</b> PQRs Recepcionados durante la vigencia 2022 .....	70
<b>Ilustración 38.</b> PQRs Recepcionados durante la vigencia 2023 .....	71
<b>Ilustración 39.</b> Publicación carta de trato digno .....	72
<b>Ilustración 40.</b> Publicación protocolo de servicio al ciudadano .....	72
<b>Ilustración 41.</b> SUIT ENELAR E.S.P .....	73
<b>Ilustración 42.</b> Inventario de trámites SUIT .....	74
<b>Ilustración 43.</b> Página Web - Mecanismos de contacto .....	75
<b>Ilustración 44.</b> Página Web - Información de Interés .....	75
<b>Ilustración 45.</b> Página Web - Estructura orgánica y talento humano .....	76
<b>Ilustración 46.</b> Página Web – Presupuesto .....	77
<b>Ilustración 47.</b> Página Web - Planeación .....	77
<b>Ilustración 48.</b> Página Web - Control.....	78
<b>Ilustración 49.</b> Página Web - Contratación .....	78
<b>Ilustración 50.</b> Página Web - Trámites y servicios.....	78
<b>Ilustración 51.</b> Página Web - Documentos de gestión.....	79
<b>Ilustración 52.</b> FUID .....	79
<b>Ilustración 53.</b> Cuadro de clasificación documental 1.....	80
<b>Ilustración 54.</b> Cuadro de clasificación documental 2.....	80
<b>Ilustración 55.</b> PINAR.....	81
<b>Ilustración 56.</b> PINAR - Actividades contempladas para el 2024.....	81
<b>Ilustración 57.</b> Plan anual de auditoría.....	84
<b>Ilustración 58.</b> Resultados informe pormenorizado.....	86
<b>Ilustración 59.</b> informe de Evaluación de Control Interno Contable correspondiente a la vigencia 2022 .....	87
<b>Ilustración 60.</b> Consolidado del reporte de Cartera morosa presentando con corte a mayo 2020 .....	91
<b>Ilustración 61.</b> Consolidado del reporte de Cartera morosa presentando con corte a noviembre 2020 .....	91
<b>Ilustración 62.</b> Consolidado del reporte cartera morosa presentando con corte a mayo 2020 .....	91
<b>Ilustración 63.</b> Consolidado del reporte de Cartera morosa presentando con corte a noviembre 2021 .....	92
<b>Ilustración 64.</b> Consolidado del reporte de Cartera morosa presentando con corte a mayo 2022 .....	92
<b>Ilustración 65.</b> Consolidado del reporte de Cartera morosa presentando con corte a noviembre 2022 .....	92
<b>Ilustración 66.</b> Consolidado del reporte de Cartera morosa presentando con corte a mayo .....	93

<b>Ilustración 67.</b> Comparativa cartera morosa por tipo de uso - diciembre 2019 y septiembre 2023 - 1 .....	93
<b>Ilustración 68.</b> Comparativa cartera morosa por tipo de uso - diciembre 2019 y septiembre 2023.....	94
<b>Ilustración 69.</b> Actividades de suspensión y reconexión ejecutadas en julio, agosto y septiembre de 2023 .....	95
<b>Ilustración 70.</b> Depuraciones realizadas en septiembre 2023.....	96
<b>Ilustración 71.</b> Cobro persuasivo - Llamadas telefónicas, septiembre 2023.....	96
<b>Ilustración 72.</b> FACEM - Facturación Empresarial -Departamento de Arauca.....	96
<b>Ilustración 73.</b> FACEM - Facturación Empresarial – Entidades descentralizadas .....	97
<b>Ilustración 74.</b> Recaudo consolidado .....	97
<b>Ilustración 75.</b> Recaudo alumbrado público .....	97
<b>Ilustración 76.</b> Recaudo cartera alumbrado público.....	98

**Lista de Tablas**

<b>Tabla 1.</b> Relación de subestaciones .....	13
<b>Tabla 2.</b> líneas de subtransmisión .....	16
<b>Tabla 3.</b> Redes de distribución.....	17
<b>Tabla 4.</b> Contratos del Centro de Control.....	18
<b>Tabla 5.</b> Contratos destinados a la automatización .....	19
<b>Tabla 6.</b> Contratos suscritos para servidumbres .....	20
<b>Tabla 7.</b> Contratos suscritos para el mantenimiento de redes.....	22
<b>Tabla 8.</b> Contratos suscritos para el mantenimiento del Sistema eléctrico.....	23
<b>Tabla 9.</b> Contratos suscritos para la reparación de transformadores .....	24
<b>Tabla 10.</b> Contratos suscritos para el servicio de transporte .....	25
<b>Tabla 11.</b> Transporte de herramientas y personal de ENELAR E.S.P .....	26
<b>Tabla 12.</b> Adecuación, Reparación y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas .....	26
<b>Tabla 13.</b> Reposición de equipos de subestaciones .....	27

## **Siglas, acrónimos y abreviaciones**

**ADD:** Área de Distribución

**CN:** Constitución Nacional

**C.S.T:** Código Sustantivo de Trabajo

**CCA:** Centro de Control de Arauca

**CDA:** Contraloría Departamental de Arauca

**CREG:** Comisión de Regulación de Energía y Gas

**E.S.P:** Empresa de Servicios Públicos

**KV:** Kilovatio

**MINTIC:** Ministerio de Tecnologías y la Información y las Comunicaciones de Colombia

**MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión

**MSPI:** Modelo de seguridad y privacidad de la información

**MVA:** Megavoltamperio

**PETH:** Plan Estratégico de Talento Humano

**PETI:** Plan Estratégico de Tecnologías de la Información

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

**SDL:** Sistema de Distribución Local

**SE:** Subestación Eléctrica

**SECOP:** Sistema Electrónico para la Contratación Pública

**SEDI:** Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional

**SG – SST:** Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

**STR:** Sistema de Transmisión Regional

**TOPMA:** Técnica Operativa y Medio Ambiente



## INTRODUCCIÓN

La Empresa de Energía de Arauca - ENELAR E.S.P, fue creada mediante Acuerdo 004 de 1985 del Consejo Intendencial de Arauca, como una entidad descentralizada con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio; con el propósito de prestar el servicio de energía eléctrica a los 7 municipios del Departamento de Arauca.

Para ENELAR E.S.P, es fundamental promover la excelencia al interior de todos los procesos que ejecuta. Por ello, no solo planificamos las metas y objetivos, sino que contamos con el proceso de monitoreo y seguimiento a la gestión institucional que permite conocer de forma sistemática el desempeño de la empresa frente a los objetivos para impactar en la mejora de los procesos y los resultados.

Conforme a lo establecido en la Ley 951 de 2005, la Guía denominada Cierre Exitoso de Gobiernos Territoriales, emitida por el Gobierno Nacional a través del Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública, se presenta este informe elaborado conjuntamente con la Oficina de Control Interno, en el cual se resumen las actividades ejecutadas en las direcciones Operativa, Planeación, Administrativa y Financiera, y bajo la coordinación del equipo de empalme, la participación de los líderes de procesos, que de manera resumida relacionan las actividades ejecutadas del cuatrienio 2020-2023.

De acuerdo con lo anterior el documento estructura metodológicamente, y referencias de “Informe de Empalme”, contempla los aspectos relevantes que nos ha permitido dar cumplimiento a nuestro objeto social distribuir y comercializar energía, para cual hemos logrado extender nuestras redes en 336 km de media tensión, 416 Km de alta tensión, 250 Km de baja tensión y 78 km de red de la línea de 34.5 Kva, así como la instalación de 1379 transformadores de distribución nuevos y se arreglaron 668 transformadores, que nos permitieron llevar la **“Energía que construye futuro”** y encender una luz de 17.874 usuarios en todo el Departamento, mejorando las condiciones de vida de nuestros usuarios y fortaleciendo el desarrollo económico de nuestro departamento. De otro lado, hemos apostado a la mejora continua del Sistema de Gestión Calidad; logrando renovar nuestro certificado bajo la NTC ISO 9001:2015.

En este sentido, presentamos a continuación la gestión realizada por nuestra empresa ENELAR E.S.P, destinada al mejoramiento de la atención al ciudadano, y en la búsqueda la eficiencia en el desempeño institucional.

## ¿Quiénes somos?

La Empresa de Energía de Arauca ENELAR E.S.P., es una Empresa Industrial y Comercial del Estado de la orden departamental vinculada a la gobernación del departamento de Arauca, prestadora del servicio público domiciliario de energía, a la cual le son aplicables las normas que regulan este tipo de empresas, las leyes 142 y 143 de 1994 y las normas que las reglamenten, adiciones, modifiquen o sustituyan y las de sus propios estatutos.

## ¿Qué hacemos en ENELAR E.S.P?

ENELAR E.S.P., se dedica con pasión y responsabilidad a la distribución y comercialización de energía eléctrica. Nuestro principal propósito, es mejorar la calidad de vida de los usuarios y fomentar el desarrollo sostenible en el departamento de Arauca.

## ¿Cuál es nuestra visión?

Ser una empresa competitiva y referentes del buen servicio.

## ¿Cuál es nuestra Misión?

Somos una empresa industrial y comercial del estado de orden departamental, dedicada a la prestación de servicios en las actividades de distribución y comercialización de energía eléctrica para contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros usuarios y al desarrollo sostenible del territorio.

## ¿Cuáles son los valores que conforman nuestro código de integridad?

**HONESTIDAD:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**RESPETO:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su precedencia, títulos o cualquier otra condición.

**COMPROMISO:** Ser consciente de la importancia del rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**SOLIDARIDAD:** Brindar ayuda a las personas cuando lo necesitan sin esperar algo a cambio, entendiendo que hago parte de una comunidad.

**LEALTAD:** Obrar de acuerdo con los principios éticos, morales, culturales, ecológicos y a las normas colombianas e institucionales.

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783



## 1. PRINCIPALES PROYECTOS DE DESARROLLO Y DE GESTIÓN INSTITUCIONAL DE ENELAR E.S.P

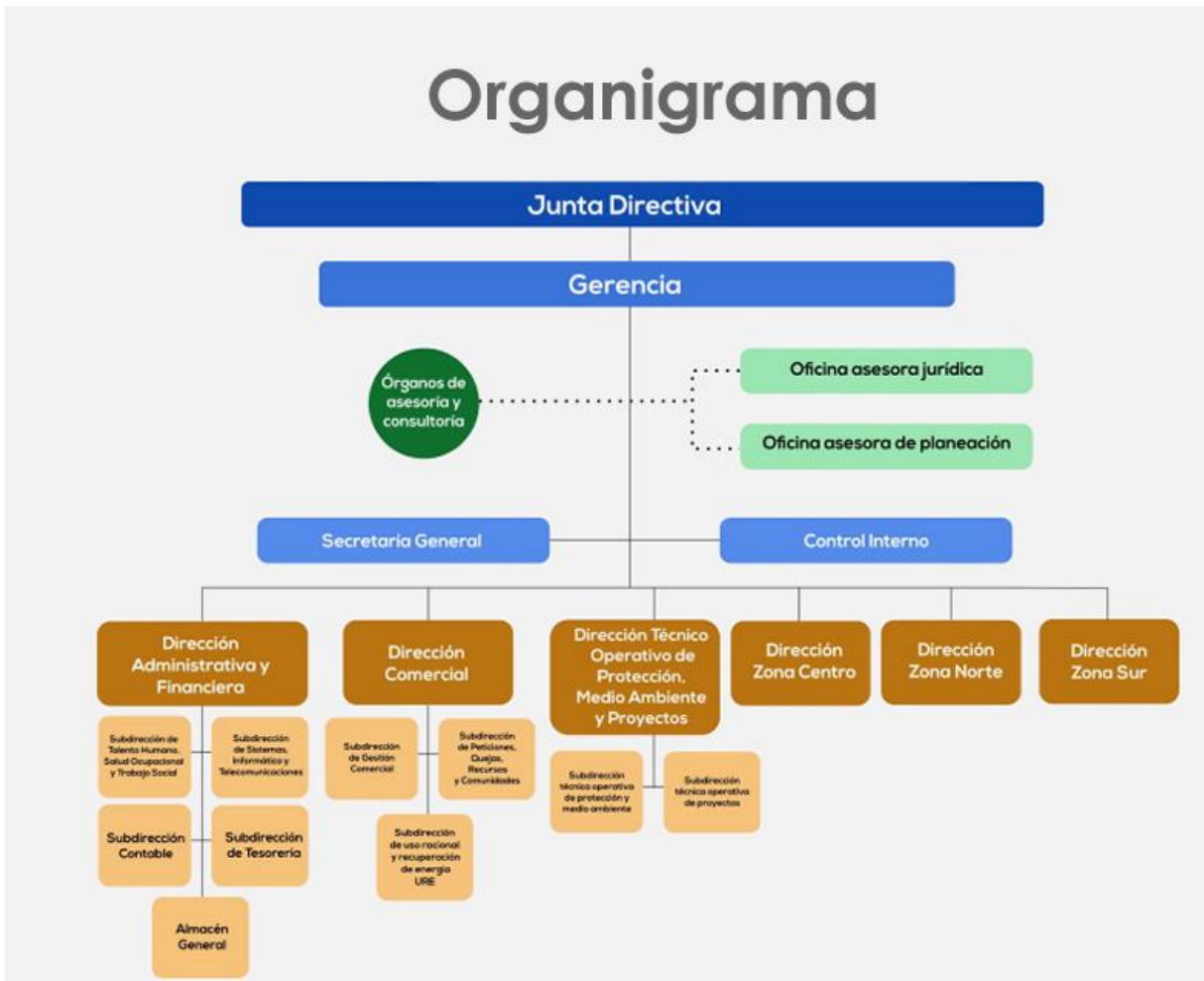
ENELAR E.S.P., se ha consolidado como una de las empresas de servicios públicos con mayor capacidad de gestión de recursos del orden nacional y departamental, es así como en este 2023 se ejecutaron en su totalidad 7 proyectos dentro del plazo estimado que tienen como eje fundamental mejorar la calidad del servicio y ampliar nuestra cobertura llegando a más familias en el departamento.

Ítem	Objeto	Numero de Contrato	Estado
1	Construcción y ampliación de redes eléctricas en las veredas carretero, Aguachica, las bancas, los chorros, la pica, jardines centro poblado la esmeralda, centro poblado san lorenzo en el municipio de Auquita departamento de Arauca	Convenio 630 de 2020	100%
2	Ampliación y electrificación de redes eléctricas de media y baja tensión en el barrio los pinos del centro poblado la esmeralda en el municipio de Arauquita, departamento de Arauca	Convenio 633 de 2020	100%
3	Construcción de redes eléctricas en las veredas barranca amarilla, caracol, Sinai, Cabuyare, todos los santos, la Bendición, nubes b, merecure en el MPIO de Arauca, Altamira, la primavera, Caracoles y Pavo real MPIO de Fortul, departamento de Arauca	Decreto 1017 de 2021 OCAD Gobernación de Arauca	100%
4	Ampliación de la electrificación en el área rural del departamento de Arauca	Convenio 655 de 2021 Gobernación de Arauca	100%
5	ampliación de la cobertura del servicio de energía eléctrica en el sector terranova vereda mata de gallina del municipio de Arauca, departamento de Arauca	Convenio 616 de 2022 Gobernación de Arauca	100%
6	ampliación de la cobertura de servicio de energía eléctrica en el área rural del municipio de Arauca, departamento de Arauca	Convenio 539 de 2022 Gobernación de Arauca	100%

**Tabla 1.** Principales proyectos de ENELAR E.S.P.

- **Nuestra Estructura Organizacional**

La Empresa de Energía de Arauca - ENELAR E.S.P, mediante Acuerdo 006 del 3 de septiembre 2007 modificó su estructura orgánica. En la ilustración 1, se presenta el organigrama vigente.



**Ilustración 1.** Organigrama de ENELAR E.S.P.

## 2. INFORMACIÓN TÉCNICA OPERATIVA

La Dirección Técnica Operativa y las Direcciones de Zonas, se encargan de la actividad de Distribución, que comprende la planeación, ejecución y control de la operación, el mantenimiento y la expansión del sistema eléctrico del Departamento de Arauca. La dirección TOPMA, se encarga de la planeación y control, y las Direcciones de Zonas se encargan de la ejecución.

### 2.1 Infraestructura Eléctrica Existente

- **Subestaciones de energía**

Se cuenta con 19 subestaciones de energía de la cuales 7 están localizadas en los cascos urbanos y las demás se encuentran en la zona rural y centros poblados. Las subestaciones cuentan con sistemas de comunicaciones que permiten conocer los parámetros eléctricos en tiempo real, esta información se recopila en el centro de control ubicado en la subestación Arauca.

En la siguiente tabla, se muestra el listado de subestaciones:

ITEM	SUBESTACION	POTENCIA NOMINAL (MVA)	AÑO ENTRADA EN OPERACIÓN
1	Arauca	30.5	1988
2	Playitas (1)	12.5	2015
3	Todos Los Santos	0.5	1993
4	El Rosario	1	2006
5	El Caracol	1.25	2006
6	Maporillal	1	2009
7	Araucuita	6.25	1990
8	La Pesquera	2	1993
9	Saravena	12.5	1989
10	Fortul	12.5	1992
11	Tame (2)	40	1992
12	Panamá de Arauca	2	2000
13	La Esmeralda	2	2003
14	Cravo Norte	2	2007
15	Puerto Rondón	2	2007
16	Puerto Jordán	2	2020
17	Oasis	2	2022
18	Zona Industrial	6.25	2018
19	Puerto Nidia	2	2020
<b>Total</b>		<b>140.25</b>	

**Tabla 1.** Relación de subestaciones

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783



- (1)** La subestación Playitas actualmente cuenta con un banco de capacitores de 5 MVAR, con el fin de mejorar el factor de potencia y la regulación de tensión del Sistema Eléctrico del Municipio de Arauca.
- (2)** La subestación de Tame tiene tres transformadores de potencia: 115/13.8 kV de 20 MVA y 115/34.5 kV de 15 MVA y 34.5/13.8 kV de 5 MVA.



**Ilustración 2.** SE Arauca



**Ilustración 3.** SE Playitas

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
[www.enelar.com.co](http://www.enelar.com.co)



SC-CER546783





**Ilustración 4. SE Zona Industrial**



**Ilustración 5. SE Puerto Nidia**

- **Líneas de subtransmisión**

Se cuenta con 650.23 kilómetros de líneas de subtransmisión en niveles de tensión de 115 KV y 34.5 KV, para transportar la energía desde el Sistema de Transmisión Nacional hasta los diferentes municipios del departamento de Arauca.

En la siguiente tabla, se muestra las líneas de subtransmisión operadas por la Empresa de Energía de Arauca - ENELAR.

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
[www.enelar.com.co](http://www.enelar.com.co)



SC-CER546783



NOMBRE DE LÍNEA	TENSIÓN DE OPERACIÓN (KV)	LONGITUD (KM)
Caño Limón – Arauca 1	34.5	44.00
Caño Limón – Arauca 2	34.5 (1)	44.00
Arauca - El Caracol	34.5	54.00
Caño Limón - Arauquita	34.5	45.00
Caño Limón - Cravo Norte	34.5	130.40
Línea del Rosario	34.5	11.72
Caño Limón - Panamá de Arauca	34.5	43.00
Panamá de Arauca – Puerto Jordán	34.5	25.00
Arauquita - La Esmeralda	34.5	24.50
Fortul - Oasis	34.5	40.00
Banadía - Fortul	34.5	18.00
Banadía - Saravena	34.5	8.00
Banadía - Tame	115.0	60.00
Tame - Puerto Rondón	34.5	70.00
Tame – Puerto Nidia	34.5	32.61
<b>Total</b>		<b>650.23</b>

**Tabla 2.** líneas de subtransmisión

1) *La línea de subtransmisión Caño Limón – Arauca 2, se encuentra energizada a 34.5 KV, las estructuras cuentan con aislamiento a 115 KV.*

- **Redes de distribución**

La empresa cuenta con 6.013 kilómetros de red en media tensión, 3.288 kilómetros de red de baja tensión y 9.417 centros de transformación monofásicos y trifásicos, que permiten distribuir la energía en los cascos urbanos y sector rural de los diferentes municipios del departamento de Arauca.



Las redes de distribución están discriminadas:

ITEM	NOMBRE DEL CIRCUITO	SUBESTACIÓN	VOLTAJE NOMINAL (Kv)	CÓDIGO SPARD CIRCUITO	LONGITUD DEL CIRCUITO (KM)
1	ALIM. No.1	ARAUCA	13,8	AR0101	45
2	ALIM. No.2	ARAUCA	13,8	AR0102	15
3	ALIM. No.3	ARAUCA	13,8	AR0103	11
4	ALIM. No.4	ARAUCA	13,8	AR0104	29
5	ALIM. No.5	ARAUCA	13,8	AR0105	24
6	T. L. S.	TODOS LOS SANTOS	13,8	AR0201	133
7	EL ROSARIO	EL ROSARIO	13,8	AR0301	184
8	EL CARACOL	EL CARACOL	13,8	AR0401	344
9	MAPORILLAL	MAPORILLAL	13,8	AR0501	223
10	PLAYITAS	PLAYITAS	13,8	AR0601	16
11	ZN	ZONA INDUSTRIAL	13,8	AR0701	4
12	ZN	ZONA INDUSTRIAL	13,8	AR0702	53
13	ZN	ZONA INDUSTRIAL	13,8	AR0703	58
14	ZN	ZONA INDUSTRIAL	13,8	AR0704	81
15	IP15-2	ARAUQUITA	13,8	AQ0101	16
16	IP15-3	ARAUQUITA	13,8	AQ0102	136
17	PESQUERA	LA PESQUERA	13,8	AQ0201	146
18	PANAMA ARAUCA DE	PANAMA DE ARAUCA	13,8	AQ0301	564
19	LA ESMERALDA	LA ESMERALDA	13,8	AQ0401	540
20	IP15-2	SARAVENA	13,8	SA0101	274
21	IP15-3	SARAVENA	13,8	SA0102	225
22	IP15-2	FORTUL	13,8	FO0101	92
23	IP15-3	FORTUL	13,8	FO0102	481
24	TAME 1	TAME	13,8	TA0101	49
25	TAME 2	TAME	13,8	TA0102	177
26	COROCITO	TAME	13,8	TA0103	274
27	BETOYES	TAME	13,8	TA0104	704
29	CRAVO 1	CRAVO NORTE	13,8	CN0101	42
30	PUERTO RONDON	PUERTO RONDON	13,8	PR0101	285
31	PUERTO NIDIA	PUERTO NIDIA	13,8	TA0103	477
32	PUERTO JORDAN	PUERTO JORDAN	13,8	TA0201	312
<b>LONGITUD TOTAL (KM):</b>					<b>6.013</b>

**Tabla 3.** Redes de distribución

## 2.2 Procesos de operación y mantenimiento

El área técnica y operativa de la Empresa de Energía de Arauca, se encarga de los procesos de operación y mantenimiento del sistema eléctrico del departamento, con el objetivo de mantener, asegurar y mejorar la calidad y continuidad del servicio que se presta a los usuarios.

### 2.2.1 Operación

La operación, hace referencia a la administración que el Centro de Control de Arauca (CCA) da al sistema eléctrico de ENELAR E.S.P., lo cual constituye una herramienta para lograr una adecuada programación, ejecución, reporte y control de las maniobras teniendo en cuenta la regulación vigente.

En el desarrollo del proceso de operación, se ejecutan los siguientes proyectos:

- **Centro de control**

Se asignaron recursos por un valor de \$3.951 millones de pesos para el MANTENIMIENTO Y OPERACION DEL SISTEMA DE GESTION DE DISTRIBUCION DE ENELAR E.S.P EN EL DEPARTAMENTO DE ARAUCA donde se contempló recurso humano para la operación y administración del Centro de Control que tiene bajo su responsabilidad el correcto funcionamiento del sistema SCADA, el OMS, el CONTAC CENTER, y el reporte de información a los diferentes entes de regulación, control y operación del sistema eléctrico de la empresa.

En la siguiente tabla se relaciona los contratos suscritos en los años 2020 al 2023.

ITEM	AÑO	NUMERO DE CONTRATO	VALOR (MILLONES DE PESOS)
1	2020	11	1.093
2	2021	52	908
3	2022	200	762
4	2023	147	1.188
<b>TOTAL</b>			<b>3.951</b>

**Tabla 4.** Contratos del Centro de Control

De otra parte, la empresa dispone de recursos para el desplazamiento del personal profesional contratado y para elementos requeridos en el Centro de Control y Contact Center.



**Ilustración 6.** Centro de Control y Contact Center

- **Automatización**

Se asignaron recursos por un valor de \$ 1.632 millones de pesos para la AUTOMATIZACION Y EQUIPOS DE CONTROL DEL SISTEMA ELECTRICO DE LA EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA donde se contempló trabajos de integración, parametrización al Centro de Control de diferentes equipos instalados en las subestaciones eléctricas del departamento de Arauca.

En la siguiente tabla se relaciona los contratos suscritos en los años 2020 al 2023.

ITEM	AÑO	NUMERO DE CONTRATO	VALOR (MILLONES DE PESOS)
1	2020	222	299
2	2021	390	599
3	2022	179	299
4	2023	508	435
<b>TOTAL</b>			1.632

**Tabla 5.** Contratos destinados a la automatización

### 2.2.3 Mantenimiento

El mantenimiento de la infraestructura eléctrica está a cargo de cada una de las zonas operativas bajo el liderazgo de los directores de Zona.

Cada Dirección de Zona elabora el Plan Anual de Mantenimiento el cual se alimenta de las actividades programadas para la ejecución de mantenimiento en cada una de las siguientes especialidades: servidumbre de redes y líneas, reposición de postiería, reposición de transformadores de distribución y mantenimiento de subestaciones eléctricas.

En el desarrollo del proceso de mantenimiento, se ejecutan los siguientes proyectos:

- **Servidumbre**

Se asignaron recursos por un valor de \$ 4.502 millones de pesos para el MANTENIMIENTO DE SERVIDUMBRE DEL SISTEMA DE SISTRIBUCION LOCAL DE ENELAR EN EL DEPARTAMENTO DE ARAUCA donde se adelantó el mantenimiento de despeje de vegetación en la parte urbana y rural del sistema de distribución local del departamento de Arauca.

En la siguiente tabla de relaciona los contratos suscritos en los años 2020 al 2023.

ITEM	AÑO	NUMERO DE CONTRATO	VALOR (MILLONES DE PESOS)
1	2020	175	1.738
2	2021	251	1.518
3	2022	291	734
4	2023	531	512
<b>TOTAL</b>			<b>4.502</b>

**Tabla 6.** Contratos suscritos para servidumbres



**Ilustración 7.** Mantenimiento de servidumbre redes urbano y rural

Adicional, se asignaron recursos por un valor de \$3.478 millones de pesos para el MANTENIMIENTO DE SERVIDUMBRE DEL SISTEMA DE TRANSMISION REGIONAL DE ENELAR E.S.P. EN EL DEPARTAMENTO DE ARAUCA donde se adelantó el mantenimiento de despeje de vegetación en corredores de servidumbre del sistema de transmisión regional del departamento de Arauca.

En la siguiente tabla se relaciona los contratos suscritos en los años 2020 al 2023.

ITEM	AÑO	NUMERO DE CONTRATO	VALOR (MILLONES DE PESOS)
1	2020	163	1.267
2	2021	262	1.081
3	2022	187	545
4	2023	326	585
<b>TOTAL</b>			<b>3.478</b>

**Ilustración 8.** Contratos suscritos para la servidumbre del sistema de transmisión regional



**Ilustración 9.** Limpieza de líneas de subtransmisión

- **Mantenimiento urbano y rural del sistema de distribución – Núcleos**

Se asignaron recurso por valor de \$10.721 millones de pesos, donde se contempló la contratación de técnicos electricistas con matrícula profesional y certificación de trabajo en altura, con moto y herramienta para la operación y mantenimiento de la red eléctrica en el departamento de Arauca. Los técnicos se asignaron a los siguientes sitios: Zona Rural de Arauca, Arauquita, La Esmeralda, Panamá de Arauca, Oasis, Pesquera, Reineria, Aguachica, La Paz y Saravena, Puerto Jordán, Botalón, Santo Domingo, Puerto Rondón, Zona rural de Tame y Puerto Nidia.

Se contrató técnicos electricistas con matrícula profesional y certificación de trabajo en altura que en conjunto con el personal de ENELAR, se encargó de realizar las diferentes actividades de mantenimiento y atención de fallas de las redes eléctricas en el sector urbano y rural de los municipios Arauca, Cravo Norte, Saravena y Tame.

En la siguiente tabla se relaciona los contratos suscritos en los años 2020 al 2023.

ITEM	AÑO	ZONA CENTRO	ZONA NORTE	ZONA SUR	VALOR (MILLONES DE PESOS)
		NUMERO DE CONTRATO	NUMERO DE CONTRATO	NUMERO DE CONTRATO	
1	2020	99	104	105	2.972
2	2021	263	256	257	2.513
3	2022	202	189	186	2.138
4	2023	-	107	108	3.098
				<b>TOTAL</b>	10.721

**Tabla 7.** Contratos suscritos para el mantenimiento de redes

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783



- **Reposición de postería**

Se asignaron recursos por valor de \$ 3.666 millones de pesos para el MANTENIMIENTO DEL SISTEMA ELECTRICO DE DISTRIBUCION EN LOS NIVELES DE TENSION I Y II, EN EL DEPARTAMENTO DE ARAUCA donde se adelantó el cambio de postes de concreto que se encontraban en mal estado o en riesgo de colapsar.

En la siguiente tabla de relaciona los contratos suscritos en los años 2020 al 2023.

ITEM	AÑO	NUMERO DE CONTRATO	VALOR (MILLONES DE PESOS)
1	2020	100	1.499
2	2021	321	999
3	2022	192	399
4	2023	526	769
<b>TOTAL</b>			<b>3.666</b>

**Tabla 8.** Contratos suscritos para el mantenimiento del Sistema eléctrico



**Ilustración 10.** Reposición de postería en mal estado

- **Suministro y mantenimiento de transformadores de distribución**

Se asignaron recursos por valor de \$ 1.514 millones de pesos de para la REPARACION DE TRANSFORMADORES DE DISTRIBUCION PARA EL SISTEMA ELECTRICO, donde se enviaron a reparación trasformadores de distribución que presentan falla.

En la siguiente tabla de relaciona los contratos suscritos en los años 2020 al 2023.

ITEM	AÑO	NUMERO DE CONTRATO	VALOR (MILLONES DE PESOS)
1	2020	142	400
2	2021	491	199
3	2022	188	500
4	2023	354	415
<b>TOTAL</b>			1.514

**Tabla 9.** Contratos suscritos para la reparación de transformadores



**Ilustración 11.** Transformadores reparados

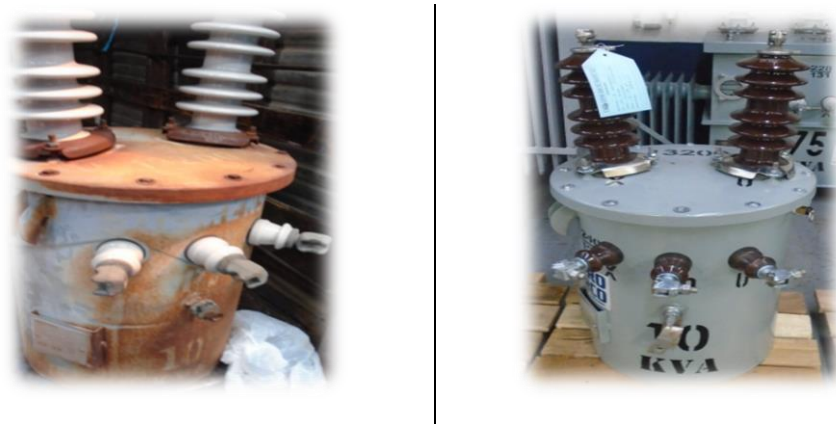


*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
[www.enelar.com.co](http://www.enelar.com.co)







**Ilustración 12.** Comparación transformadora enviado / recibido

- **Servicio de transporte**

Se asignaron recursos por un valor de \$5.525 millones de pesos para el SERVICIO DE TRANSPORTE DE PERSONAL TECNICO, EQUIPOS, HERRAMIENTAS Y MATERIALES NECESARIOS PARA LA OPERACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA ELECTRICO EN EL DEPARTAMENTO DE ARAUCA, donde se contempla el transporte del personal técnico, herramientas, equipos y materiales para el mantenimiento del sistema de distribución local urbano y rural del departamento de Arauca.

En la siguiente tabla se relaciona los contratos suscritos en los años 2020 al 2023.

ITEM	AÑO	NUMERO DE CONTRATO	VALOR (MILLONES DE PESOS)
1	2020	107	1.501
2	2021	137	1.598
3	2022	188	1.184
4	2023	181	1.242
<b>TOTAL</b>			5.525

**Tabla 10.** Contratos suscritos para el servicio de transporte



**Tabla 11.** Transporte de herramientas y personal de ENELAR E.S.P

- **Mantenimiento de subestaciones**

Se asignaron recursos por un valor de \$1.851 millones de pesos para la ADECUACION, REPARACION Y MANTENIMIENTO DE SUBESTACIONES ELECTRICAS, donde se dio a conocer el estado actual de los transformadores de potencia de cada una de las subestaciones que opera ENELAR ES.P. en el departamento de Arauca, se adelantaron trabajos de toma de muestras de aceite dieléctrico para ser enviados a laboratorio especializado con el fin de hacer análisis Fisicoquímicas y Cromatografía de gases. Además, se adelantó el mantenimiento de aires acondicionados, grupos electrógenos y demás equipos de las subestaciones eléctricas del departamento de Arauca.

En la siguiente tabla se relaciona los contratos suscritos en los años 2020 al 2023.

ITEM	AÑO	NUMERO DE CONTRATO	VALOR (MILLONES DE PESOS)
1	2020	228	603
2	2021	290	599
3	2022	173	394
4	2023	325	255
<b>TOTAL</b>			<b>1.851</b>

**Tabla 12.** Adecuación, Reparación y Mantenimiento de Subestaciones Eléctricas



**Ilustración 13.** Mantenimiento de subestaciones

- **Reposición de equipos en subestaciones**

Se asignaron recursos por un valor de \$1.552 millones de pesos para la REPOSICION DE EQUIPOS DE SUBESTACIONES donde se contempló la reposición de equipos de subestaciones que han cumplido con su vida útil o que presentan algún tipo falla.

En la siguiente tabla se relaciona los contratos suscritos en los años 2020 al 2023.

ITEM	AÑO	NUMERO DE CONTRATO	VALOR (MILLONES DE PESOS)
1	2020	-	-
2	2021	329	742
3	2022	177	308
4	2023	486	502
<b>TOTAL</b>			<b>1.552</b>

**Tabla 13.** Reposición de equipos de subestaciones

### 2.3 Plan de Inversiones

En el marco del proceso regulado de actualización de los ingresos por distribución que se adelanta ante la CREG, ENELAR E.S.P. elaboró y presentó el plan de inversiones para los

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



próximos cinco (5) años, por un valor que supera los 60 mil millones de pesos, en el cual se incluyeron proyectos de gran importancia para el fortalecimiento del sistema eléctrico, que permitirán tener una oferta de energía suficiente y con calidad para los nuevos usuarios y proyectos que se desarrollen en la región.

Dentro de los más representativos, que se están estructurando actualmente y que se espera sean construidos y puestos en servicio en el actual periodo de gobierno se encuentran los siguientes:

- Ampliación de la subestación playitas 115/34, 5/3,8 KV 50 MVA y adecuación de circuitos del sistema distribución local del municipio de Arauca, departamento de Arauca.
- Adecuación y repotenciación del sistema de distribución local del municipio de Saravena.
- Adecuación y repotenciación del sistema de distribución local del municipio de Tame.
- Construcción de línea a 34,5 KV Puerto Nidia - Puerto Jordán.
- Construcción de línea 34,5KV Saravena - Bocas del Banadía y subestación asociada Bocas del Banadía 34,5/13,8 KV 2 MVA.
- Repotenciación de línea a 34, 5 Caño Limón - Panamá de Arauca y construcción de subestación las Cruces 34,5/13,8 KV,2 MVA.
- Reposición de celdas campo N° 2, 13,8 KV subestación de Arauca
- Modernización y reposición de equipos en subestación de Arauquita y Saravena.

## 2.4 Sistema De Gestión De Activos

La Empresa de Energía de Arauca para administrar de manera asertiva los planes de mantenimiento e inversiones, está implementando el sistema de gestión de activos de acuerdo con lo establecido en la resolución CREG 015 de 2018 la cual estipula un plazo de 5 años para tener implementado el sistema y certificado conforme a la norma internacional ISO 550001 de 2014.

Como primera etapa se implementará el sistema con los activos eléctricos de la entidad, contando con un software con interfaces entre los sistemas de mantenimiento y financiera con el fin de obtener el seguimiento del ciclo de vida de cada uno de los equipos. Para las siguientes etapas se implementará al sistema los demás activos tangibles, financiero e intangibles de la empresa unificando información técnica y contable.

Se ha establecido una política con objetivos estratégicos encaminados a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestras partes interesadas a través de una gestión y administración adecuada de activos, con óptimo desempeño del ciclo de vida de los activos

de la empresa, con el fin de minimizar fallas e imprevistos en los activos de la empresa, optimizar el costo de la capacidad instalada e implementar estrategias tecnológicas y de modernización mediante la planeación eficiente y eficaz.

Este sistema proporciona beneficios a largo plazo en los que se podrá obtener un mayor manejo de los activos, mayor rendimiento en los mantenimientos, disminución de costos, mayor flujo financiero, entre otros. Para dar cumplimiento en la implementación se ha establecido un plan de ruta y evaluaciones con el fin de analizar los avances y el nivel de madurez del sistema.

## 2.5 Recomendaciones competente Técnico Operativa

Para mantener la calidad del servicio y la estabilidad del sistema eléctrico, se sugiere continuar con los proyectos de: Reposición y mantenimiento de transformadores de distribución, reposición de postes, mantenimiento de servidumbre de líneas y redes, operación y mantenimiento del sistema de gestión de distribución, servicio de transporte y mantenimiento en línea viva. Así mismo se recomienda dar cumplimiento al plan de inversión, aprobado por la CREG a través de la resolución 199 del 2020.

Continuar con el proyecto de la subestación Playitas para el cumplimiento de uno de los proyectos del plan de inversión.

Continuar con la implementación del sistema de gestión de activos de acuerdo con lo establecido en la resolución CREG 015 de 2018, el cual debe estar certificado conforme a la norma internacional ISO 550001 de 2014.

## 3. PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

### 3.1. Acto administrativo conformación del Comité Institucional de Gestión Y Desempeño

La Empresa de Energía de Arauca ENELAR E.S.P., adoptó el Comité de Gestión y Desempeño mediante la Resolución 367 de 2018. Desde el 01 de enero del 2020 hasta el 30 de septiembre de 2023, se han realizado 28 sesiones; las cuales han tenido como propósito: (i) presentar los resultados del desempeño de los procesos, (ii) analizar los factores externos e internos que puedan beneficiar o afectar el quehacer de la empresa, (iii)

definir y aprobar programas, planes y estrategias que le permitan a la empresa cumplir con los objetivos estratégicos, (iv) aprobar el presupuesto de cada vigencia, y (v) tomar las decisiones que consideren estratégicas para la empresa. Así mismo, a través de la resolución 233 de 2019, se adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

Se recomienda, atender los lineamientos definidos en la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional – SEDI, a demás desde la Oficina Asesora de Planeación buscar estrategias que ayuden a fortalecer la comprensión de los distintos instrumentos de planeación y el oportuno reporte de la información. Para más información ver anexo 1.

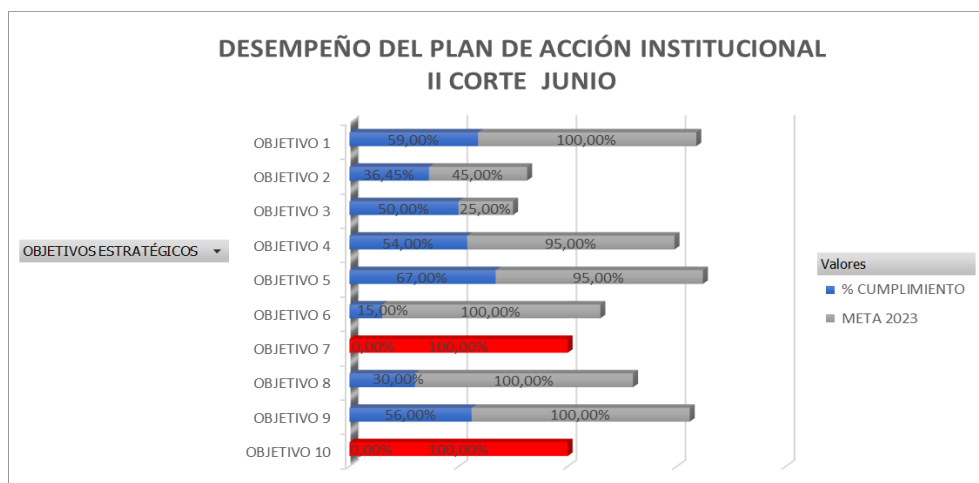
### 3.2. Plan de Acción Institucional

El Plan de Acción Institucional, es la herramienta mediante la cual la empresa estipula los objetivos, actividades, indicadores y metas que deberán cumplirse durante la vigencia. Esta hoja de ruta se ha enfocado en las 4 perspectivas definidas en el Plan Estratégico Institucional:

Vigencia	Perspectiva
2020	Financiera, Cliente, Proceso Interno y Aprendizaje y Crecimiento
2021	Financiera, Cliente, Proceso Interno y Aprendizaje y Crecimiento
2022	Financiera
2023	Financiera

**Ilustración 14.** Perspectivas contempladas en los PEI

En este sentido, se debe indicar que desde la Oficina Asesora de Planeación se realiza un seguimiento trimestral a cada uno de los objetivos. Para la vigencia 2023 se definieron 10 objetivos estratégicos. A continuación, se presenta el resultado obtenido en el último seguimiento a corte 30 de junio de 2023.



**Ilustración 15.** Nivel de cumplimiento PAI 2023





Este seguimiento muestra un cumplimiento del 47.6 % en relación con los 10 objetivos. Para el mes de enero del 2024, se sugiere realizar sesiones de trabajo con los líderes de los procesos, con el fin de iniciar la construcción del nuevo Plan de Acción Institucional, dando prioridad a las metas de recuperación de energía, recuperación de cartera y disminuir el porcentaje de exposición en bolsa.

Para lo cual se sugiere dar prioridad a la recuperación de energía fijando una reducción del indicador de pérdidas el cual se ha mantenido en 35% para las anteriores vigencias. Adicionalmente, frente a la recuperación de cartera se recomienda realizar la revisión y seguimiento de las carteras del sector oficial y del sector alumbrado público considerando los cambios de los cargos sobre los mandatarios y directivos que hacen parte de las entidades territoriales.

Por otro lado, se hace prioritario implementar acciones que propendan por la disminución del porcentaje de exposición de bolsa para los años 2024 y 2025, teniendo en cuenta, la baja oferta de energía que se encuentra disponible a través de la plataforma SICEP. Para el año 2023 la empresa publicó las convocatorias CP-ENIC2023-001 y CP-ENIC2023-002 lo que para en todo caso resulto en ofertas desiertas para los periodos 2024 y 2025, por lo que se requiere que la próxima vigencia se cuente con un fuerte soporte en materia regulatoria teniendo en cuenta, los constantes cambios que están realizando el Gobierno Nacional.

Frente al acompañamiento y seguimiento regulatorio, también se hace necesario que la próxima administración tenga presente la recuperación de los saldos acumulados productos de la aplicación de la opción tarifaria creada e implementada en el año 2020 en el marco de la Resolución CREG 012 de 2020, los cuales a corte de octubre de 2023 alcanzan un valor cercano a los \$33.000.000.000 que no pueden trasladarse directamente a los usuarios.

Por último, la empresa debe continuar fortaleciendo la implementación y maduración de los procesos al interior, teniendo como base el marco regulatorio de la CREG y de la Superintendencia de Servicios Públicos SSPD, toda vez que desde la vigencia 2023 se identificaron diferentes falencias en la concordancia de las actividades con lo exigido en la regulación especialmente en los procesos de detección de fraudes, transacciones en el mercado mayorista de energía (STR, SDL, ADD, CPROG).

*Para más información ver anexo 25.*

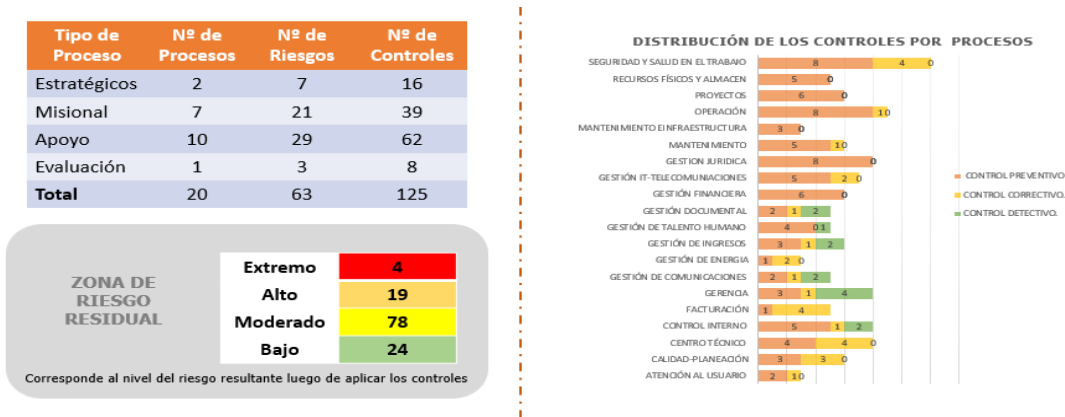
### 3.3. Mapa Institucional de Riesgos por procesos

El mapa de riesgos institucional es una herramienta que la función pública le dio a las empresas para identificar las acciones sobre las posibles situaciones que puedan vulnerar la eficaz prestación de los servicios. En ENELAR E.S.P cada líder de proceso realiza el análisis del contexto en que desarrolla sus actividades e identifica los riesgos que podría afectar el desempeño del cumplimiento de sus objetivos e identifican los controles que mitigarían los efectos frente a la materialización de los riesgos.

En este sentido, se debe precisar que en la actualidad la empresa cuenta con 54 riesgos de gestión, 6 de corrupción y 125 controles. La Oficina Asesora de Planeación, como segunda línea de defensa, es la encargada de articular con los líderes el seguimiento a las matrices de riesgos y la efectividad de los controles; y la Oficina de Control Interno, como tercera línea de defensa, realiza el seguimiento de los riesgos de corrupción.

Por ultimo debe indicarse que la oficina asesora de planeación se encuentra en proceso de actualización de la Política de Administración de Riesgo PAR y las matrices de riesgo institucionales en atención a la versión 6 de la guía del departamento administrativo de la función pública DAFFP.

#### CLASIFICACIÓN DE RIESGOS POR PROCESOS -2023



**Ilustración 16.** Clasificación de los riesgos por procesos

Para más información ver anexo 32.



### 3.4. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC

El PAAC es un instrumento de tipo preventivo donde se definen los componentes, subcomponentes, actividades y estrategias que buscan: (i) luchar contra la corrupción, (ii) brindar a la ciudadanía un acceso ágil y sencillo, (iii) fortalecer la transparencia y (iv) generar espacios de diálogo con la comunidad. Su construcción, actualización y publicación está a cargo de la Oficina Asesora de Planeación; mientras el seguimiento es del resorte de la Oficina de Control Interno.

Este instrumento ha permitido crear conciencia en los colaboradores sobre la importancia de la lucha contra la corrupción y del compromiso para atender a los ciudadanos, y fortalecer los diferentes canales de atención establecidos en la Entidad.

La nueva administración deberá adelantar la construcción del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, según lo dispuesto en la Ley 2195 de 2022.

*Para más información ver anexo 33.*

## 4. FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL Y SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS

### 4.1. Plataforma Estratégica

**Los resultados estratégicos: ¡Lo que queremos lograr!**

**¿Cuáles son nuestros objetivos estratégicos?**

**En la perspectiva financiera** nos trazamos la meta de continuar creciendo a través de la diversificación de nuestros ingresos y la implantación de buenas prácticas de gestión financiera.

**Con nuestros clientes** y usuarios pretendemos mejorar la satisfacción de los servicios que prestamos e incursionar en nuevos mercados.

**Con nuestros procesos internos** fortalecidos aportamos a la mejora continua de la entidad y a la calidad de vida de nuestros usuarios en el departamento de Arauca.

**El aprendizaje y crecimiento** se debe centrar en la formación y capacitación a nuestros servidores públicos y las herramientas y sistemas de información que dispongan para realizar sus actividades.

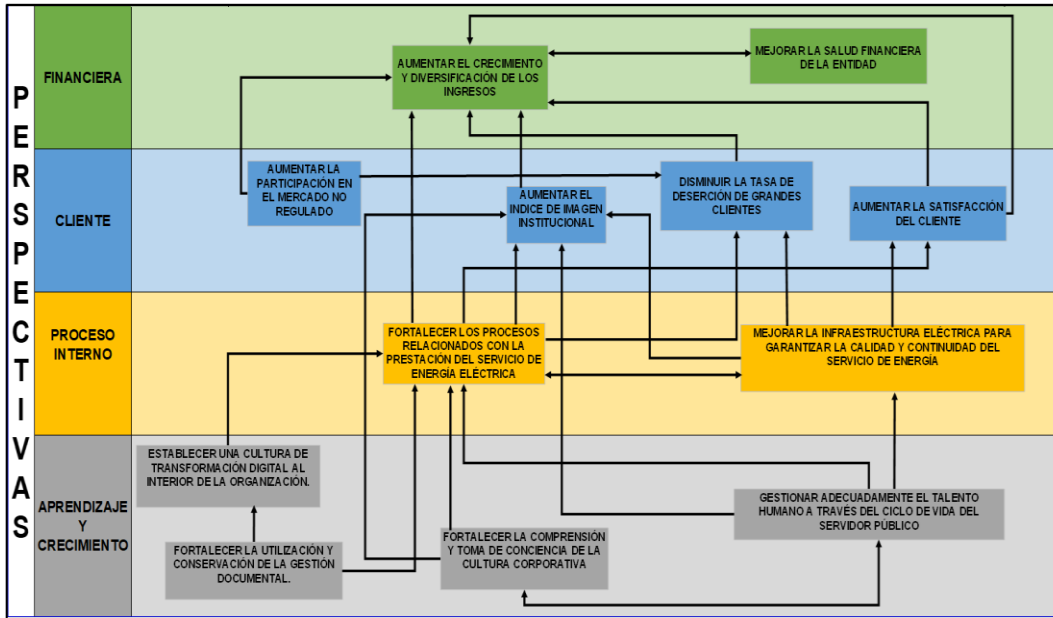
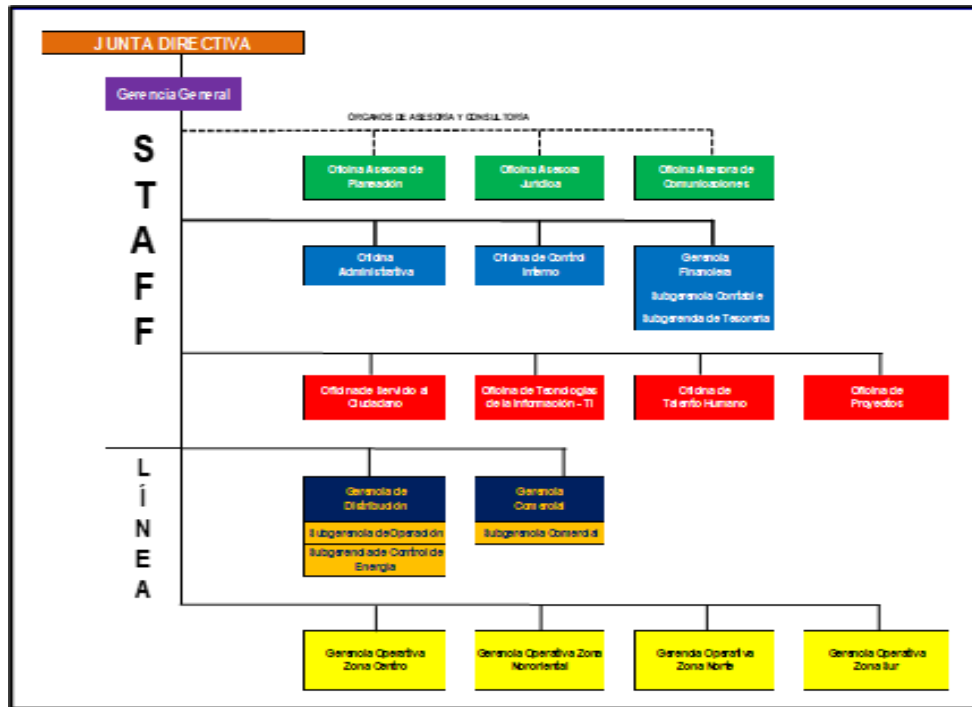


Ilustración 17. Objetivos estratégicos del PEI

Para más información ver anexo 60.

## 4.2. Estructura organizacional

En el año 2021 a través un estudio técnico de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, que lideró la oficina asesora de planeación con su equipo de trabajo, la asesoría de la función pública y con el apoyo de un profesional experto en BPM Business Process Management, con contrato de prestación de servicios N. 247 de 2020, cuyo objeto era “APOYO DE UN ASESOR ESPECIALIZADO EN LA DISCIPLINA BUSINESS PROCESS MANAGEMENT (BPM; GESTIÓN DE PROCESOS DE NEGOCIO) PARA EL DISEÑO, MODELADO, ANÁLISIS Y REDISEÑO DE LOS PROCESOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE ENELAR E.S.P.” se evidenció la necesidad de realizar un rediseño institucional. Razón por la cual se sugiere a la nueva administración revisar la propuesta y en comité de gestión y desempeño tomar las decisiones que considere necesarias.



**Ilustración 18.** Propuesta (Estructura orgánica de ENELAR E.S.P que es de tipo línea-staff)

Para más información ver anexo 61.

### 4.3. Mapa de Procesos

ENELAR E.S.P, cuenta con 21 procesos debidamente documentados, los cuales se clasifican en: Estratégicos, misionales, de apoyo y evolución, como se muestra en la ilustración 19.

Se recomienda, verificar y analizar la propuesta del estudio técnico de fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos; donde se analizaron los estados actuales de los procesos (AS-IS), estados deseados (TO-BE), análisis de cargas de trabajo, perfiles y necesidades de personal se logró ajustar de nuevo el mapa de procesos y dar el siguiente resultado, que fue socializado y aprobado, que fue socializado y aprobado ante el comité de gestión y desempeño del 10 de agosto de 2020, acta N. 02, el objetivo es mejorar el desempeño (eficiencia y eficacia) y la optimización de los procesos de una organización. Se sugiere a la nueva administración revisar la propuesta y en comité de gestión y desempeño definir la pertinencia del cambio.

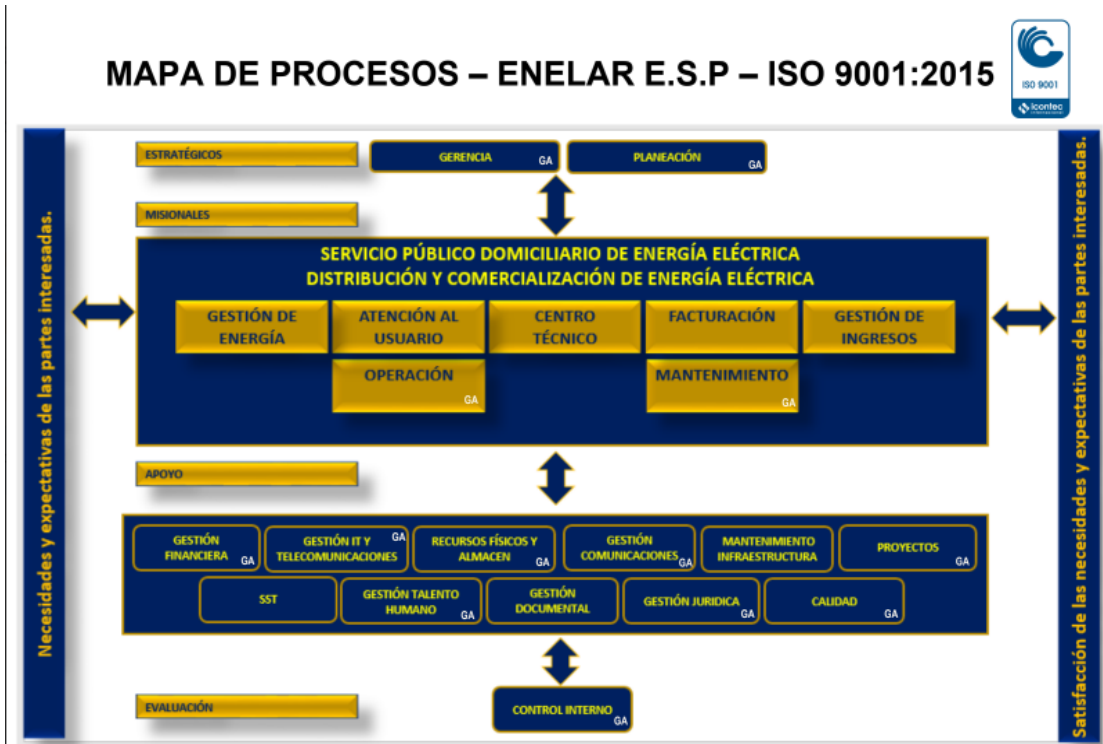


Ilustración 19. Mapa de procesos actual



Ilustración 20. Mapa de procesos propuesto

En ese orden, se sugiere a la nueva administración revisar la nueva propuesta y analizar la pertinencia de su implementación. La información reposa en la Oficina Asesora de Planeación.

Para más información ver anexo 66.

## 5. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

### 5.1. Herramientas o cuadros de control para realizar el seguimiento a los planes, programas y proyectos.

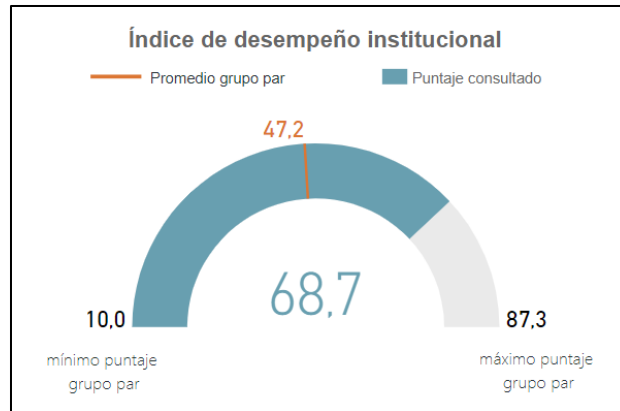
La Oficina Asesora de Planeación, adelanta los seguimientos de acuerdo con los lineamientos de la Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño Institucional – SEDI, aprobada en el año 2019 por el comité de gestión y desempeño; en la cual se establecen los instrumentos, periodicidad, responsables del reporte, seguimiento, análisis y evaluación; permitiendo así, medir el desempeño de cada uno de los procesos y comparar si los resultados alcanzados corresponden a las metas trazadas.

Dicho lo anterior, se debe precisar que los instrumentos objeto de seguimiento son: (i) Plan Estratégico Institucional, (ii) Plan de Acción Institucional, (iii) Indicadores de procesos, (iv) matrices de riesgo, (v) planes de mejoramiento, (vi) planificación de cambios, (vii) desempeño de los proveedores, (viii) satisfacción de cliente, (ix) cambios en el contexto y (x) cumplimiento de iniciativas del Plan de Desarrollo Departamental a cargo de ENELAR E.S.P; este último no se encuentra descrito en la política SEDI, no obstante, los procesos de proyectos y planeación reportan trimestralmente a la gobernación de Arauca en la plantilla definida para tal fin.

De otro lado, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG cuenta con una herramienta en línea, el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, a través de la cual se capturan, monitorean y evalúan los avances sectoriales e institucionales en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional. De la misma forma se mide el IDI- INDICE DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL; este es un puntaje que refleja el grado de orientación de la entidad hacia una mejor producción de bienes y prestación de servicios, a fin de resolver efectivamente las necesidades y problemas de los ciudadanos con criterios de: eficacia (la medida en que se logran los resultados institucionales), eficiencia (la medida en que los recursos e insumos son utilizados para alcanzar los resultados) y calidad (la medida en la que se asegura que el producto y/o prestación del servicio responde a atender las necesidades y problemas de sus grupos de valor).

A partir de los resultados del IDI del 2018 al 2020 se analiza la implementación del Modelo, actualización y mejoras durante los periodos evaluados; con base a este análisis se

considera el marco de referencia para “dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluación y controlar la gestión de la empresa. Con base a la información que se genera a través del FURAG sirve para tomar decisiones en materia de gestión institucional y formulación o ajustes de las Políticas de Gestión y Desempeño. Se debe mencionar, que a través de este formulario se evalúa la gestión de la vigencia inmediatamente anterior, en este orden de ideas, y teniendo en cuenta que a la fecha no se cuenta con el resultado 2022, a continuación, se presentan los resultados obtenidos para el año 2021.



Entidad	Índice de Desempeño Institucional	Hum.
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DEL GUAVIARE - EMPOAGUA	87,3	
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA VIRGINIA	78,1	
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS INSTITUTO DE SERVICIOS VARIOS DE IPIALES -ISERVI-	73,2	
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE VILLANUEVA	72,2	
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA PALMEÑA S.A.S	71,8	
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE LEBRIJA	70,6	
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE SAN JOSE DE ALBAN NARIÑO EMPOALBAN	70,2	
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TAURAMENA	69,8	
DINAMICA SERVICIOS PUBLICOS E INGENIERIA E.S.P. S.A.S	69,1	
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS - GRANADA	69,0	
<b>EMPRESA DE ENERGÍA ELÉCTRICA DE ARAUCA .</b>	<b>68,7</b>	
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL LIBANO TOLIMA EMSER	66,8	
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARROCA ESPARROCA	65,4	

**Ilustración 21. Resultados FURAG 2021**

Finalmente, es de referir que para las próximas vigencias se recomienda realizar capacitaciones a los nuevos equipos de trabajos; donde se socialice la política SEDI, los instrumentos, herramientas, indicadores y metas a cargo de cada proceso. De otro lado, también se considera importante designar un enlace con la Oficina Asesora de Planeación por cada proceso.

*Para más información ver anexo 94.*

## 6. TALENTO HUMANO

### 6.1. Programa de entorno laboral saludable

Se evidenció en la información de los resultados de los exámenes médicos riesgo cardiovascular, osteomuscular y la aplicación de la batería psicosocial implementadas por la empresa ENELAR E.S.P., en los municipios de Arauca, Arauquita, Saravena, Fortul y Tame que, el 80% de la población no presenta restricciones laborales específicas.

El restante presenta situaciones laborales específicas (Personal operativo) de atención prioritaria; se viene monitoreando a partir del mes de septiembre del 2023 con el acompañamiento de la entidad prestadora de servicios de salud. Se recomienda en conjunto con el área de salud ocupacional y el profesional asignado continuar la ruta de atención.

VIGENCIA 2023	
<b>1. EQUILIBRIO PSICOSOCIAL</b>	
%	ACTIVIDADES
100%	Capacitación ley 1010 de 206 (Acoso Laboral)
<b>2. EQUILIBRIO MENTAL</b>	
80%	Capacitaciones orientadas en salud mental (ansiedad, depresión y resolución de conflictos)

**Ilustración 22.** Resultados del programa de Salud Ocupacional

*Para más información ver anexo 5.*

### 6.2. Programa de Inducción y reinducción.

Se evidenció que, durante el primer semestre del año 2023, se desarrolló la inducción y reinducción donde se incluyeron aspectos relacionados en el Plan Estratégico de Talento Humano- PETH ENELAR ESP. La inducción o reinducción fue realizada por procesos para el personal, 21 funcionarios de Libre Nombramiento y Remoción, mediante citación circular 131.12.111 de febrero del 2023, intervenciones y presentaciones de los líderes de procesos: Planeación OAP, Comercial, PQR, Facturación, Recaudo, TOPMA, Talento Humano, secretaria general y Control Interno. Se recomienda hacer seguimiento a la





inducción y reinducción proyectada a realizarse con modificaciones en la metodología de socialización para los trabajadores oficiales. De acuerdo con la circular TRD. 131.13.53 y la circular TRD. 131.13.54 a realizarse en el mes de octubre del 2023.

*Para más información ver anexo 11.*

### 6.3. Plan Institucional de Capacitación

Anualmente se propone y se aprueba el Plan Institucional de Capacitación ENELAR E.S.P., mediante direccionamiento del Comité de Gestión y Desempeño MIPG, trabajo basado con los requerimientos y las necesidades de cada proceso y participación de los trabajadores.

En el año 2020 teniendo en cuenta el riesgo de salud pública de COVID-19 se actualizó el plan de capacitación seguido por lineamientos de bioseguridad.

Para el año 2022 se propone que la planificación de las actividades de seguridad y salud en el trabajo estén contempladas en el Plan de capacitación a través de la detección de necesidades como parte de la integración de los sistemas de gestión.

La mayor cantidad de eventos de formación están relacionados con requisitos legales con el 53% y con la gestión del riesgo con el 32% que incluye procedimientos de trabajos seguros, manejo seguro de instrumentos y herramientas, prevención de riesgos y peligros, entre otros. Se recomienda dar continuidad a lo que resta del trimestre del 2023, temas previstos por los líderes de procesos.

*Para más información ver anexo 13.*

### 6.4. Plan anual en Seguridad y Salud en el Trabajo

Según el Decreto 1072 del 2015, y con resultados del año 2022, se debe fortalecer la gestión de las amenazas mediante el seguimiento de los controles establecidos y la puesta en marcha de planes de acción, el mejoramiento continuo mediante la identificación de acciones de mejora, correctivos y preventivos. Para ello, como parte de las acciones desde ese mismo año y para el 2023, se han realizado las auditorías internas y externas desde el Ministerio de Trabajo y finalmente se requiere optimizar la gestión integral del sistema mediante la implementación de oportunidades de mejora, según los hallazgos. Este plan incluye las reuniones del Comité Paritario de Salud y Seguridad en el Trabajo - COPASST y del Comité de Convivencia Laboral- COCOLA, por lo cual se recomienda la medición y control de los objetivos del sistema como oportunidad de mejora identificada en la



autoevaluación de estándares mínimos de Seguridad y Salud en el trabajo por parte del Ministerio de Trabajo y Administradora de Riesgos Laborales.

Para más información ver anexo 14.

### 6.5. Plan anual de vacantes

En el cumplimiento al Plan Estratégico de Talento Humano, se estructura plan de vacantes bajo el análisis de las necesidades que se presentan en la planta de personal; teniendo en cuenta novedades tales como vacancia, servidores en proceso de pensión, vacaciones acumuladas u otra situación administrativa que implique la afectación normal del funcionamiento de los procesos, además en consideración a la normatividad que nos regula, se analizó las hojas de vida de sus servidores con el fin de establecer si por estas causas se generarán vacantes de empleos, teniendo como resultado que para la vigencia 2023 nos genera las siguientes vacantes:

PROYECCIÓN DE VACANTES A SEPTIEMBRE 2023		
DENOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	NÚM. DE CARGOS
<b>NIVEL TÉCNICO</b>		
Coordinador de Uso Racional y Recuperación De Energía (URE)	314	1
Coordinador Cuentas Por Pagar	367	1
Coordinador Administrativo y de Comunidades	367	1
Coordinador Contable	367	1
<b>NIVEL ASISTENCIAL</b>		
Operario	487	9
Auxiliar Administrativa	407	2
Auxiliar Comercial	407	1
<b>TOTAL</b>		<b>16</b>

**Ilustración 23.** Proyección de vacantes 2023

Para más información ver anexo 15.

### 6.6. Plan de Previsión de Recursos Humanos

Frente a cada necesidad detectada, se contrasta con la información disponible en la entidad, producto del análisis de disponibilidad interna de personal. En cuanto a las necesidades cualitativas se pueden contrastar con la información obtenida en materia de capacitación, formación y experiencia de los servidores de la entidad; en lo referente a necesidades cuantitativas es preciso tener en cuenta el número de empleos aprobados en las plantas de personal de la entidad y en los asignados a cada dependencia de acuerdo con sus cargas laborales. Ver ilustración 23.



DE NOMINACIÓN DEL EMPLEO	CÓDIGO	NÚM. DE CARGOS
<b>NIVEL DIRECTIVO</b>		
Gerente	50	1
Secretario General	54	1
Jefe de Oficina de Control Interno	6	1
Director Comercial	9	1
Subdirector Administrativo De Gestión Comercial	68	1
Subdirector de Peticiones, Quejas, Recursos Y Comunidades	68	1
Subdirector de Uso Racional y Recuperación De Energía	68	1
Director Administrativo y Financiero	9	1
Subdirector de Talento Humano, Salud Ocupacional Y Trabajo Social	68	1
Subdirector de Informática, Telecomunicaciones Y Sistemas	68	1
Subdirector de Tesorería	68	1
Subdirector Contable	68	1
Director Técnico Operativo De Protección, Medio Ambiente Y Proye	9	1
Subdirector Técnico Operativo De Proyectos, Protección Y Medio A	68	1
Subdirector Técnico Operativo De Protección, Medio Ambiente	68	1
Director De Zona	9	3
<b>NIVEL ASESOR</b>		
Jefe de Oficina Asesora Jurídica	115	1
Jefe de Oficina Asesora Planeación	115	1
<b>NIVEL PROFESIONAL</b>		
Almacenista General	215	1
<b>NIVEL TÉCNICO</b>		
Coordinador de Gerencia	367	1
Coordinador de Control Interno	367	1
Coordinador Jurídico	367	1
Coordinador de Planeación	367	1
Coordinador de Facturación	367	1
Coordinador Comercial De Recaudo	367	1
Coordinador de Cartera	367	1
Coordinador Comercial Mercadeo Y Ventas	367	1
Coordinador de Peticiones, Quejas Y Reclamos	367	1
Coordinador de Investigación, Acción y Participación	367	1
Coordinador de Uso Racional y Recuperación De Energía (URE)	314	2
Coordinador de Nómina y Administración del Personal	367	1
Coordinador de Salud Ocupacional y Trabajo Social	367	1
Coordinador de Servicios Generales	367	1
Coordinador de Sistemas, Informática Y Telecomunicaciones	367	1
Coordinador de Tesorería	367	1
Coordinador de Contabilidad	367	1
Coordinador Contable	367	1
Coordinador de Presupuesto	367	1
Coordinador Cuentas Por Pagar	367	0
Coordinador de Compras, Inventarios Y Activos Fijos	367	1
Coordinador de Proyectos	314	1
Coordinador de Líneas	314	1
Coordinador de Subestaciones	314	1
Coordinador de Redes	314	1
Coordinador Comercial de Zona	367	4
Coordinador Administrativo y de Comunidades	367	3
Coordinador Operativo	314	5
<b>NIVEL ASISTENCIAL</b>		
Auxiliar De Almacén	407	1
Auxiliar Comercial	407	10
Auxiliar Administrativo	407	2
Operario	487	62

**Ilustración 24.** Plan de Previsión GTH 2023

Para más información ver anexo 16.

### 6.7. Plan de bienestar e incentivos

En el cumplimiento al Plan Estratégico de Talento Humano el cual ha sido aprobado por el Comité de Gestión y Desempeño MIPG, se establece el Plan de Bienestar e Incentivos, mediante actividades para mejoramiento de las condiciones de la calidad de vida (personal, familiar, social, laboral, recreativa, entre otras) mediante las diferentes encuestas de percepción y de referencia sobre las actividades y gustos de los servidores de planta, se generó la satisfacción y el fortalecimiento emocional y personal en la mejora del

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783

autoestima, conciencia de la importancia de realizar el ejercicio físico, alimentarse sanamente, manejo de estrés y la salud mental entre otros. Exaltación y reconocimiento al personal pensionado, promoción de uso de la bicicleta, olimpiadas deportivas y en el mes diciembre se realiza entrega de anquetas para los niños y las niñas menores de 12 años hijos de los trabajadores oficiales las sorpresas navideñas, además lo pertinente en la Convención Colectiva de Trabajadores 2004.



**Ilustración 25.** Actividades de bienestar e incentivos - Tame – Fortul 2023

Para más información ver anexo 17.

## 6.8. Plan Estratégico de Talento humano

Se establece diez (10) grandes pilares para el Plan Estratégico de Recursos Humanos: Plan Institucional de Capacitación, Conocimiento Institucional, Gestión del Conocimiento, Plan del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo - SGSST, Plan de Bienestar e Incentivos, Plan de vacantes, Plan de previsión de Recursos Humanos, Política de Integridad, Nómina y Retiro. Se destaca el trabajo realizado en actividades adicionales para el fortalecimiento del plan de bienestar tales como: Ruta de Felicidad, Ruta del Crecimiento, Ruta del Servicio, Ruta de la Calidad, y Ruta de Análisis de Datos.

Dentro del Plan Estratégico de Talento Humano, se relacionan las acciones o actividades para el fortalecimiento del plan institucional de capacitación, sin embargo, durante el

seguimiento por trimestres se encuentran algunas variables que arroja la calificación de 74 sobre 100 ubicándonos en el nivel de Transformación para el año 2023.

RUTAS DE CREACIÓN DE VALOR	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022 - 2023 - AGOSTO
<b>RUTA DE LA FELICIDAD</b> <i>La felicidad nos hace productivos</i>	51	56	62
<b>RUTA DEL CRECIMIENTO</b> <i>Liderando talento</i>	48	59	60
<b>RUTA DEL SERVICIO</b> <i>Al servicio de los ciudadanos</i>	47	62	63
<b>RUTA DE LA CALIDAD</b> <i>La cultura de hacer las cosas bien</i>	42	67	68
<b>RUTA DEL ANÁLISIS DE DATOS</b> <i>Conociendo el talento</i>	50	63	74

**Ilustración 26.** Rutas de Creación de Valor PETH

Para más información ver anexo 18.

### 6.9. Acto administrativo de conformación de la planta de personal

Que teniendo en cuenta la estructura organizacional, la realidad institucional y financiera de la entidad se da cumplimiento a la normatividad ley 489 de 1998, bajo el Acuerdo 006 del 2005 y el Acuerdo 007 del 3 de septiembre del 2007, la Resolución No. 004635 del 11 de junio del 1999 y la Resolución No. 00752 del 19 de febrero del 2004 por la cual adoptó la planta de personal (Directivos, asesores, profesionales, técnicos, asistenciales). Ver ilustración.

NIVEL DEL CARGO	NATURALEZA DEL EMPLEO		TOTAL EMPLEOS
	LIBRE NOMBRAMIENTO Y REMOCIÓN	OFICIALES	
Directivo: Gerente-Secretaria General-Subdirectores	18		
Asesor	2		
Profesional: Almacenista	1		
Técnico: Coordinador		37	
Asistencial: Auxiliar		15	
Asistencial: Operario		60	
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>112</b>	<b>133</b>

**Ilustración 27.** Planta de personal GTH -2023

Para más información ver anexo 62.

#### 6.10. Acto administrativo de distribución de cargos

Existen los cargos pertenecientes a la planta global, los cuales se distribuyen en los procesos administrativos para facilitar el cumplimiento de sus funciones y actividades asignadas. El total del personal es de 133, asignados en nivel de directivo 18, nivel asesor 2, nivel profesional 1, nivel técnico 37, nivel asistencial 75. Con la prospectiva de ampliación hacia nuevos cargos para el año 2024.

Para más información ver anexo 63.

#### 6.11. Acto administrativo de adopción del Manual de funciones

Se establece de acuerdo con la Ley 909 del 2004, el conjunto de funciones, tareas y responsabilidades que se asignan al personal las competencias comportamentales, demandas ocupacionales del empleo y factores de riesgo ocupacional, equivalencias entre estudio y experiencia deben definirse de manera que faciliten y se adapten fácilmente a la construcción de herramientas para los procesos de selección de personal. Por lo cual se viene realizando el plan de trabajo (julio a noviembre del 2023) respecto de las modificaciones, adiciones, actualizaciones y cambios en el manual de funciones y actividades para determinar sus particulares funciones y responsabilidades, en respuesta a las recomendaciones de las auditorías internas y externas.

Para más información ver anexo 64.

## 6.12. Acto administrativo de adopción de la Escala Salarial

La empresa cuenta con dos modalidades de contratación, empleados públicos y trabajadores oficiales, y la atribución de establecer la escala salarial de las ENELAR ESP, para dar cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política, el cual debe estar dentro de los límites máximos establecidos por el Gobierno Nacional para nuestro ámbito se determina en Acuerdo 006 del 2005 y el Acuerdo 007 del 3 de septiembre del 2007 que da respuesta al normatividad legal: Decreto 0896 del 2 de junio del 2023 por el Departamento Administrativo de la Función Pública aplica para los empleados públicos y la Convención Colectiva de Trabajo en el Capítulo IV Puntos Económicos en el artículo 23 Salarios del año 2004, corresponde para los trabajadores oficiales.

*Para más información ver anexo 65.*

## 6.13 Código de integridad

Se diseñó el Código de Integridad 2022 según la Ley 2016 del 2020. Para fomentar y promover un cambio cultural en favor de la ética, la integridad y la transparencia en el ejercicio de la Función Pública, que como Servidores Públicos que nos concierne y cuya finalidad es lograr un cambio comportamental, que se verá reflejado en la prestación de servicio y el aumento de la confianza de los ciudadanos en nuestra empresa.

Se realizó actividad lúdica con el fin de estimular el significado inherente a cada uno de ellos mediante aprendizaje significativo, con ejemplos los trabajadores realizaron carteleras, mímicas y dramatizados contextualizando escenas que se han presentado o se podrían presentar en el ejercicio diario de su labor. Se recomienda dar continuidad en el diseño de la Política del Código de Integridad, seguir los procedimientos de aprobación y divulgación para el mes de noviembre del 2023.



**Ilustración 28.** Actividades lúdicas del Código de Integridad

*Para más información ver anexo 19.*

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co





## 6.14. Plan de Implementación del código de integridad

Se recomienda elaborar el Plan de Implementación del Código Integridad, tan pronto surtan los procedimientos de aprobación del Código y la Política de Integridad 2023, que enmarca nuestros valores de Honestidad, Respeto, Compromiso, Solidaridad y Lealtad.



**Ilustración 29.** Valores Institucionales del Código de Integridad

*Para más información ver anexo 20*

## 6.15. Realización y reconocimiento de los cálculos actuariales, cuando haya lugar a ello, y el detalle de los recursos destinados para el pago de estos pasivos.

El cálculo actuarial corresponde a estudio que contrata la Empresa de Energía de Arauca ENELAR E.S.P, para establecer el valor presente de todas las obligaciones futuras de reconocimiento y pago de pensiones de jubilación, bonos o títulos pensionales. Por tratarse de una cuantía futura que depende de la probabilidad de vida de las personas, es un pasivo contingente y por ende incierto.

El último cálculo actuarial corresponde al año 2018, por tal razón resulta importante disponer de recursos para su debida actualización en la próxima vigencia, con el ánimo de revelar la información en los estados financieros de la empresa de energía.

## 7. COMPONENTE AMBIENTAL

### 7.1. Plan Institucional de Gestión Ambiental

En concordancia con el Plan de Gestión Ambiental, se llevó a cabo el control y seguimiento de los mantenimientos de las plantaciones de árboles destinadas como compensación ambiental por los permisos de Aprovechamiento Forestal Único y Concesión de aguas superficiales otorgados por la Corporación – Corporinoquia a ENELAR E.S.P. Esto, en virtud de la ejecución de proyectos eléctricos en zonas rurales del departamento de Arauca. Entre las labores de mantenimiento realizadas se incluyen la limpieza con guadaña, el cuidado del aislamiento del lote designado, la resiembra de plántulas, el plateo, la aplicación de fertilizantes y el control fitosanitario. Todo ello con el fin de asegurar el éxito de las plantaciones y cumplir con las obligaciones ambientales ante la autoridad pertinente.



**Ilustración 30.** Seguimiento a plantaciones

Asimismo, se implementaron acuerdos de conservación a través de acciones dirigidas a la restauración natural, en consonancia con las estrategias del plan nacional de restauración e incentivos, como compensación ambiental por los mencionados permisos de Aprovechamiento Forestal Único y Concesión de aguas superficiales otorgados por CORPORINOQUIA a ENELAR E.S.P.



**Ilustración 31.** Compensación Ambiental - Apicultura

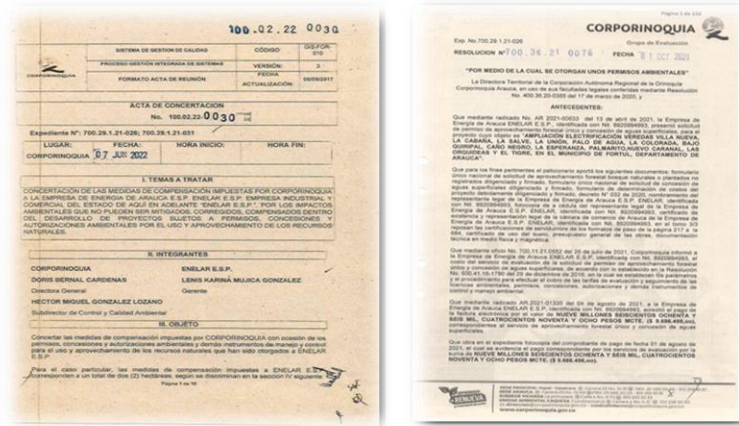
Adicionalmente, se continúa supervisando los trámites ambientales concedidos por Corporinoquia para la obtención de los permisos ambientales necesarios. Se han solicitado autorizaciones para el despeje de vegetación en las redes energizadas, y se han llevado a

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



cabo reuniones entre Corporinoquia y ENELAR E.S.P. con el fin de concertar compensaciones futuras centradas en la implementación de acuerdos de conservación, en cumplimiento de la normativa ambiental vigente, evitando así posibles multas y sanciones según lo establecido en la ley 1333 de 2009 que puedan afectar a la empresa de energía de Arauca.



**Ilustración 32.** Permiso Corporinoquia – Servidumbre

De otro lado, en cumplimiento de las resoluciones 0222 de 2011 y 1741 de 2016 emitidas por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible - MADS, se llevaron a cabo la toma de muestras y el análisis de Bifenilos Policlorados en los aceites de los transformadores con el propósito de determinar la presencia o ausencia de PCBs. Estas actividades se ejecutaron en las áreas urbanas del Municipio de Tame, Saravena, Arauquita y Arauca, Departamento de Arauca.



**Ilustración 33.** Toma de muestra - PCBs

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783



Con el propósito de seguir cumpliendo con el Plan de Gestión Ambiental de la empresa, se recomienda encarecidamente lo siguiente:

- Mantener una supervisión continua de las compensaciones ambientales en proceso hasta su total conclusión y cierre de los expedientes correspondientes.
- Persistir en la gestión ante la autoridad ambiental competente para obtener los permisos necesarios en la ejecución de proyectos eléctricos.
- Continuar con la solicitud de permisos a los propietarios de terrenos con el fin de llevar a cabo la limpieza de vegetación, especialmente árboles que puedan interferir o causar daños a las redes energizadas.
- Proseguir con la toma de muestras y análisis cromatográficos en los aceites de los transformadores, en estricto cumplimiento de las resoluciones 0222 de 2011 y 1741 de 2016 que regulan la gestión ambiental integral de equipos y desechos que contienen Bifenilos Policlorados (PCB).
- Asegurar el cumplimiento riguroso de la normativa ambiental vigente para evitar posibles sanciones y multas.

Para más información ver anexo 12.

## 8. GESTIÓN PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PÚBLICO

### 8.1. Presupuesto General de Ingresos y Gastos

- **Actos administrativos de aprobación.**

**2020.** Acuerdo 010 de 2019, según lo establecido dentro del artículo 16 del decreto 115 de 1996, la empresa procede a la presentación ante la Junta Directiva de la Empresa el anteproyecto de ingresos y gastos para la vigencia 2020 el cual asciende a la suma de \$159.176.968.829,64, representando un incremento del 0.49% con relación al presupuesto de la vigencia 219. Los acuerdos de aprobación no contemplan los recursos de los convenios interadministrativos, solo los recursos propios. Los recursos de convenios se adicionan en el proceso del ajuste del cierre de la vigencia cuyo plazo está hasta el 25 de febrero de cada año

**2021.** Acuerdo 10 de 2020, según lo establecido dentro del artículo 16 del decreto 115 de 1996, la empresa procede a la presentación ante la Junta Directiva de la Empresa el anteproyecto de ingresos y gastos para la vigencia 2020 el cual asciende a la suma de \$167.827.637.901, representando un incremento del 5.43% con relación al presupuesto de la vigencia 2020. Los acuerdos de aprobación no contemplan los recursos de los convenios interadministrativos, solo los recursos propios. Los recursos de convenios se adicionan en el proceso del ajuste del cierre de la vigencia cuyo plazo está hasta el 25 de febrero de cada año



**2022.** Acuerdo 10 de 2021, según lo establecido dentro del artículo 16 del decreto 115 de 1996, la empresa procede a la presentación ante la Junta Directiva de la Empresa el anteproyecto de ingresos y gastos para la vigencia 2020 el cual asciende a la suma de \$182.769.824.776,91 representando un incremento del 8.9% con relación al presupuesto de la vigencia 2021. Los acuerdos de aprobación no contemplan los recursos de los convenios interadministrativos, solo los recursos propios. Los recursos de convenios se adicionan en el proceso del ajuste del cierre de la vigencia cuyo plazo está hasta el 25 de febrero de cada año

**2023.** Acuerdo 08 de 2022, según lo establecido dentro del artículo 16 del decreto 115 de 1996, la empresa procede a la presentación ante la Junta Directiva de la Empresa el anteproyecto de ingresos y gastos para la vigencia 2020 el cual asciende a la suma de \$217.171.624.864 representando un incremento del 18.82% con relación al presupuesto de la vigencia 2022. Entre las vigencias 2020 hasta el 2023, el presupuesto ha tenido un incremento del 36.43%. Los acuerdos de aprobación no contemplan los recursos de los convenios interadministrativos, solo los recursos propios. Los recursos de convenios se adicionan en el proceso del ajuste del cierre de la vigencia cuyo plazo está hasta el 25 de febrero de cada año

*Para más información ver anexo 34*

## 8.2. Ejecuciones presupuestales con el último corte

**2019 12.** La ejecución de ingresos presenta un recaudo de \$171.848 millones de pesos de un total presupuestado de \$195.160 millones de pesos, para una ejecución de recaudo del 88,05%

**202012.** La ejecución de ingresos presenta un recaudo de \$169.414 millones de pesos de un total presupuestado de \$188.657 millones de pesos, para una ejecución de recaudo del 89.80%

**202112.** La ejecución de ingresos presenta un recaudo de \$179.530 millones de pesos de un total presupuestado de \$213.323 millones de pesos, para una ejecución de recaudo del 84.16%

**202212.** La ejecución de ingresos presenta un recaudo de \$201.575 millones de pesos de un total presupuestado de \$229.605 millones de pesos, para una ejecución de recaudo del 87.79%

**202306.** La ejecución de ingresos presenta un recaudo de \$154.339 millones de pesos de un total presupuestado de \$281.197 millones de pesos, para una ejecución de recaudo del 54.89%.

*Para más información ver anexo 35*

### 8.3. Presupuesto 2024 aprobado y acto administrativo de liquidación del presupuesto.

En la actualidad la empresa se encuentra en proceso de revisión del anteproyecto del presupuesto para la vigencia 2024.

### 8.4. Actos administrativos de reservas presupuestales, pasivos exigibles, vigencias futuras, cuentas por pagar.

**2020.** Las cuentas por pagar correspondientes a los recursos propios ascienden a la cifra de \$10.225.598.832,52 Resolución 066 del 01-02-2020. Presenta una disminución del 40,98% con relación a la vigencia 2019.

**2021.** Las cuentas por pagar correspondientes a los recursos propios ascienden a la cifra de \$12.091.987.849,86 Resolución 066 del 01-02-2021. Presenta un aumento del 18.25% con relación a la vigencia 2020.

**2022.** Las cuentas por pagar correspondientes a los recursos propios ascienden a la cifra de \$24.463.173.083,70 Resolución 090 del 01-02-2022. Presenta un aumento del 102.31% con relación a la vigencia 2021.

**2023.** \$17.527.615.391,66 Resolución 174 del 27-02-2023. Presenta una disminución del 28.35% con relación a la vigencia 2021.

*Para más información ver anexo 39*

### 8.5. Comité de Sostenibilidad Contable

El comité Técnico de Sostenibilidad Contable de la empresa de Energía de Arauca fue creado mediante resolución 0560 del 20 de mayo de 2014) y modificado mediante resolución 0497 de 2019. El comité se reactivó el año 2021, vigencia en la cual sesiono 2 veces; para el año 2022 también se realizaron 2 sesiones.

*Para más información ver anexo 40*

### 8.6. El estado actual de la situación de los sistemas de información que soportan el proceso contable

La empresa de energía de Arauca dispone de un sistema administrativo y financiero de desarrollo propio en el cual lleva el registro óptimo de las transacciones producto del proceso contable de la institución, el cual se identifica como el Sistema de información financiera - SP5, que se encuentra articulado con el sistema de información comercial – SIC.

*Para más información ver anexo 41*



### 8.7. Entrega formal al nuevo representante legal del usuario y clave institucional del Sistema Consolidador de Hacienda e Información Pública (CHIP).

Aplica después de 31 de diciembre de 2023.

### 8.8. Estado de los libros de contabilidad, principales y auxiliares, a la fecha de entrega del cargo, con todos los documentos y soportes contables correspondientes a las transacciones y operaciones registradas.

Los libros contables, principales y auxiliares hacen parte integral del sistema de información financiera SP5, se encuentran debidamente registrados de acuerdo con la normatividad vigente y están conformados por los documentos y soportes que son reservados en la dirección administrativa y financiera de la empresa de energía de Arauca ENELAR E.S.P)

*Para más información ver anexo 43*

### 8.9. Información detallada de las situaciones y hechos económicos pendientes de resolver en materia contable.

A fecha de septiembre los informes están todos presentados a los diferentes entes de control, no obstante, se debe continuar con el proceso de depuración y saneamiento contable que si bien es cierto hemos avanzado, aún queda mucho por hacer en este aspecto, igualmente recomiendo actualizar el sistema contable ya que la versión es bastante antigua esto facilita el trabajo de la parte contable.

*Para más información ver anexo 48*

### 8.10. El juego completo de estados financieros elaborados para cada año del periodo de gobierno del mandatario saliente, con cortes a 31 de diciembre, conforme a la regulación contable vigente expedida por la Contaduría General de la Nación para cada año

Se entrega los estados financieros de la empresa de la vigencia 2020 a junio de 2023, con la siguiente particularidad, durante la vigencia 2020 los ingresos operacionales tuvieron un aumento de 21.00% comparado con el año inmediatamente anterior los costos disminuyeron en 4.91% con respecto al año inmediatamente anterior, mientras que los gastos aumentaron en un 44.73% No obstante al cierre de la vigencia la empresa cerró con una utilidad \$6.080 millones con un porcentaje de 33% por encima comprado con el año inmediatamente anterior, la vigencia 2021 los ingresos aumentaron en un 4% comparado con el año inmediatamente anterior mientras que los costos aumentaron en un 19% comparado con el año inmediatamente anterior los gastos disminuyeron en un 2% lo que llevo que al cierre de la vigencia 2021 la empresa tuviera una pérdida de \$17.409 millones lo que represento un 186% referente al año inmediatamente anterior. en la vigencia 2022 los ingresos aumentaron en un 20.73% comparado con el año inmediatamente anterior, los costos aumentaron 12.45% mientras que los gastos disminuyeron en un 11.04% los que



nos llevó al final del cierre contable a tener una utilidad de \$7.208 millones con respecto al año inmediatamente anterior, en la vigencia 2023 a 30 de junio de 2023 los ingresos aumentaron en un 14.43% comparado con el año inmediatamente anterior los costos han disminuido en un 2.61% referente al año anterior mientras que los gastos aumentaron un 6% lo que nos permitió cerrar el corte a junio de 2023 con una utilidad de \$20.696 millones lo que representa un porcentaje del 971% comparado con el año inmediatamente anterior.

Para más información ver anexo 50

### 8.11. Informes financieros y contables mensuales del año 2023, incluyendo el del corte a 30 de noviembre de 2023

- **Estado de situación financiera con corte a 31 de enero de 2023**

Los estados financieros reflejan un incremento en el patrimonio evidenciados en mayores activos, pese a un incremento en los pasivos, en especial los no corrientes.

Los estados financieros reflejan un incremento en el patrimonio evidenciados en mayores activos, pese a un incremento en los pasivos, en especial los no corrientes Con corte a 31 de enero de 2023, la empresa de energía de Arauca ENELAR E.S.P., presenta el siguiente resultado En el excedente del ejercicio y como resultado de la gestión a la fecha, se han reconocido ingresos operacionales por el orden de diecisiete mil trescientos millones trescientos catorce mil trescientos treinta y cinco pesos moneda corriente \$17.300.314.335, con una utilidad del ejercicio de ocho mil cuatrocientos diecisiete millones quinientos setenta y siete mil ochocientos sesenta y un pesos moneda corriente \$8.417.577.861.

- **Estado de situación financiera con corte a 28 de febrero de 2023**

Los estados financieros reflejan un incremento en el patrimonio evidenciados en menores pasivos, pese a una disminución en los activos corrientes, Con corte a 28 de febrero de 2023, la empresa de energía de Arauca ENELAR E.S.P., presenta el siguiente resultado En el excedente del ejercicio y como resultado de la gestión a la fecha, se han reconocido ingresos operacionales por el orden de treinta y tres mil novecientos veintiocho millones quinientos once mil cuatrocientos ochenta y dos pesos moneda corriente \$33.928.511.482, con una utilidad del ejercicio de once mil cuatrocientos cuarenta y ocho millones ochocientos noventa y tres mil ochocientos veintiséis pesos moneda corriente \$11.448.893.826.

- **Estado de situación financiera con corte a 31 de marzo de 2023**

Los estados financieros reflejan una disminución en el patrimonio, producto la disminución de los activos corrientes, en conjunto con una baja en los pasivos totales. Con corte a 31 de marzo de 2023, la empresa de energía de Arauca ENELAR E.S.P., presenta el siguiente

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783



resultado, En el excedente del ejercicio y como resultado de la gestión a la fecha, se han reconocido ingresos operacionales por el orden de cincuenta mil doscientos treinta y cuatro millones quinientos diecinueve mil doscientos dos pesos moneda corriente \$50.234.519.202, con una utilidad del ejercicio de tres mil novecientos sesenta y siete millones ochocientos sesenta y un mil seiscientos cuarenta y cuatro pesos moneda corriente \$3.967.861.644.

- **Estado de situación financiera con corte a 30 de abril de 2023**

Los estados financieros reflejan un incremento en el patrimonio evidenciados en mayores activos, pese a una disminución en los pasivos, en especial los no corrientes Con corte a 30 de abril de 2023, la empresa de energía de Arauca ENELAR E.S.P., presenta el siguiente resultado: En el excedente del ejercicio y como resultado de la gestión a la fecha, se han reconocido ingresos operacionales por el orden de sesenta y siete mil cincuenta y siete millones cuatrocientos treinta y cinco mil ochocientos ochenta y un pesos moneda corriente \$67.057.435.881, con una utilidad del ejercicio de cinco mil ochocientos veintiún millones quinientos treinta y nueve mil trescientos sesenta y dos pesos moneda corriente \$5.821.539.362.

- **Estado de situación financiera con corte a 31 de mayo de 2023**

Los estados financieros reflejan un incremento en el patrimonio evidenciados en mayores activos, en relación con una disminución de los pasivos, en especial los corrientes Con corte a 31 de mayo de 2023, la empresa de energía de Arauca ENELAR E.S.P., presenta el siguiente resultado, En el excedente del ejercicio y como resultado de la gestión a la fecha, se han reconocido ingresos operacionales por el orden de ochenta y cuatro mil novecientos noventa y cuatro millones doscientos treinta y tres mil quinientos veintinueve pesos moneda corriente \$84.994.233.529, con una utilidad del ejercicio de diecisiete mil trescientos cuarenta y dos millones seiscientos noventa y siete mil seiscientos sesenta y siete pesos moneda corriente \$17.342.697.667.

- **Estado de situación financiera con corte a 30 de junio de 2023**

Los estados financieros reflejan un incremento en el patrimonio evidenciados en mayores activos, pese a un incremento en los pasivos, en especial los no corrientes. Con corte a 30 de junio de 2023, la empresa de energía de Arauca ENELAR E.S.P., presenta el siguiente resultado: En el excedente del ejercicio y como resultado de la gestión, a la fecha, se han reconocido ingresos por transferencias y subvenciones por valor de doce mil ciento veintiocho millones trescientos setenta y ocho mil seiscientos nueve pesos

\$12.128.378.609, los cuales corresponden a ingresos netos en el estado de resultados, porque al contratarlos incrementan el valor de los activos y no del gasto.

- **Estado de situación financiera con corte a 31 de julio de 2023.**

Los estados financieros reflejan un incremento en el patrimonio evidenciados en mayores activos, pese a un incremento en los pasivos, en especial los no corrientes.

- **Estado de Resultados con corte a 31 de julio de 2023**

La empresa de energía de Arauca ENELAR E.S.P., presenta el siguiente resultado: En el excedente del ejercicio y como resultado de la gestión, a la fecha, se han reconocido ingresos por transferencias y subvenciones por valor de doce mil ciento veintiocho millones trescientos setenta y ocho mil seiscientos nueve pesos \$12.128.378.609, los cuales corresponden a ingresos netos en el estado de resultados, porque al contratarlos incrementan el valor de los activos y no del gasto).

*Para más información ver anexo 51*

#### 8.12. El documento que compile las políticas contables establecidas por la entidad en observancia y cumplimiento del marco normativo contable aplicable

(La Contaduría General de la Nación es la entidad encargada constitucionalmente de cumplir con funciones dirigidas a “uniformar, centralizar y consolidar la contabilidad pública, determinar las normas contables que deben regir en el país conforme a la ley”, para el caso de las empresas de servicios públicos, la Contaduría General de la Nación ha definido un marco normativo de contabilidad con las siguientes características: a) que tenga como referente la Norma Internacional de Información Financiera para Pequeñas y Medianas Entidades emitidas por “The International Accounting Standards Board (IASB)”. b) Que privilegie criterios de reconocimiento, medición, revelación, y presentaciones uniformes; c) que homogenice políticas contables; y d) que defina criterios técnico contables aplicables al contexto de las empresas públicas del estado que no cotizan en bolsa.

Las políticas contables se basan en la norma INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA PARA PEQUEÑAS Y MEDIANAS ENTIDADES (NIIF PARA LAS PYMES) que incorporó el marco conceptual y las normas de reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público expedido por la resolución 414 del 8 de septiembre de 2014. la aprobación o modificación de las políticas contables son responsabilidad de la administración.

*Para más información ver anexo 52*

### 8.13. Informe de conciliación de las operaciones recíprocas

La empresa de Energía de Arauca se encuentra al día en el reporte de operaciones reciproca con corte a junio de 2023, el corte a septiembre teniendo en cuenta, la normatividad de la CGN se debe presentar el 31 de octubre del 2023, por lo cual a corte de septiembre está en proceso de elaboración para ser presentado en los términos establecidos por la Contaduría General de la Nación.

*Para más información ver anexo 54*

## 9. PROYECTOS

### 9.1. Proyectos de Inversión

Mediante la gestión de la Empresa de Energía de Arauca ante el gobierno departamental y nacional se logró tramitar 22 convenios y/o contratos que permitieron ampliar la cobertura del servicio de energía eléctrica y mejoramiento de redes en barrios subnormales del Departamento de Arauca. Se recomienda continuar con la gestión de proyectos en barrios subnormales ya que esto ayudará a disminuir las pérdidas de energía de ENELAR

*Para más información ver anexo 30*

### 9.2. Relación de los recursos entregados en administración

Dentro cuatrienio la empresa como entidad ejecutora, fue la responsable de gestionar los proyectos de inversión en los que se extendieron más 1.080 km de red a lo largo del departamento en redes media y baja tensión, se relacionan los proyectos tramitados ante el OCAD paz (2 proyectos uno para el municipio de Fortul y otro para los municipios de Tame- Arauquita) y los proyectos de inversión (15 convenios y/o proyectos de regalías de la Gobernación de Arauca y 7 contratos suscritos entre El Ministerio de minas y la empresa de energía de Arauca. Estos proyectos mejoran la calidad de vida de los habitantes del departamento de Arauca.

*Para más información ver anexo 47*

## 10. COMPRAS Y CONTRATACIÓN

### 10.1. Plan Anual de Adquisiciones

Se evidenció que, el alcance del Plan Anual de Adquisiciones es permitir que la empresa aumente la probabilidad de lograr mejores condiciones de competencia. Lo anterior se pudo evidenciar a través de la participación de proveedores inscritos, interesados en los procesos de selección que se adelantan durante cada vigencia. Se recomienda que la aplicación del plan de adquisición sea con la totalidad del presupuesto aprobado, de acuerdo, a la necesidad que se genera para el cumplimiento de metas en cada una de las

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783



dependencias de la empresa. El plan anual de adquisiciones de la vigencia 2023, fue aprobado en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño tal como consta en el acta número 002 del 31 de enero de 2023, por un valor de CIENTO OCHENTA Y OCHO MIL CIENTO CUATRO MILLONES DOSCIENTOS VEINTINUEVE MIL SETECIENTOS SETENTA Y CUATRO PESOS CON SETENTA Y OCHO CENTAVOS (\$188.104'229.774,78), este fue adicionado mediante la resolución número 0225 del 3 de marzo de 2023, por un valor de TRECE MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y CINCO MILLONES NOVECIENTOS CINCUENTA Y UN MIL TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS CON CUARENTA Y DOS CENTAVOS (\$13.475'951.368,42), con un porcentaje de ejecución con corte al 30 de septiembre de 2023 de 78%

*Para más información ver anexo 56*

## 10.2. Manual de Contratación

Se evidenció que, el manual de contratación de la Empresa de Energía de Arauca - ENELAR E.S.P., fue expedido para la vigencia del año 2005.

Lo anterior, con el fin de establecer el procedimiento y los principios que deben regir los contratos, para lograr el cumplimiento de los fines de la Empresa, la continua y eficiente prestación del servicio público de energía eléctrica y de efectividad de los derechos e intereses de los usuarios. Es importante referir que, los contratos que celebra la Empresa de Energía de Arauca - ENELAR E.S.P., se rigen por las disposiciones del derecho privado de acuerdo con lo previsto en las leyes 142, 143 de 1.994 y 689 de 2.001. Es decir que, en los procesos de contratación que adelanta la Empresa de Energía de Arauca - ENELAR E.S.P., no se aplica la Ley 80 de 1.993. A priori, se recomienda la actualización y modificación del manual de contratación, en aras de mejorar su aplicación con la normatividad aplicable actualizada, para la mejora continua en el proceso de contratación que adelanta la empresa.

*Para más información ver anexo 57*

## 10.3. Estado de los procesos contractuales

Los procesos contractuales de la empresa se adelantan con base en lo establecido en el manual de contratación y se aplican los principios de la función administrativa y de la gestión fiscal, para la presente vigencia se han suscrito 516 contratos de los cuales: 259 se encuentran terminados correspondiente al 50.2% y 257 correspondiente al 49.8% se encuentran en ejecución, para estos últimos su plazo de ejecución vencerá a más tardar el 31 de diciembre de 2023. Teniendo en cuenta que el manual de contratación fue expedido en el año 2005, es importante que este se actualice ya que contiene preceptos que hoy en día no son aplicables.



Para más información ver anexo 59

#### 10.4. Identificación, valoración y registro de las situaciones especiales que afectan los procesos litigiosos y reclamaciones en contra y a favor de la entidad

- **Reliquidación de prestaciones sociales y convencionales de trabajadores oficiales**

De conformidad con la política de prevención del daño antijurídico, se puede establecer que una de las condiciones especiales que generan los procesos litigiosos y reclamaciones en contra de la entidad en materia laboral, corresponde con los vacíos contenidos en la convención colectiva de trabajadores que generan este tipo de contingencias jurídicas. En este sentido se recomienda tomar acciones jurídicas por parte de la gerencia y junta directiva y denunciar la convención colectiva en aras de definir su alcance y aplicabilidad.

- **Contrato realidad**

De acuerdo con la evidencia registrada de los procesos judiciales, se observa que la alta contratación de personal misional mediante la modalidad de contratos de prestación de servicios, crean en el transcurso del tiempo, junto con la solución de continuidad que se tiene entre cada contrato, una verdadera relación laboral; esto, de acuerdo al principio constitucional de la primacía de la realidad sobre las formas, a que hace referencia el art. 53 de la C.N., acompañado de la presunción de que trata el art. 24 del C.S.T., sumado y atribuido a los 3 elementos fundamentales como son: prestación del servicio personal, subordinación y retribución, necesarios para declararse una relación laboral. Se recomienda realizar una vinculación de este personal de prestación de servicios al de contrato de trabajo, en el que se incorporen todas las acreencias laborales a que tiene derecho un trabajador vinculado por contrato de trabajo, reduciendo así, la contingencia jurídica de demandas laborales que persiguen efectivamente este reclamo de orden laboral.

- **Responsabilidad objetiva en la prestación del servicio público de energía**

Conforme a la evidencia reportada en algunos eventos que se presentan específicamente en zonas rurales de los siete 7 municipios del departamento de Arauca, que dan cuenta de varios sucesos de sobretensión, desprendimientos de líneas de transmisión de energía que causan en su mayoría muerte de semovientes y afectaciones en bienes muebles e inmuebles, donde la entidad tiene que entrar a responder. Una de las causas primarias de estos sucesos está ligada a la falta de mantenimiento de la infraestructura, así como a los sucesos atribuidos a factores exógenos como tala de bosques, inundaciones etc. Se

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783



recomienda llevar por parte de quienes ejercen la operación y mantenimiento de la infraestructura, tener un registro o dateo de los tramos de infraestructuras con probabilidad de riesgos energéticos y desprendimientos de línea, con el fin de intervenir y corregir los aspectos técnicos que pueden desencadenar una responsabilidad estatal de la empresa.

## 11. GOBIERNO DIGITAL

### 11.1. Identificación de activos de información

Desde el proceso de Gestión TI y telecomunicaciones hemos venido liderando la identificación de los activos de información, para ello, hemos realizado mesas de trabajo con cada uno de los líderes y sus equipos de apoyo, acción ejecutada con una empresa que se encuentra vinculada a través de contrato de prestación de servicios N. 519 de 2023. Se debe continuar el desarrollo de este contrato hasta el 31 de diciembre de 2023, y lograr el objetivo de realizar el diagnóstico de seguridad y privacidad de la información basado en los riesgos y controles que resulten de la identificación de los activos de información, así mismos crear conciencia frente a la seguridad de la información, preparar a los funcionarios y colaboradores en la identificación y gestión de los riesgos de los activos de información.

*Para más información ver anexo 67*

### 11.2. Documentación técnica y funcional para cada uno de los sistemas de información

Acorde a los lineamientos definidos por MINTIC, tenemos un listado organizado de los sistemas de información que usa la empresa para el desarrollo de las diferentes actividades en cada uno de los procesos, de estos sistemas de información se tiene identificada la ubicación en las máquinas virtuales ubicadas en el cluster de servidores, direccionamiento IP, responsable de cada sistema de información y por último una descripción de cada uno de ellos y cuál es su fin.

Este documento se debe seguir alimentando con información de más detalle de cada uno de los sistemas de información, con el fin garantizar la gestión efectiva de la infraestructura de TI, teniendo en cuenta la tasa de crecimiento del almacenamiento y la capacidad con que se cuenta actualmente, donde tenemos una disponibilidad del 30% de la capacidad total de almacenamiento, en esta medida se tiene contemplado para la vigencia 2024 implementar un cluster de servidores en la nube, con el fin de tener alta disponibilidad en todos estos sistemas de información.

*Para más información ver anexo 68*

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783



### 11.3. Catálogo de servicios TI

Existe un documento con el listado y la descripción de todos los servicios que desde el proceso de Gestión TI y Telecomunicaciones están disponibles para uso de los demás procesos, además este documento contiene con claridad la forma en que los demás procesos pueden acceder a cada uno de los servicios y así mismo los tiempos en que debe recibir la atención solicitada, también conocido como acuerdo de servicio.

A medida que se vaya realizando la implementación de nuevas tecnologías en la empresa se podrán llegar a generar nuevos servicios que preste el proceso de Gestión TI y Telecomunicaciones, generando esto la necesidad de actualizar este catálogo, y posteriormente realizando la respectiva socialización con todos los procesos para que tengan el conocimiento de cómo acceder a los servicios disponibles.

Cuando la subdirección de talento humano convoca para realizar inducción o reinducción de personal, este documento se pone en conocimiento de los participantes de las mismas.

*Para más información ver anexo 70*

### 11.4. Plan Estratégico de Tecnologías de la Información PETI

Durante la vigencia 2020 se trabajó en la construcción del PETI, el cual tiene como objetivo identificar y priorizar los proyectos que usan la tecnología como apalancador de las actividades en cada uno de los procesos. Para lograr la construcción de este plan se realizó un análisis de la situación en el momento de empresa, conocer los objetivos estratégicos de la empresa, para con ellos mapear todos los proyectos que se desarrollan para el logro de los objetivos.

Nuestro PETI cumple su ejecución este año, para lo cual debe ser sometido a evaluación en el mes de enero de 2024, y así mismo iniciar la estructuración del nuevo PETI 2024 - 2027, teniendo en cuenta la guía establecida por el MINTIC, G.ES.06 Guía Cómo Estructurar el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información - PETI.

*Para más información ver anexo 71*

### 11.5. Directorio de sistemas de información

En el período comprendido entre enero de 2020 y septiembre de 2023, se han llevado a cabo una serie de acciones y tareas con el objetivo de mejorar y mantener el directorio de sistemas de información de ENELAR ESP. El directorio de sistemas de información es una parte crucial de nuestra infraestructura tecnológica, ya que facilita la gestión eficiente de los recursos informáticos y garantiza el acceso a información crítica. A continuación, se detallan las principales actividades realizadas:



**Actualización del Directorio:** Durante este período, se ha trabajado en la actualización y mejora del directorio de sistemas de información. Se ha revisado la información sobre cada sistema, incluyendo su nombre, descripción, propósito, ubicación física o virtual, estado de mantenimiento, contactos responsables y dependencias. Se ha asegurado que la información sea precisa y esté al día.

**Evaluación de Seguridad:** Se ha llevado a cabo una revisión exhaustiva de la seguridad de los sistemas de información incluidos en el directorio. Se han identificado vulnerabilidades potenciales y se han implementado medidas de seguridad adicionales para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos.

**Documentación y Procedimientos:** Se ha trabajado en la documentación de procedimientos y políticas relacionados con el directorio de sistemas de información. Esto incluye la creación de un manual de usuario y la definición de procesos para la incorporación y desincorporación de sistemas en el directorio.

Dicho lo anterior, se recomienda continuar con las actualizaciones periódicas, la capacitación constante del personal y la revisión de las políticas de seguridad. Es importante asegurar que cualquier nuevo sistema de información se incorpore de manera adecuada y que se mantenga un monitoreo constante de las vulnerabilidades de seguridad.

*Para más información ver anexo 72*

## 11.6. Política y modelo de seguridad y privacidad de la información

La empresa ha venido comprometida en la construcción de las políticas a través de sus procesos. Una la Política de Seguridad y Privacidad de la Información es una herramienta que le permitió emanar un conjunto de directrices, reglas y prácticas que establece cómo la empresa debe proteger la información sensible y garantizar la privacidad de los datos, nuestra recomendación es seguir fortaleciendo las herramientas que se plasmaron en esta política y dejar en el presupuesto los recursos necesarios para su ejecución.

Nuestra política es un documento formal que comunica a los empleados y a todas las partes interesadas las expectativas y los requisitos en relación con la seguridad de la información y la privacidad de los datos.

*Para más información ver anexo 73*

## 11.7. Plan operacional de seguridad y privacidad de la información

Durante el inicio de la vigencia 2023 dando cumplimiento a los lineamientos definidos por el MINTIC, en lo relacionado con la implementación del Modelo de seguridad y privacidad de la información MSPI, se documentó el plan que tiene como objetivo establecer un marco de acción para la implementación del MSPI, y además contiene dentro de las actividades

la implementación de controles para garantizar la seguridad y privacidad de la información, así mismo la continuidad del negocio.

Con el fin de continuar manteniendo segura la información de la empresa, se debe en el mes de enero de 2024 elaborar este plan para la vigencia 2024.

Para más información ver anexo 74

### 11.8. Procedimientos de seguridad y privacidad de la información

Durante el período que abarca desde enero de 2020 hasta septiembre de 2023, se han implementado y mejorado significativamente los procedimientos de seguridad y privacidad de la información en ENELAR ESP.

La seguridad y la privacidad de la información son pilares fundamentales para la confianza de nuestras partes interesadas, y la gestión adecuada de los datos es esencial para cumplir con las regulaciones y salvaguardar nuestros activos. A continuación, se detallan las principales actividades realizadas:

- **Actualización de Políticas y Procedimientos**

Se revisaron y actualizaron las políticas y procedimientos de seguridad y privacidad de la información de acuerdo con las mejores prácticas y las regulaciones aplicables.

- **Implementación de Medidas Técnicas**

Se implementaron medidas técnicas de seguridad, como firewalls, sistemas de detección de intrusiones, cifrado de datos y actualizaciones de software. Se monitorea activamente la red para detectar y mitigar posibles amenazas.

- **Concientización y Formación**

Se llevaron a cabo sesiones de formación y concientización sobre seguridad de la información para los líderes de los procesos. Se promovió la importancia de mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.

Se recomienda mantener una vigilancia constante, mantener actualizadas las políticas y procedimientos, y continuar con la capacitación a todo el personal que labora en la empresa. Además, se deben seguir las mejores prácticas de seguridad y adaptarse a los cambios en las amenazas cibernéticas y las regulaciones de privacidad que puedan surgir.

### 11.9. Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información

Durante el período que abarca desde enero de 2020 hasta septiembre de 2023, se ha llevado a cabo la elaboración y ejecución para cada año de un Plan de Tratamiento de Riesgos de Seguridad y Privacidad de la Información en ENELAR ESP. El plan de la

vigencia 2023 tiene como objetivo identificar, evaluar y mitigar los riesgos relacionados con la seguridad y privacidad de la información. Garantizar la protección de los datos y la continuidad de las operaciones es fundamental para mantener la confianza de nuestras partes interesadas. A continuación, se detallan las principales actividades que se tienen contempladas y las que se vienen realizando en la vigencia 2023:

- **Identificación de Riesgos**

Se realizó una exhaustiva identificación de los riesgos de seguridad y privacidad de la información en toda la empresa. Esto incluyó la evaluación de amenazas internas y externas, así como la identificación de activos críticos y vulnerabilidades.

- **Evaluación de Riesgos**

Se evaluaron los riesgos identificados mediante una matriz de riesgos que consideró la probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial en la organización. Esto permitió priorizar los riesgos y determinar cuáles requerían atención inmediata.

- **Diseño de Medidas de Mitigación**

Con base en la evaluación de riesgos, se diseñaron medidas de mitigación específicas para reducir la probabilidad de ocurrencia y minimizar el impacto de los riesgos. Esto incluyó la implementación de controles de seguridad y privacidad de la información.

- **Implementación de Controles**

Se implementaron controles técnicos, administrativos y físicos de seguridad de acuerdo con el plan de tratamiento de riesgos. Esto incluyó la instalación de sistemas de seguridad, la revisión de políticas y procedimientos, y la asignación de responsabilidades claras.

- **Seguimiento y Monitoreo**

Se estableció un sistema de seguimiento y monitoreo continuo para asegurarse de que los controles estén funcionando eficazmente y de que los riesgos sean gestionados de manera adecuada.

Se recomienda continuar con el seguimiento y monitoreo de los controles, revisar y actualizar el plan periódicamente, y adaptarlo a las cambiantes amenazas y regulaciones de seguridad y privacidad de la información.

*Para más información ver anexo 76*





## 11.10. Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos

En el período que comprende desde enero de 2023 hasta septiembre de 2023, se ha llevado a cabo un Plan de Mantenimiento de Servicios Tecnológicos en ENELAR ESP. El desarrollo de estos planes se ha venido realizando mediante la socialización cada año del cronograma de mantenimiento de equipos de cómputo, específicamente de computadores e impresoras, en lo corrido del año 2023, estamos estructurando un documento donde se definan las actividades puntuales de mantenimiento sobre todos los activos que están bajo la administración y supervisión del proceso de Gestión TI y Telecomunicaciones, este plan tiene como objetivo garantizar la continuidad de los servicios tecnológicos esenciales y mantener la infraestructura de TI de la organización en un estado óptimo de funcionamiento. El mantenimiento adecuado es crucial para evitar interrupciones, garantizar la eficiencia y cumplir con las expectativas de nuestros usuarios y clientes.

Para mantener la efectividad del plan de mantenimiento en el futuro, se recomienda continuar con el seguimiento de las actividades de mantenimiento, mantener actualizado el inventario de activos, seguir las mejores prácticas de seguridad, y adaptarse a las cambiantes necesidades tecnológicas de la empresa.

*Para más información ver anexo 77*

## 12. DEFENSA JURÍDICA

### 12.1 Acto administrativo conformación Comité de Conciliación (reglamento y operación)

Se evidenció que, el comité de conciliación actualmente cuenta con la resolución 0342 del 25 de febrero de 2014, por medio de la cual se integró el comité de conciliación de ENELAR E.S.P.; esta última derogó la resolución 0687 de 2009, acto administrativo que desde el año 2009, integró el comité de conciliación, conforme a las normas vigentes para esa época. Lo anterior se logró con la recopilación de la información existente de las actuaciones del comité en vigencias anteriores. Se recomienda ajustar nuevamente el manual de conciliación de la entidad, toda vez que ha existido un cambio normativo para esta herramienta.

La Oficina Asesora Jurídica, con el apoyo de los abogados externos que participan activamente en el comité de conciliación, se encuentran en la estructuración del nuevo manual para someterlo a estudio ante los miembros del comité de conciliación.

*Para más información ver anexo 78*



## 12.2 Estado de procesos en contra de la entidad

Se evidenció que la oficina asesora jurídica con el apoyo y acompañamiento de los abogados externos, se ha venido elaborando en un formato, la relación de procesos judiciales donde se encuentra involucrada la empresa como demandada y demandante; relación que, contiene la información esencial de cada una de las actuaciones realizadas en cada caso, lo anterior, en atención a que en tratándose de procesos judiciales, los términos dependen de la carga laboral de cada despacho judicial, por tanto, el término de su duración no es determinante.

Actualmente estamos en aprobación de un formato en calidad en el que podamos tener la información de manera consolidada e incluso, el link con la creación del expediente digital. Se recomienda contar con la digitalización total de los procesos que se encuentran activos, para el fácil acceso a los procesos y la alimentación de los mismos con cada actuación procesal.

*Para más información ver anexo 79*

## 12.3 Plan de Acción anual del Comité de Conciliación

Se evidenció en la información del plan de acción del comité de conciliación, que del mismo hace parte íntegra la política del daño antijurídico como anexo, en donde se determinan las causas más comunes y relevantes que generan el daño antijurídico, las medidas en las cuales la entidad hará uso de mecanismos idóneos para su defensa. Este plan de acción es aprobado por el comité de conciliación cuando la necesidad lo amerite. Se recomienda, hacer un análisis de cada caso en particular; requerir a los responsables del levantamiento y formulación de los informes, presentar las evidencias en forma adecuada y útil para la elaboración de los conceptos que se someterán ante el comité de conciliación.

*Para más información ver anexo 80*

## 12.4 Política pública de prevención del daño antijurídico

En la información de la política de prevención del daño antijurídico, se evidenció el conjunto de acciones administrativas de carácter preventivo, formuladas y proferidas por el comité de conciliación de la entidad, tendientes a impedir o evitar que se configure un daño antijurídico, originado por la acción u omisión de los servidores. De lo anterior, se pudo evidenciar la necesidad de la actualización en la política pública del daño antijurídico, razón por la que se tomó la iniciativa para la actualización en sesión ordinaria del comité de conciliación en fecha del 09 de noviembre de 2020, para que rigiera a partir del año 2021.

Se recomienda iniciar las acciones tendientes y prioritarias a la actualización de esta política. Finalmente se tiene que, en la actualidad, la oficina asesora jurídica, se encuentra en la revisión y ajuste correspondiente.

*Para más información ver anexo 81*

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783

## 12.5 Plan de prevención del daño antijurídico

Se pudo evidenciar en el plan de prevención del daño antijurídico que, está diseñado por varios anexos que la componen, entre estos: El anexo 1-matriz de identificación de actividad litigiosa. Anexo 2 – matriz de análisis de causas y subcausas. Anexo 3 – plan de acción. Anexo 4 – matriz de seguimiento y evaluación; Anexos en los que se definen las actividades para dar cumplimiento a la política del daño antijurídico. De lo anterior se logró identificar que, aunque apunta al mismo documento del plan de acción, no se denomina como el “plan de prevención”.

Se recomienda hacer el análisis en cada uno de los anexos para identificar si la información requerida en cada uno de ellos satisface la plena identificación de la información para la construcción del plan de prevención del daño antijurídico.

*Para más información ver anexo 82*

## 13. MEJORA NORMATIVA

### 13.1. Nomograma de la entidad

Se pudo evidenciar en el normograma de la entidad que, el mismo está compuesto por normas externas, tales como leyes, decretos, acuerdos, circulares, resoluciones, tendientes a la gestión de cada una de las dependencias de la empresa; así como, las normas internas, tales como los reglamentos, estatutos, manuales y, en general, todos los actos administrativos de interés para los procesos que permiten identificar las competencias, responsabilidades y funciones de las distintas dependencias de la empresa. Lo anterior, se logró con la verificación e identificación de las normas aplicables a cada proceso, relacionadas en el normograma actual de la entidad.

Se recomienda, hacer la depuración de las normas que hayan sido derogadas; de igual forma, la actualización y verificación de la vigencia de cada una de las normas citadas, así como la identificación de las nuevas que hayan sido emitidas y/o modificadas. La jefe de la oficina asesora jurídica, actualmente se encuentra en la validación de la información y la actualización del normograma.

*Para más información ver anexo 83*

## 14. SERVICIO AL CIUDADANO

### 14.1. Política de Servicio al ciudadano

En el marco de mi MIPG frente agregar valor público para satisfacer a nuestras partes interesadas y en cumplimiento al artículo 153 de la Ley 142 de 1994, frente a la atención, trámites y respuestas a las peticiones y reclamos que presentan los usuarios, el proceso

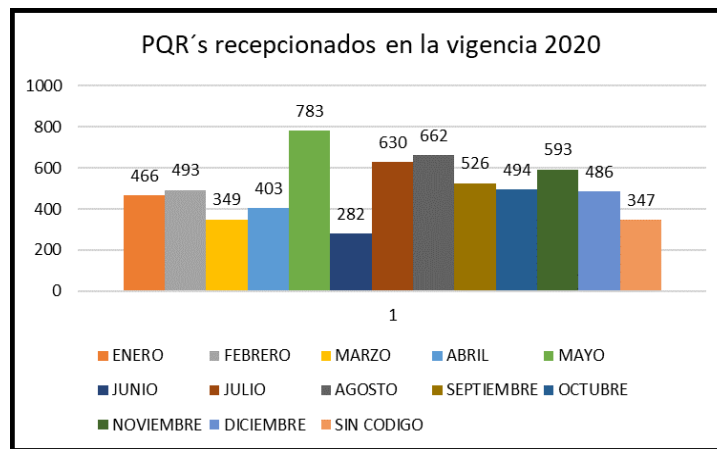
de atención al usuario ha venido desarrollando e implementado diferentes canales y estrategias que nos permite ofrecer un mejor servicio y una respuesta más oportuna, frente a los desafíos que hemos vivido como la pandemia del año 2020, es por ello que el proceso va establecer unas mesas de trabajo con el objetivo de construir una política aterrizada que enmarque las estrategias y objetivos propuestos.

En virtud de lo anterior se recomienda definir el cronograma y designar el personal que se va a encargar de la construcción de dicha política con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la función pública.

*Para más información ver anexo 84*

### 14.2. Estado de las PQRs de la entidad

El objetivo principal del proceso de atención al usuario se enmarca en garantizar una atención eficiente, eficaz y brindar una respuesta oportuna a las peticiones, quejas y recursos interpuestos por el usuario, suscriptor o comunidad, bien sea escrita o verbal utilizando cada uno de los canales dispuestos por la empresa para la atención.



**ilustración 34.** Estados de los PQR'S durante las vigencias 2020 al 30 de septiembre del 2023

Durante el periodo comprendido entre el 01 de enero del 2020 y el 31 de diciembre del 2020 se puede manifestar que la oficina de Atención al usuario recepcionó alrededor de 6.514 los cuales fueron registrados en el Sistema de Información Comercial SIC.

Durante este periodo la causal de mayor incidencia fue el alto consumo toda vez que debido al confinamiento presentado por el COVID 19 hizo que los hogares aumentaron el consumo de energía eléctrica.

*"Energía que construye futuro"*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca - Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783

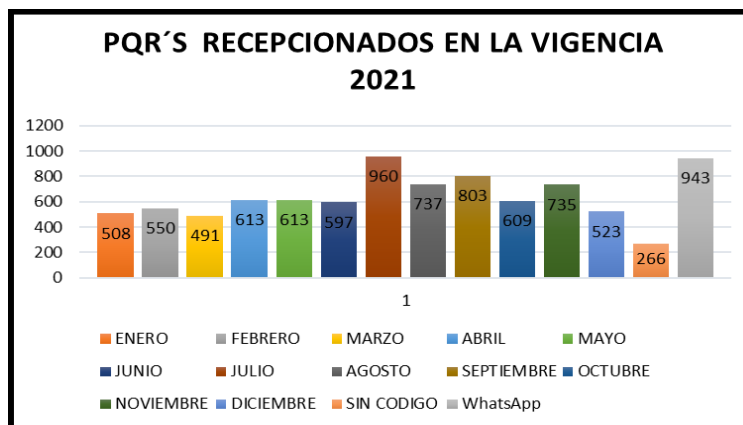
En consecuencia, la Empresa de Energía de Arauca adopta las medidas de autoprotección, es por ellos que se iniciaron labores a través del teletrabajo el cual fue autorizado por el Gobierno Nacional y acogido por la Empresa.

Teniendo en cuenta las medidas dispuestas por los entes rectores y con el fin de garantizar a los usuarios el acceso a través de los canales de comunicación los cuales se habilitaron diseñando un formulario a través de la página web [www.enelar.com.co](http://www.enelar.com.co) en el cual los usuarios que deseaban allegar sus PQR's lo podrán diligenciar de manera muy sencilla, ingresando sus datos personales y el código de suscriptor.

Así mismo se dispuso WhatsApp (línea empresarial) registrada con el número de celular 3178156641, la cual permitió 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.



**Ilustración 35.** Línea de WhatsApp



**Ilustración 36.** PQRs Recepcionados durante la vigencia 2021

Para la vigencia 2021 se presentó un aumento significativo de PQR's en la causal 101, debido a que la empresa en procura de recuperar la energía dejada de facturar en los asentamientos subnormales procedió a realizar la legalización de los mismos a través de la facturación por aforo de carga.

Una vez se surte el proceso de facturación los usuarios y suscriptores evidencian en sus facturas los cobros de la prestación del servicio y proceden a interponer peticiones ante la oficina de atención al usuario.

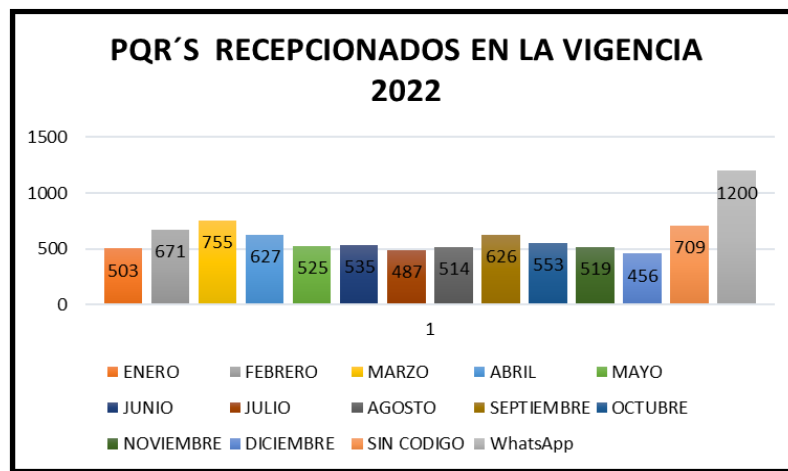
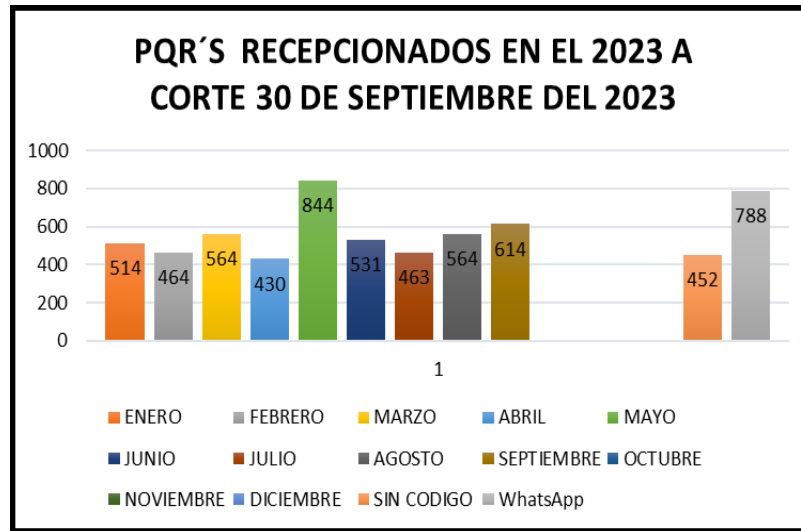


Ilustración 37. PQRs Recepcionados durante la vigencia 2022

Durante la vigencia 2022 se presentaron 8.680 reclamaciones de las cuales se evidenció un aumento significativo en la causal 102 inconformidad con la medición del consumo o producción facturado, esta causal hace referencia al alto consumo presentado por parte de los usuarios del servicio de energía eléctrica, debido a que durante los primeros meses del año se presentó la temporada de calor lo que incrementó de manera sustancial el consumo de energía; así mismo hubo un crecimiento en la causal 137 otras inconformidades, la cual es empleada para ingresar PQR's por medidor interno, poda de árboles entre otras.





**Ilustración 38.** PQRs Recepcionados durante la vigencia 2023

Para lo corrido de la vigencia 2023 se han presentado 6.228 peticiones registradas por los diferentes canales de atención al usuario con que cuenta la empresa evidenciando que las solicitudes con mayor incidencia son cambio de transformadores, servidumbre, fluctuaciones en la prestación del servicio de energía y alto consumo en otras.

Se recomienda tener en cuenta los planes de mantenimiento realizados por cada una de las zonas en las cuáles con el fin de dar cumplimiento a las solicitudes realizadas por los usuarios a través de las peticiones allegadas al proceso de atención al usuario.

*Para más información ver anexo 85*

### 14.3. Carta de trato digno

Para la entidad la atención a los usuarios o suscriptores es nuestro principal objetivo es por ello que se ha dado cumplimiento a los lineamientos expuestos por la Función Pública en busca de asegurar que los usuarios reciban de manera clara y oportuna toda la información necesaria correspondiente al servicio público domiciliario de energía eléctrica. En cumplimiento a lo establecido en el numeral 5º, artículo 7º de la Ley 1437 de 2011 y demás derechos consignados en la Ley 142 de 1994, resoluciones emitidas por la Comisión de Regulación de Energía y Gas (CREG) y el Contrato de Condiciones Uniformes de la entidad.

En virtud de lo anterior esta se podrá consultar a través del link <https://www.enelar.com.co/noticias/participacion-ciudadana>.



**Ilustración 39.** Publicación carta de trato digno

Para más información ver anexo 86

#### 14.4. Protocolo de servicio al ciudadano

El protocolo de Servicio al ciudadano está orientado a fortalecer la relación del Estado con el ciudadano, a partir de la interiorización de una cultura institucional basada en un trato preferente, privilegiado y amable a la ciudadanía, que fomente una adecuada actitud en el servicio que impacte en la calidad de vida de las personas que a diario interactúan con la entidad.

En virtud de lo anterior esta se podrá consultar a través del link <https://www.enelar.com.co/noticias/participacion-ciudadana>



**Ilustración 40.** Publicación protocolo de servicio al ciudadano

Para más información ver anexo 87

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
[www.enelar.com.co](http://www.enelar.com.co)



SC-CER546783



### 14.5. Caracterización de grupos de valor (usuarios o ciudadanos) y otros grupos de interés

De conformidad con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, las empresas de servicios públicos están obligadas a constituir una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos, en la que se deberán recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos que presenten los usuarios.

Ahora bien, si bien es cierto, la entidad ha realizado actos administrativos internos adopten lineamientos acordes a lo normado por la función pública, eso va de la mano con el rediseño de las oficinas y planta de personal que durante varios años se ha venido trabajando, sin embargo, nunca se le ha dado un cierre a los diversos modelamientos que se han construido, fase exclusiva de la alta dirección.

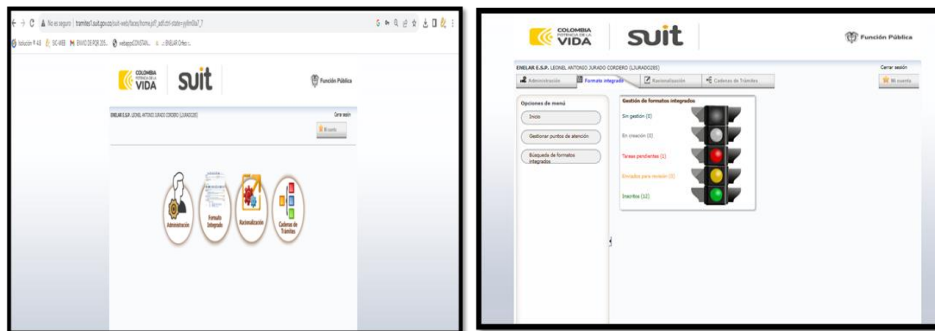
Así mismo, se recomienda que la nueva administración realice la caracterización de los grupos de valor o grupos de interés con el fin de dar cumplimiento a lo establecido por la función pública.

*Para más información ver anexo 88*

## 15. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### 15.1. Inventario de trámites

Ante el Sistema Único de Información de Trámites SUIT el Proceso de Atención al usuario de la Empresa de Energía de Arauca ENELAR E.S.P., tiene registrados 12 trámites dispuestos para los usuarios; los cuales fueron cargados con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación y la solicitud de mesas de trabajo con el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP con el fin de aclarar dudas para cargue de los mismo toda vez que se deben adelantar actualizaciones de la información frente a los procedimientos y formatos.



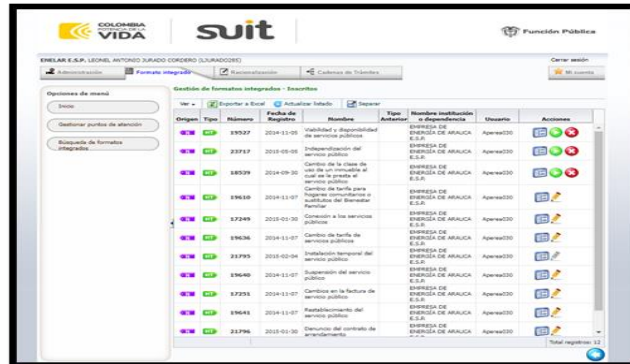
**Ilustración 41. SUIT ENELAR E.S.P**

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783

Origen	Tipo	Fecha de Registro	Mandato	Tipo	Nombre Institución	Usuario	Acciones
ENELAR	ENELAR	2014-11-05	Capacidad y disponibilidad de servicios públicos	ENELAR	EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA E.S.P.	Apeval030	[Iconos de acciones]
ENELAR	ENELAR	2013-08-05	Indefinición del servicio público	ENELAR	EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA E.S.P.	Apeval030	[Iconos de acciones]
ENELAR	ENELAR	2014-09-30	Cambio de la clase de uso de un inmueble al cual se le presta el servicio público	ENELAR	EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA E.S.P.	Apeval030	[Iconos de acciones]
ENELAR	ENELAR	2014-11-07	Cambio de tarifa para pagar consumo y suscripción del servicio público	ENELAR	EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA E.S.P.	Apeval030	[Iconos de acciones]
ENELAR	ENELAR	2013-01-30	Conexión a los servicios públicos	ENELAR	EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA E.S.P.	Apeval030	[Iconos de acciones]
ENELAR	ENELAR	2014-11-07	Cambio de tarifa de servicios públicos	ENELAR	EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA E.S.P.	Apeval030	[Iconos de acciones]
ENELAR	ENELAR	2013-03-04	Interrupción temporal del servicio público	ENELAR	EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA E.S.P.	Apeval030	[Iconos de acciones]
ENELAR	ENELAR	2014-11-07	Suspensión del servicio público	ENELAR	EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA E.S.P.	Apeval030	[Iconos de acciones]
ENELAR	ENELAR	2014-11-07	Cambio en la factura de servicios públicos	ENELAR	EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA E.S.P.	Apeval030	[Iconos de acciones]
ENELAR	ENELAR	2014-11-07	Establecimiento del servicio público	ENELAR	EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA E.S.P.	Apeval030	[Iconos de acciones]
ENELAR	ENELAR	2013-01-30	Después del control de arrendamiento	ENELAR	EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA E.S.P.	Apeval030	[Iconos de acciones]

**Ilustración 42.** Inventario de trámites SUIIT

Para más información ver anexo 90

## 16. TRANSPARENCIA, ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### 16.1 Esquema de publicaciones

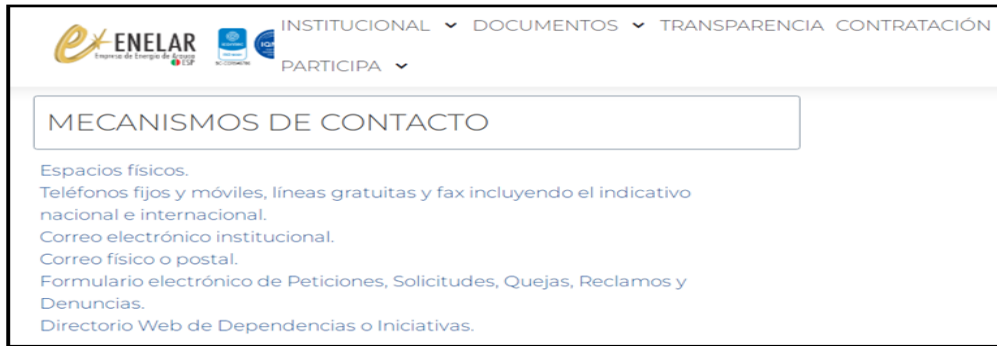
En cumplimiento de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, la Empresa de Energía de Arauca ENELAR E.S.P pone a disposición de la ciudadanía acceso a información relevante y oportuna relacionada con su funcionamiento y gestión.

A continuación, se presenta un resumen de las principales secciones disponibles:

- **Mecanismos de Contacto**

La empresa ofrece múltiples opciones de contacto, incluyendo números de teléfono, espacios físicos, teléfonos fijos y móviles, líneas gratuitas y fax incluyendo el indicativo nacional e internacional, correo electrónico institucional, correo físico o postal, formulario electrónico de Peticiones, Solicitudes, Quejas, Reclamos y Denuncias, Directorio Web de Dependencias o Iniciativas.

Esto facilita la comunicación con la ciudadanía y los usuarios.



**Ilustración 43.** Página Web - Mecanismos de contacto

- **Información de Interés**

Se proporciona información relevante sobre la empresa, como noticias recientes, sobre las diferentes gestiones, proyectos, desconexiones programadas, jornadas de ENELAR más cerca de la comunidad que se han realizado durante el año 2020 hasta el 2023, allí la comunidad en general puede evidenciar el trabajo que se viene realizando y enterarse a detalle de cada uno de las acciones y resultados de las acciones más relevantes que se vienen implementando desde las diferentes áreas de la empresa.

Esto permite a los visitantes obtener una visión general de la organización.



**Ilustración 44.** Página Web - Información de Interés

- **Estructura Orgánica y Talento Humano**

La estructura organizativa de ENELAR E.S.P. se presenta de manera clara, incluyendo su misión, visión y valores, organigrama y perfiles del equipo directivo.

Esto permite a la ciudadanía conocer la organización interna de la empresa.



**Ilustración 45.** Página Web - Estructura orgánica y talento humano

- **Normativa**

Se ofrece acceso a documentos legales y normativos que rigen las actividades de la empresa, incluyendo Leyes y declaración de cumplimiento Resolución CREG 080/19.



- **Presupuesto (Informes Financieros)**

Se proporcionan informes financieros, lo que permite a la ciudadanía acceder a información sobre los ingresos, gastos y estados financieros de la empresa.

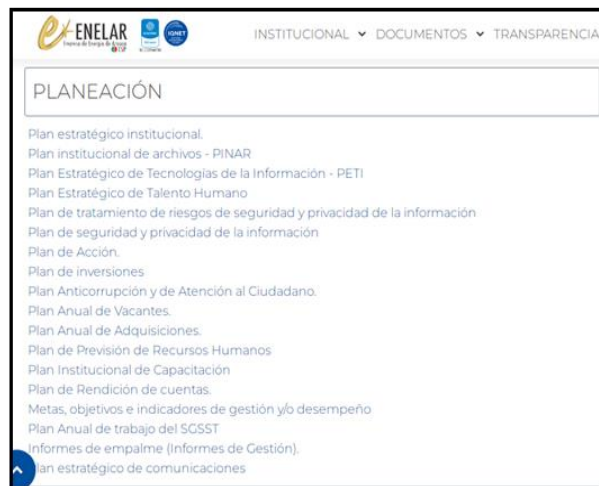




**Ilustración 46.** Página Web – Presupuesto

- **Planeación**

Se presentan planes estratégicos y documentos de planificación que guían las actividades de ENELAR E.S.P.



**Ilustración 47.** Página Web - Planeación

- **Control**

Se ofrece información sobre los mecanismos de control interno, informe de rendición de cuentas a los ciudadanos, informes de austeridad del gasto (Ejecución Presupuestal), informes Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, informes Mapa de Riesgos Institucional, control Interno Contable, planes de Mejoramiento para garantizar la transparencia.

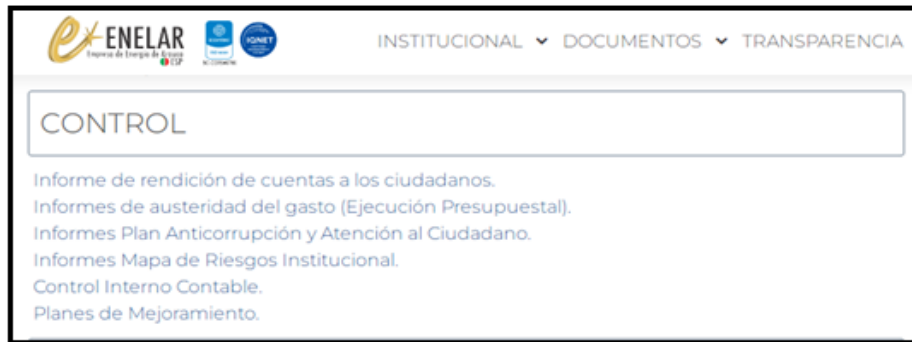


Ilustración 48. Página Web - Control

- **Contratación**

La empresa pública información sobre los procesos de contratación (Contratos Adjudicados) y Plan Anual de Adquisiciones.



Ilustración 49. Página Web - Contratación

- **Trámites y Servicios**

Se describen los trámites y servicios que la empresa ofrece a la ciudadanía, incluyendo requisitos y tiempos de respuesta.

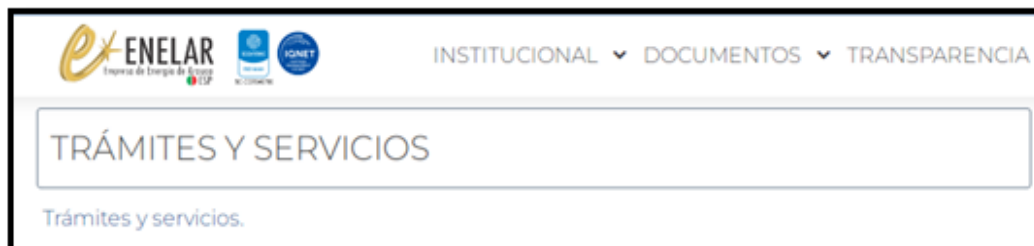


Ilustración 50. Página Web - Trámites y servicios

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783

- **Instrumentos de Gestión de Información Pública**

Se proporciona información mínima requerida a publicar artículos 9,10 y 11 de la Ley 1712 de 2014.



**Ilustración 51.** Página Web - Documentos de gestión

Para más información ver anexo 96

## 17. ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVOS Y GESTIÓN DOCUMENTAL

### 17.1. Inventarios documentales

La Empresa de Energía de Arauca - ENELAR ESP, cuenta con el formato de Inventario Documental - FUID aprobado por el proceso de Calidad con código GDO-FO-003, dicho formato, es diligenciado por cada oficina productora al momento de realizar la transferencia primaria del archivo de gestión al archivo central, así mismo, el proceso de Gestión Documental verifica que la información que está plasmada allí corresponda a los documentos físicos que se están transfiriendo.

		SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ENELAR E. S. P. - SIGELAR							GDO-FO-003			
		FORMATO ÚNICO DE INVENTARIO DOCUMENTAL							Versión: 01			
		ENTIDAD REMITENTE: EMPRESA DE ENERGÍA DE ARAUCA ENELAR E. S. P.							REGISTRO DE ENTRADA			
		ENTIDAD PRODUCTORA: EMPRESA DE ENERGÍA DE ARAUCA ENELAR E. S. P.							AÑO			
		UNIDAD ADMINISTRATIVA:							MES			
		OFICINA PRODUCTORA:							DÍA			
OBJETO:									NT*			
									*NT: Número de Transferencia			
No. ORDEN	CÓDIGO	SERIE, SUBSERIE O ASUNTO	FECHAS EXTREMAS		UNIDAD DE CONSERVACIÓN				No. FOLIOS	SOPORTE	FRECUENCIA DE CONSULTA	OBSERVACIONES
			INICIAL	FINAL	CAJA	CARPETA	TOMO	OTRO				

**Ilustración 52.** FUID

Para más información ver anexo 98

### 17.2. Cuadro de Clasificación Documental

La Empresa de Energía de Arauca ENELAR E.S.P. para la codificación del CCD, consideró la totalidad de información relacionada en el “Cuadro de Caracterización Documental”; la cual se obtuvo a partir del trabajo adelantado en las dependencias de la entidad con los productores documentales y su cotejo frente a lo indicado en los manuales de procesos y procedimientos, en el Sistema Integrado de Gestión.

El “Cuadro de Caracterización Documental – ENELAR”, es un esquema en Excel, diseñado para favorecer los procesos de análisis de la información recolectada en diversas fuentes; en consecuencia, facilita la identificación y correcta denominación de series y subseries documentales; facilita el control de la tipología documental, etc.

REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE ARAUCA EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DE ARAUCA ESP ENELAR					
CÓDIGO DEP	DEPENDENCIA	COD. SERIE	COD. SUBSERIE	SERIE	SUBSERIE
100	Gerencia.	.02	.09	ACTAS	Actas Junta Directiva
100	Gerencia.	.03	.01	ACTOS ADMINISTRATIVOS	Acuerdos Junta Directiva
100	Gerencia.	.03	.02	ACTOS ADMINISTRATIVOS	Circulares Dispositivas
100	Gerencia.	.03	.04	ACTOS ADMINISTRATIVOS	Resoluciones
100	Gerencia.	.18	.01	INFORMES	Informes a Organismos de Control
100	Gerencia.	.18	.02	INFORMES	Informes a Organismos del Estado
100	Gerencia.	.18	.05	INFORMES	Informes de Gestión
101	Oficina Asesora Jurídica	.01	.01	ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acción de Cumplimiento
101	Oficina Asesora Jurídica	.01	.01	ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acción de Cumplimiento
101	Oficina Asesora Jurídica	.01	.01	ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acción de Cumplimiento
101	Oficina Asesora Jurídica	.01	.01	ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acción de Cumplimiento
101	Oficina Asesora Jurídica	.01	.01	ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acción de Cumplimiento
101	Oficina Asesora Jurídica	.01	.01	ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acción de Cumplimiento
101	Oficina Asesora Jurídica	.01	.01	ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acción de Cumplimiento
101	Oficina Asesora Jurídica	.01	.01	ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acción de Cumplimiento
101	Oficina Asesora Jurídica	.01	.01	ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acción de Cumplimiento
101	Oficina Asesora Jurídica	.01	.01	ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acción de Cumplimiento
101	Oficina Asesora Jurídica	.01	.01	ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acción de Cumplimiento
101	Oficina Asesora Jurídica	.01	.01	ACCIONES CONSTITUCIONALES	Acción de Cumplimiento

Ilustración 53. Cuadro de clasificación documental 1

REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DE ARAUCA EMPRESA DE ENERGIA ELECTRICA DE ARAUCA ESP ENELAR	
CODIGO DEP	DEPENDENCIA
100	Gerencia.
101	Oficina Asesora Jurídica.
102	Oficina Asesora de Planeación.
110	Secretaría General.
120	Control Interno.
130	Dirección Administrativa y Financiera.
131	Subdirección de Talento Humano, Salud Ocupacional y Trabajo Social.
132	Subdirección de Sistemas, Informática y Telecomunicaciones.
133	Subdirección Contable.
134	Subdirección de Tesorería.
135	Almacén General.
140	Dirección Comercial.
141	Subdirección de Gestión Comercial.
142	Subdirección de Peticiones, Quejas, Recursos y Comunidades.
143	Subdirección de Uso Racional y Recuperación de Energía – URE
150	Dirección Técnico Operativa de Protección, Medio Ambiente y
151	Subdirección Técnico Operativa de Protección y Medio Ambiente.
152	Subdirección Técnico Operativa de Proyectos.
160	Dirección Zona Centro.
170	Dirección Zona Norte.
180	Dirección Zona Sur.

Ilustración 54. Cuadro de clasificación documental 2

Para más información ver anexo 99

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783

### 17.3. Plan Institucional de Archivos de la Entidad - PINAR

El Plan Institucional de Archivo - PINAR de la Empresa de Energía de Arauca ENELAR ESP, para la vigencia 2023, se aprobó el 31 de enero de 2023 mediante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 612 de 2018.

Las actividades contempladas en el PINAR 2023, se detallan en el siguiente cuadro:

Plan o Tiempo	Corto plazo (1 año)		Mediano plazo (1 a 4 años)			Largo plazo (4 años en adelante)				
	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029
Formulación, implementación y actualización del Plan Institucional de Archivos PINAR con enfoque de desarrollo estratégico de la Política en Gestión Documental y Administración de Archivos de la Empresa.	20%	1%	1%	78%						
Actualización, perfeccionamiento y plan de implementación en marcha de las Tablas de Retención Documental TRD	0%	20%	40%	40%						
Actualización, perfeccionamiento y conducción a Implementación y Aplicación de las TVD e intervención de los archivos fondos documentales acumulados				10%	90%					
Elaboración y puesta en marcha del Sistema Integrado de Conservación SIC y sus planes y programas Subsidiarios		0%	0%	20%	80%					
Instrumentos de la gestión de la información				0%	20%	50%	30%			
Actualización e Implementación del Programa de Gestión Documental PGD		0%	0%	25%	25%	25%	25%			
Formulación y armonización del modelo de requisitos para la gestión electrónica de documentos de archivo de la empresa.	0%	0%	0%	90%	10%					

Ilustración 55. PINAR

Durante la vigencia 2023, no fue posible dar cumplimiento al total de las actividades programadas, por lo que en la proyección del presupuesto para la vigencia 2024, desde el proceso de gestión documental, se solicitó la aprobación y asignación de recursos para ejecutar las siguientes actividades:

ÍTEM	ACTIVIDAD	% CUMPLIMIENTO	AÑO
1	FORMULACION, APROBACION Y SOCIALIZACION DEL PLAN INSTITUCIONAL DE ARCHIVO	100%	2024
2	ACTUALIZACION DE LAS TABLAS DE RETENCION DOCUMENTAL	100%	2024
3	ELABORACION Y PUESTA EN MARCHA DEL SISTEMA INTEGRADO DE CONSERVACION SIC Y SUS PLANES Y PROGRAMAS SUBSIDIARIOS	100%	2024
4	INSTRUMENTOS DE LA GESTION DE LA INFORMACION	100%	2024
5	ACTUALIZACION E IMPLEMENTACION DEL PROGRAMA DE GESTION DOCUMENTAL - PGD	100%	2024
6	FORMULACION Y ARMONIZACION DEL MODELO DE REQUISITOS PARA LA GESTION ELECTRONICA DE DOCUMENTOS DE ARCHIVO DE LA EMPRESA	100%	2024

Ilustración 56. PINAR - Actividades contempladas para el 2024

Para más información ver anexo 102

“Energía que construye futuro”

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783

#### 17.4. Programa de Gestión Documental - PGD

Durante la vigencia 2023, se modificó el Programa de Gestión Documental – PGD, debido a que la entidad desde el año 2015 no actualizaba el documento en mención y por novedades en materia normativa y algunos vacíos hallados, requería ser ajustado. El PGD fue remitido a la Secretaría General y la Oficina Asesora de Planeación para revisión y validación; esta última oficina, realizó algunas observaciones al documento y a la fecha, desde el proceso de Gestión Documental, se están realizando los ajustes pertinentes, con el fin de que antes del 31 de diciembre de 2023, sea presentado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y aprobado por el mismo para iniciar su aplicación en la vigencia 2024.

*Para más información ver anexo 103*

#### 17.5. Tablas de retención documental – TRD

Las Tablas de Retención Documental de la Empresa de Energía de Arauca ENELAR ESP, fueron aprobadas y convalidadas a partir del 20 de febrero del 2023 como se puede evidenciar en el Certificado de Convalidación 001 de 2023, expedido por la Secretaría Técnica del Consejo Departamental de Archivos de Arauca - CDAA, esto se logró a través de la firma Grupo Iyunxi SAS, quien fue contratada por la empresa para realizar actividades de diseño y elaboración de las Tablas de Retención Documental; después de recibir dicho certificado, se dio inicio al proceso de inscripción de las mismas ante el RUSD del Archivo General de la Nación, las cuales fueron aprobadas en el mes de junio del 2023. Al momento de recibir el respectivo certificado de convalidación, la empresa por medio del proceso de Gestión Documental inició con las capacitaciones para su implementación.

Durante la fase de implementación de las TRD, se logró evidenciar que algunos documentos que se producen en los diferentes procesos de la entidad no fueron clasificados y codificados, por lo que se recomienda tomar en cuenta la necesidad elevada desde el proceso de Gestión Documental para la asignación de recursos en el presupuesto de la vigencia 2024 que permita llevar a cabo la actualización de las TRD.

*Para más información ver anexo 104*



## 18. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

### 18.1 Inventario del conocimiento tácito y explícito

La empresa cuenta con un software ISOLUCION donde durante los últimos años asegura la conservación documental propia <http://isolucion.enelar.com.co/Isolucion/PaginaLogin.aspx> que permite información recopilada, organizada y de fácil acceso por cada uno de los procesos de la entidad. Además viene presentando el repositorio de contenido enmarcado bajo un sistema de gestión de calidad ISO 9001-2015, que ha contribuido en el fortalecimiento institucional a través de la herramienta de divulgación de consulta y conocimiento por parte de funcionarios y disponibles para la ciudadanía en nuestra página web <https://www.enelar.com.co/transparencia/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica>.

También es de resaltar las mesas de trabajo con el acompañamiento de la Alta Dirección, para conocer el desarrollo de las actividades de cada uno de los procesos y socializar los logros en cumplimiento de objetivos institucionales, que pueden ser consultados mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, en el DRIVE y desarrollo de IN- HOUSE. Sugerimos documentar e implementar y asignar los recursos para el diseño de Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación de acuerdo a los lineamientos en la Dimensión 6. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión- MIPG.

*Para más información ver anexo 109*

## 19. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

### 19.1 Comité de Coordinación de Control Interno

Con el fin de dar cumplimiento con lo dispuesto en los Decretos 1083 de 2015, Decretos 648 y 1499 de 2017 mediante Resolución Interna No. 0557 de 07 de mayo del 2018, la Empresa adoptó la actualización del Modelo Estándar de Control Interno - MECI para ENELAR E.S.P., según MIPG y en su Artículo 3 definió el Comité de Coordinación de Control Interno como órgano encargado de brindar los lineamientos para la determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del Sistema de Control Interno de la Empresa de Energía de Arauca – ENELAR E.S.P. Mediante la Resolución No. 0906 de 18 de octubre de 2022 ENELAR E.S.P., se modificó la Resolución No. 0557 de 2018 con respecto a la periodicidad de las reuniones del comité.

Durante el periodo 2020-2023, el comité se ha venido reuniendo en tres ocasiones por año. Para lo transcurrido de la vigencia 2023 se han llevado a cabo dos (02) reuniones del Comité de Coordinación de Control Interno, para tratar diferentes temas relacionados con



su funciones y a su vez socializar resultados de las actividades contempladas en el Plan Anual de Auditorías 2022.

### 19.2. Plan Anual de Auditoría

El Plan Anual de Auditoría como instrumento mediante el cual se planifican y establecen los objetivos a cumplir durante cada vigencia para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos, para la vigencia actual fue aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno mediante acta No. 01 del 13 de enero de 2023 y modificado POR EL MISMO COMITÉ mediante acta No. 02 del 24 de mayo de 2023.

A la fecha de corte 30 de septiembre de 2023 se ha dado cumplimiento a la totalidad de las actividades contempladas en el Plan Anual de Auditorías vigencia 2023 y sus modificaciones, realizando:

TÍTULO DE LA AUDITORIA	PROCESOS				Comentarios de la Auditoría	Ejecutor Auditor	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Responsable Líder de proceso auditado
	Estratégico	Misional	Ayuda	Operativa y Control															
<b>Auditorías a Procesos</b>																			
Gestión Financiera			X		Jefe de Control Interno	Jefe de Control Interno y Equipo de Trabajo		X											Director Administrativo y Financiero
Gestión de Energía	X				Jefe de Control Interno	Jefe de Control Interno y Equipo de Trabajo								X					Director Comercial
Gestión de Ingresos		X			Jefe de Control Interno	Jefe de Control Interno y Equipo de Trabajo									X				Coordinador de Cartera
Seguridad y Salud en el Trabajo			X		Jefe de Control Interno	Jefe de Control Interno y Equipo de Trabajo						X							Subdirector de Talento Humano
Facturación		X			Jefe de Control Interno	Jefe de Control Interno y Equipo de Trabajo								X					Coordinador de Facturación
<b>Auditorías Especiales</b>																			
Auditoría Opción Tarifaria. Resolución 168 de 2008 CRBG, modificada por la Resolución 057 de 2014 CRBG y la Resolución 044 de 2017 CRBG.		X			Jefe de Control Interno	Externa / Contratada					X	X	X	X					Director Comercial
Auditoría Interna de Calidad	X	X	X		Oficina Asesora de Planeación	Externa / Contratada				X	X								Líderes de Procesos Misionales
Auditoría Externa de Renovación Certificación de Calidad		X			Oficina Asesora de Planeación	Externa / ICONTEC							X						Director Comercial
Auditoría Certificación Gestión de Activos		X			Director TOPMA	Externa								X					Director TOPMA
<b>Informes de Ley</b>																			
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.							X			X				X					No aplica.
Informe Semestral Evaluación Sistema Control Interno.							X						X						No aplica.
Informe austeridad en el gasto público.							X		X				X						No aplica.
Informe sobre las quejas, sugerencias y reclamos. (Departamental)							X						X						No aplica.
Seguimiento, escopo de Información y reporte de informe, Sistema Integral de Auditoría (SIA - CDA).							X												No aplica.
Informe control interno cambiante (CHIP).							X												No aplica.
Informe ejecutivo anual, sobre el avance del sistema de control interno (FURAG).											X	X							No aplica.
Informe derechos de autor de softwares.								X											No aplica.
<b>Actividades Internas de Seguimiento y Cumplimiento de Roles de la Oficina de Control Interno</b>																			
Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.							X			X				X					No aplica.
Informe de gestión a la gerencia.							X												No aplica.
Informe de seguimiento y avances sobre planes de mejoramiento internos y externos.											X								No aplica.
Seguimiento al mapa de riesgos institucional por procesos.							X			X				X					No aplica.
Seguimiento al comité de conciliación, acciones de repedición y procesos disciplinarios.														X					No aplica.
Seguimiento a la valoración de los nuevos pasivos contingentes y la actividad litigiosa de ENELAR E.S.P.															X				No aplica.
Medición del tablero de indicadores del proceso de Gestión Control Interno de ENELAR E.S.P.							X		X			X							No aplica.

**Ilustración 57. Plan anual de auditoría**

Para más información ver anexo 110

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783

### 19.3. Informes de Auditorías y otros informes de responsabilidad de la oficina con resúmenes ejecutivos

Conforme se plasmó en el punto anterior, la Oficina de Control Interno en desarrollo del Plan Anual de Auditorías aprobado para la vigencia 2023 ha realizado a la fecha de corte 30 de septiembre de 2023 cinco auditorías a procesos, los informes de Ley y las actividades internas de seguimiento y cumplimiento de roles cumpliendo lo programado. Igualmente, mediante Contrato de Prestación de Servicios No. 306 de 2023, se contrató la realización de la auditoría al modelo tarifario regulatorio en el servicio público de energía en la Empresa de Energía de Arauca - ENELAR E.S.P., verificando la correcta aplicación de la opción tarifaria, este contrato debía terminar el 31 de agosto, sin embargo fue objeto de una ampliación de plazo y su nueva terminación quedó establecida para el 30 de septiembre de 2023; por tanto, se está a la espera del informe final.

Respecto a los informes, por tratarse de la Oficina de Control Interno, se considera importante traer en este resumen ejecutivo lo concerniente al Informe Pormenorizado de Control Interno, para cuya elaboración se utilizó la herramienta diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual contempla los componentes del Modelo Estándar de Control Interno – MECI (Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, y Actividades de Monitoreo) y además integra su funcionalidad con el Modelo de Planeación y Gestión – MIPG. Al respecto, se evidencian avances en los componentes avances significativos en los componentes Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos y Actividades de Control, esto obedece que la Oficina Asesora de Planeación como segunda línea de defensa se ha comprometido con sus responsabilidades según los establecido en la política SEDI y la PLA-OD-001 V\_02 29-11-2022 Política de Administración del Riesgo y viene realizando los seguimientos a la matriz de riesgos institucional conforme a lo allí establecido, igualmente, a que la cultura del autocontrol y la mejora continua se ha venido afianzando con el levantamiento de los planes de mejoramiento por parte de los procesos a partir de los hallazgos y oportunidades de mejora plasmados en los informes. Igualmente, se observa disminución del nivel de cumplimiento en el componente Información y Comunicación, lo cual obedece a la rigurosidad de la evaluación y a la rotación de personal de que han sido objeto los líderes de los procesos bajo cuya responsabilidad se encuentra dicho componente.

En el cuadro siguiente se tabulan los resultados obtenidos por cada componente en este monitoreo y se comparan con el informe del semestre inmediatamente anterior, calculando el avance final de cada componente.

NOMBRE COMPONENTE	NIVEL CUMPLIMIENTO AL SEGUNDO SEMESTRE 2022	NIVEL CUMPLIMIENTO AL PRIMER SEMESTRE 2023	AVANCE FINAL DEL COMPONENTE
Ambiente de Control	83,33%	87,50%	4,17%
Evaluación de Riesgos	85,29%	91,18%	5,88%
Actividades de Control	92,00%	95,83%	3,83%
Información y Comunicación	93,00%	85,71%	-7,29%
Actividades de Monitoreo	98,00%	98,21%	0,21%
<b>TOTAL</b>	<b>90,33%</b>	<b>91,69%</b>	<b>1,36%</b>

**Ilustración 58.** Resultados informe pormenorizado

La Empresa de Energía de Arauca ENELAR E.S.P., de acuerdo con los resultados arrojados en la evaluación realizada al Sistema de Control Interno para el primer semestre de la vigencia 2023, presenta un cumplimiento global del noventa y uno punto sesenta y nueve (91.69%) por ciento, que comparado con el resultado obtenido en el último seguimiento de 2022 donde se obtuvo un cumplimiento del noventa punto sesenta (90.33%) por ciento, muestra un avance significativo a pesar del el alto nivel de madurez en que se encuentra el sistema lo que significa que las actividades que se desarrollan representan incrementos mínimos en los niveles de cumplimiento, y que el avance del mismo pudo verse afectado por las circunstancias político económicas y la alta rotación de personal (líderes de procesos) que afrontó la entidad durante inicios del año 2023.

Lo anterior permite establecer si el Sistema de Control Interno evaluado se encuentra presente y funcionando.

*Para más información ver anexo 111*

#### 19.4. Consolidado del estado de avance de los planes de mejoramiento internos y externos.

A la fecha de realización del último seguimiento (corte 31 de mayo de 2023) en la Oficina de Control Interno se encontraban radicados 22 planes de mejoramiento emanados tanto de auditorías internas, auditorías externas y riesgos materializados. En el seguimiento realizado se evidenció avance satisfactorio de las acciones correctivas dispuestas para cerrar los hallazgos contemplados en dichos planes; obteniendo un porcentaje del 70.8% de cumplimiento.

Para concluir, se informó sobre la existencia de planes de mejoramiento muy antiguos (más de un año) sobre los cuales no se evidencia interés en el cumplimiento de las actividades diseñadas como acción correctiva, además, el componente bajo responsabilidad de la

Oficina Asesora Jurídica del Comité de Conciliación no evidenció ningún avance sobre las actividades correctivas propuestas. Por último, el proceso de Gestión Financiera no dio cumplimiento a la radicación del plan de mejoramiento de las oportunidades de mejora producto de la auditoría interna.

Para más información ver anexo 112

### 19.5. Informes de evaluación de control interno contable (Sistema CHIP), realizados para cada uno de los periodos contables

Para las vigencias 2020, 2021 y 2022, se evidenció la elaboración y presentación de los Informes de Evaluación de Control Interno Contable dentro de la fecha límite establecida en el artículo 16 de la Resolución No. 706 de 2016 de la Contaduría General de la Nación. La **evaluación cuantitativa** del Control Interno Contable se realizó mediante la aplicación del formulario diseñado por la Contaduría General de la Nación – CGN que hace parte integral del anexo Resolución No. 193 de 2016 “PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO CONTABLE” en el cual valoran *“la existencia y el grado de efectividad de los controles asociados con el cumplimiento del marco normativo de referencia, las actividades de las etapas del proceso contable, la rendición de cuentas y la gestión del riesgo contable”*.

A continuación, se presentan las observaciones del informe de Evaluación de Control Interno Contable correspondiente a la vigencia 2022.

FORTALEZAS	El proceso posee matriz de riesgos documentada. Cuentan con personal profesional en Contaduría Pública y algunos con especialización en áreas muy afines. Se activo el Comité de Sostenibilidad Financiera y Contable. Se realizan mesas de trabajo con áreas originadoras de información para la afinación de procesos. Se maneja buena comunicación interpersonal y disposición al cambio y a la mejora continua.
DEBILIDADES	Deficiente socialización de políticas, procedimientos, formatos, etc., con la totalidad del grupo de trabajo y personal involucrado en el proceso. Revelaciones limitadas al conocimiento del subdirector contable sobre los procesos generadores de información contable ubicados en otras áreas de la empresa. Valoración e individualización de activos fijos inconclusa por falta de depuración de saldos y revisión de bases para depreciación y demás procesos de estimaciones. Información documentada respecto a los procedimientos presupuestales desactualizada teniendo en cuenta la herramienta WEB implementada.
AVANCES Y MEJORAS DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO CONTABLE	Activación del Comité de Sostenibilidad Financiera y Contable, mediante la realización de reuniones. Realización de mesas de trabajo tendientes a mejorar la información financiera.
RECOMENDACIONES	Realizar autoevaluación de los controles diseñados para la mitigación del riesgo. Ampliar el nivel de socialización de políticas, procedimientos, formatos, etc., con la totalidad del grupo de trabajo y personal involucrado en el proceso. Implementar mecanismo para complementar revelaciones en el que se involucre a los procesos generadores de información contable para asegurar mayor detalle de la misma. Complementar, culminar o realizar de forma completa el proceso de valoración e individualización de activos fijos y depuración de saldos para mayor fidelidad de la información contable.

**Ilustración 59.** informe de Evaluación de Control Interno Contable correspondiente a la vigencia 2022

Para más información ver anexo 113

## 19.6. Informes de Auditoría practicados por la Contraloría General de la República y/o contralorías territoriales

La Contraloría Departamental de Arauca - CDA realiza Auditoría Financiera y de Gestión a cada vigencia, partiendo de la información de la cuenta reportada bajo la plataforma Sistema Integral de Auditoría. A la fecha de corte del presente informe (30 de septiembre de 2023), la Empresa de Energía de Arauca – ENELAR E.S.P., tiene seis hallazgos pendientes de cerrar con respecto a las auditorías practicadas por la CDA, esto incluye las auditorías de la vigencia 2021 y 2022.

### Informe Final de Auditoría Financiera y de Gestión Vigencia Fiscal 2021

- En los estados de situación financiera de la Empresa de Energía de Arauca – ENELAR E.S.P, se observan saldos en las cuentas 1318 - Prestación de servicios públicos \$37.597.505.751 y 1384 - Otras cuentas por cobrar \$16.924.483.481, situación que genera incertidumbre, teniendo en cuenta que la no recuperación de los saldos de estas cuentas se incurriría en un presunto detrimento patrimonial.
- Incumplimiento del Decreto 1582 del 5 de agosto de 1998, al no contar la entidad con el saldo de \$2.310.438.528 perteneciente al saldo de cesantías retroactivas, lo anterior observado entre el cotejo del saldo del extracto bancario cesantías retroactivas \$80.423.375 a 31 de diciembre de 2021, versus el saldo de \$2.390.861.903, certificado por la entidad de las cesantías retroactivas a la misma fecha.

### Informe Final de Auditoría Financiera y de Gestión Vigencia Fiscal 2022

- Gestión Financiera - Administrativa con sobrestimación – por saldos sin depurar en el grupo 13 - Rentas por cobrar. En los estados de situación financiera de la Empresa de Energía de Arauca – ENELAR E.S.P, se observan saldos en las cuentas 1318 - Prestación de servicios públicos \$33.928.856.795 y 1384 - Otras cuentas por cobrar \$11.544.114.987, situación que genera incertidumbre, teniendo en cuenta, que la no recuperación de los saldos de estas cuentas se incurriría en un presunto detrimento patrimonial.
- Gestión Presupuestal - Administrativa con sobrestimación – por saldos sin depurar en la cuenta 249032 - Cheques no cobrados o por reclamar.

En los estados de situación financiera de la Empresa de Energía de Arauca – ENELAR E.S.P, se observa un saldo de \$2.127.190, en la cuenta 249032 - Cheques no cobrados o por reclamar, evidenciándose falta de depuración de la citada cuenta.



- Gestión Presupuestal - Administrativa con sobrestimación – por saldos sin depurar en la subcuenta - auxiliar 2910900403 - Embargos judiciales.
- En los estados de situación financiera de la Empresa de Energía de Arauca – ENELAR E.S.P, se observa un saldo de \$526.931.019.18, en la subcuenta - auxiliar 2910900403 - Embargos judiciales, evidenciándose falta de depuración de la citada subcuenta-auxiliar.
- Contratación ejecutada y no pagada.

La Empresa de Energía de Arauca, inobservar el principio de planeación, y de anualidad, toda vez que se evidenció en la contratación realizada un monto significativo de cuentas por pagar, de tan solo la vigencia 2022, incrementado los pasivos de la empresa, situación que cada día hace menos viable la empresa, al realizar gastos e inversiones sin verdaderas proyecciones de ingresos y recaudos, donde se evidenció en la vigencia 2022 falta de compromiso de quienes se encontraban administrando, al menos es lo que reflejan su gestión y resultados de la vigencia 2022.

Igualmente, tiene dos hallazgos pendientes de cerrar con respecto a las auditorías practicadas por la Contraloría General de la República - CGR.

- Mal manejo de anticipo contrato de obra 469 de 2020 "AMPLIACIÓN ELECTRIFICACIÓN VEREDAS VILLA NUEVA, LA CABAÑA, LA SALVE, LA UNION, PALO DE AGUA, LA COLORADA, BAJO QUIRIPAL, CAÑO NEGRO, LA ESPERANZA, PALMARITO, NUEVO CARANAL, LAS ORQUIDEAS Y EL TIGRE EN EL MUNICIPIO DE FORTUL, DEPARTAMENTO DE ARAUCA".
- Mal manejo de anticipo contrato de obra 470 de 2020 "AMPLIACIÓN ELECTRIFICACIÓN VEREDAS CUBILOTE, LEJANÍAS, LAS NUBES, NORMANDÍA Y EL PROGRESO, DISTRITOS MARARABE, CENTRO, LA SABANA Y PURARE EN EL MUNICIPIO DE TAME Y EL CENTRO POBLADO PUERTO JORDÁN DEPARTAMENTO DE ARAUCA."

Para más información ver anexo 114

## 19.7 Política Administración de Riesgos

La Empresa de Energía de Arauca E.S.P toma como referente los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión en los procesos, así como los del Modelo Estándar de Control Interno, en lo referente a las líneas de defensa. De la misma forma para la administración de los riesgos se basará en la versión vigente o quien haga las veces de la *Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad de la información del Departamento*

*"Energía que construye futuro"*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783



*Administrativo de la Función Pública*, la cual articula los riesgos de gestión, corrupción y de seguridad de la información.

La Política de administración de riesgos se adopta mediante Resolución Interna No. 0600 de 05 de julio del 2019, actualizada en Acta 03 del 29 de noviembre de 2022, en comité de control interno, para el modelo integrado de planeación y gestión, a todos los procesos de los sistemas de gestión establecidos, a los productos y servicios prestados por la Empresa de Energía de Arauca E.S.P., en todas sus sedes en el Departamento de Arauca, permitiendo dar tratamiento a los riesgos de gestión, seguridad de la información y corrupción.

*Para más información ver anexo 31*

## 20. CARTERA

### 20.1. El cumplimiento en materia de registro y reporte del Boletín de Deudores Morosos del Estado, cuando haya lugar.

El Boletín de Deudores Morosos del Estado - BDME es la relación de las personas naturales y jurídicas que, a cualquier título, a una fecha de corte, tienen contraída una obligación con una entidad pública de cualquier orden o nivel, cuya cuantía supera los cinco salarios mínimos mensuales legales vigentes (SMMLV) y más de seis (6) meses de mora, o que, habiendo suscrito un acuerdo de pago, lo haya incumplido.

En virtud del párrafo 3º del artículo 2º de la Ley 901 de 2004, y del numeral 5º del Art 2º de la Ley 1066 de 2006, todas las entidades públicas tienen la obligación de enviar a la Contaduría General de la Nación - CGN, el Boletín de Deudores Morosos del Estado - BDME, el cual debe transmitirse por el sistema CHIP, en los 10 primeros días de los meses de junio y de diciembre con fecha de corte 31 de mayo y 30 de noviembre respectivamente.

La Empresa de Energía de Arauca - ENELAR E.S.P. ha dado estricto cumplimiento en relación a reportar semestralmente los usuarios que cumplen con los criterios exigidos, durante los años 2020, 2021, 2022 y lo que va corrido del 2023 se han reportado oportunamente dichos usuarios morosos a la Contaduría General de la Nación.

Para más información consultar el ítem 49 y la carpeta denominada cartera, allí reposan los archivos en Excel donde se detallan los usuarios mencionados anteriormente por año, los cuales son el insumo para consolidar y enviar los reportes.

Teniendo los criterios mencionados anteriormente, a continuación, se relaciona las carteras totales de deudores naturales y jurídicos que fueron reportados a la Contaduría General de la Nación, con corte a mayo y noviembre de cada año (2020, 2021, 2022 y 2023).

BDME - ENELAR E.S.P			
CON CORTE A MAYO 2020			
ITEM	TIPO DE DEUDA	CARTERA	%
1	PERSONA JURIDICA	9.612.809.417	82,37
2	PERSONA NATURAL	2.057.899.512	17,63
<b>TOTAL CARTERA</b>		<b>11.670.708.929</b>	<b>100</b>



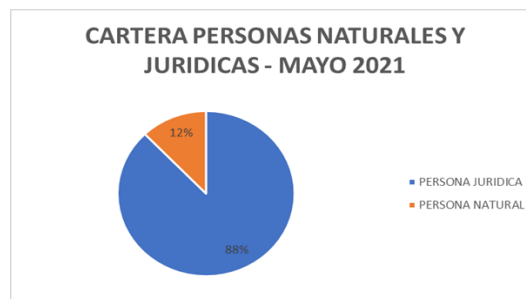
**Ilustración 60.** Consolidado del reporte de Cartera morosa presentando con corte a mayo 2020

CONSOLIDADO BDME - ENELAR E.S.P			
CON CORTE A NOVIEMBRE 2020			
ITEM	TIPO DE DEUDA	CARTERA	%
1	PERSONA JURIDICA	11.646.939.242	83,72
2	PERSONA NATURAL	2.264.717.540	16,28
<b>TOTAL</b>		<b>13.911.656.782</b>	<b>100,00</b>



**Ilustración 61.** Consolidado del reporte de Cartera morosa presentando con corte a noviembre 2020

CONSOLIDADO BDME - ENELAR E.S.P			
CON CORTE A MAYO 2021			
ITEM	TIPO DE DEUDA	CARTERA	%
1	PERSONA JURIDICA	11.471.930.368	87,84
2	PERSONA NATURAL	1.588.486.095	12,16
<b>TOTAL</b>		<b>13.060.416.462</b>	<b>100,00</b>



**Ilustración 62.** Consolidado del reporte cartera morosa presentando con corte a mayo 2020

CONSOLIDADO BDME - ENELAR E.S.P			
CON CORTE A NOVIEMBRE 2021			
ITEM	TIPO DE DEUDA	CARTERA	%
1	PERSONA JURIDICA	10.911.851.526	87,14
2	PERSONA NATURAL	1.609.925.268	12,86
<b>TOTAL</b>		<b>12.521.776.794</b>	<b>100,00</b>

**CARTERA PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS - NOVIEMBRE 2021**



**Ilustración 63.** Consolidado del reporte de Cartera morosa presentando con corte a noviembre 2021

CONSOLIDADO BDME - ENELAR E.S.P			
CON CORTE A MAYO 2022			
ITEM	TIPO DE DEUDA	CARTERA	%
1	PERSONA JURIDICA	10.025.760.363	85,90
2	PERSONA NATURAL	1.646.290.639	14,10
<b>TOTAL</b>		<b>11.672.051.002</b>	<b>100,00</b>

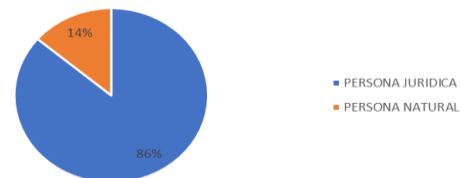
**CARTERA PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS - MAYO 2022**



**Ilustración 64.** Consolidado del reporte de Cartera morosa presentando con corte a mayo 2022

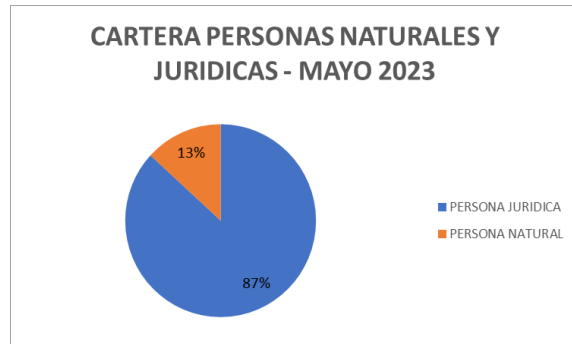
CONSOLIDADO BDME - ENELAR E.S.P			
CON CORTE A NOVIEMBRE 2022			
ITEM	TIPO DE DEUDA	CARTERA	%
1	PERSONA JURIDICA	10.930.606.892	86,22
2	PERSONA NATURAL	1.747.321.502	13,78
<b>TOTAL</b>		<b>12.677.928.394</b>	<b>100,00</b>

**CARTERA PERSONAS NATURALES Y JURIDICAS - NOVIEMBRE 2022**



**Ilustración 65.** Consolidado del reporte de Cartera morosa presentando con corte a noviembre 2022

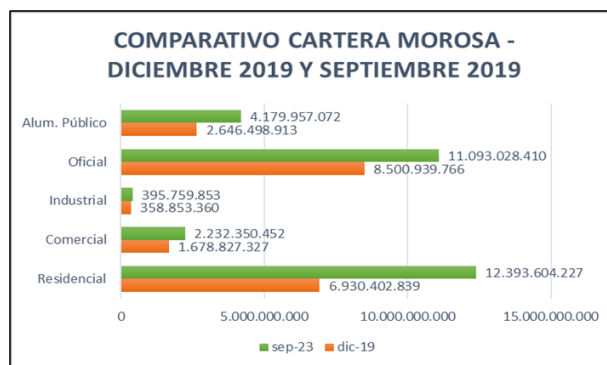
CONSOLIDADO BDME - ENELAR E.S.P			
CON CORTE A MAYO 2023			
ITEM	TIPO DE DEUDA	CARTERA	%
1	PERSONA JURIDICA	9.785.212.961	86,85
2	PERSONA NATURAL	1.482.144.973	13,15
<b>TOTAL</b>		<b>11.267.357.934</b>	<b>100,00</b>



**Ilustración 66.** Consolidado del reporte de Cartera morosa presentando con corte a mayo

Lo anterior, representa los reportes entregados a la Contaduría General de la Nación en las fechas previstas. No obstante, es importante señalar que teniendo en cuenta las características mencionadas anteriormente, estos usuarios comprenden solo una parte de la cartera morosa de la Empresa. Razón por la cual, es imprescindible relacionar el comportamiento de la cartera global de ENELAR E.S.P comparando diciembre 2019 y septiembre de 2023 para hacer un breve análisis y recuento sobre su comportamiento; como también, las acciones y/o estrategias implementadas para su recuperación.

La gestión de la cartera es una actividad fundamental misional, que por su importancia el proceso de gestión de ingresos de la empresa determina con el personal administrativo y operativo las estrategias comerciales para obtener resultados eficientes. Es definitivamente fundamental que la gestión para el recaudo de la cartera garantice un óptimo flujo de caja y una cartera normalizada, recursos que además permiten la operatividad, sostenimiento y crecimiento de la empresa, la cual se analiza y clasifica de la siguiente manera en donde se expone la variación mensual.



**Ilustración 67.** Comparativa cartera morosa por tipo de uso - diciembre 2019 y septiembre 2023 - 1

<b>COMPARATIVO CARTERA MOROSA POR TIPO DE USO - ENELAR E.S.P</b>					
<b>DICIEMBRE 2019 Y SEPTIEMBRE 2023</b>					
<b>SERVICIO</b>	<b>dic-19</b>	<b>%</b>	<b>sep-23</b>	<b>%</b>	<b>Variacion</b>
Residencial	6.930.402.839	34,45	12.393.604.227	40,91	5.463.201.388
Comercial	1.678.827.327	8,35	2.232.350.452	7,37	553.523.125
Industrial	358.853.360	1,78	395.759.853	1,31	36.906.493
Oficial	8.500.939.766	42,26	11.093.028.410	36,62	2.592.088.644
Alum. Público	2.646.498.913	13,16	4.179.957.072	13,80	1.533.458.159
<b>Total....</b>	<b>20.115.522.205</b>	<b>100,00</b>	<b>30.294.700.014</b>	<b>100,00</b>	<b>10.179.177.809</b>

**Ilustración 68. Comparativa cartera morosa por tipo de uso - diciembre 2019 y septiembre 2023**

La cartera morosa de la Empresa de Energía de Arauca para el 2019 cerro en un total de \$ 20.115.522.205, la cual en comparación con la cartera de septiembre de 2023 aumento una suma de \$ 10.179.177.809; es decir, un 50,60%, discriminándose de la siguiente manera: el servicio residencial sufrió un acrecentamiento de \$ 5.463.201.388, el servicio comercial tuvo una tendencia a la alza por un monto de \$ 553.523.125; como también, el servicio industrial el cual mostró un aumento de \$ 36.906.493, de igual forma, el servicio oficial presentó un crecimiento de \$ 2.592.088.644 y finalmente el servicio de alumbrado público con un alza de \$ 1.533.458.159. El incremento de la cartera obedece a varios factores que limitaron las acciones implementadas para la gestión y recuperación de esta.

En el año 2019 se presentó una de las mayores crisis económicas y sociales a nivel nacional e internacional, donde producto de la pandemia Covid-19 se generaron impactos negativos en la economía de la población mundial; tales como: aumento de las tasas de desempleo y disminución de la actividad económica en el país, afectando directamente los ingresos de la mayor parte de la población colombiana y en especial la del departamento de Arauca, que en materia de servicios públicos la mayor parte de la ciudadanía no contaba con la solvencia económica para pagar las obligaciones derivadas de la contraprestación del servicio de energía eléctrica. En virtud de lo anterior, el gobierno nacional implementó una serie de acciones que buscaron mitigar los efectos negativos; tales como, financiación de consumos de algunos meses sin cuota inicial, la no suspensión del servicio de energía a usuarios morosos, la reconexión del servicio a usuarios morosos que con anterioridad habían sido suspendidos... entre otras. Estas acciones repercutieron directamente en el aumento progresivo de la cartera en las vigencias 2020, 2021 y parte de 2022, pues durante un tiempo no se contaba con una buena y eficiente gestión del recaudo. No obstante, la empresa de energía ha venido implementado diferentes estrategias que permitan tener como resultado una eficiente y eficaz recuperación de la cartera.

Una vez finalizada la declaratoria de emergencia del gobierno nacional por el Covid-19, se implementó el plan de acción de recuperación de Cartera, donde se puso en práctica las

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca - Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783



siguientes estrategias y mecanismos, en pro del mejoramiento de la reducción de las cuentas por cobrar.

- Creación del grupo de FACEM (Facturación Empresarial), conformado por personal profesional para la atención de este tipo de usuarios.
- Realización de jornadas de atención al cliente - Jornadas Comerciales en los diferentes barrios y veredas del Departamento. Se promueve la cultura de pago y el uso racional de la energía.
- Implementación de cobro persuasivo. (llamadas, mensajes de texto, notificación de deuda, atención y asesoría).
- Actividades de suspensión a usuarios morosos.
- Actividades de suspensión a usuarios que se conectan sin autorización.
- Actividades de suspensión con recogida de acometida a usuarios con deudas representativas reincidentes en la reconexión sin autorización.
- Mesas de trabajo en acompañamiento con la procuraduría.
- Acuerdos de compensación.
- Financiaciones a usuarios con mora.
- Acuerdos de Pago.

Lo anterior, ha permitido mostrar avances en materia de gestión de recaudo, tal y como se muestra a continuación:

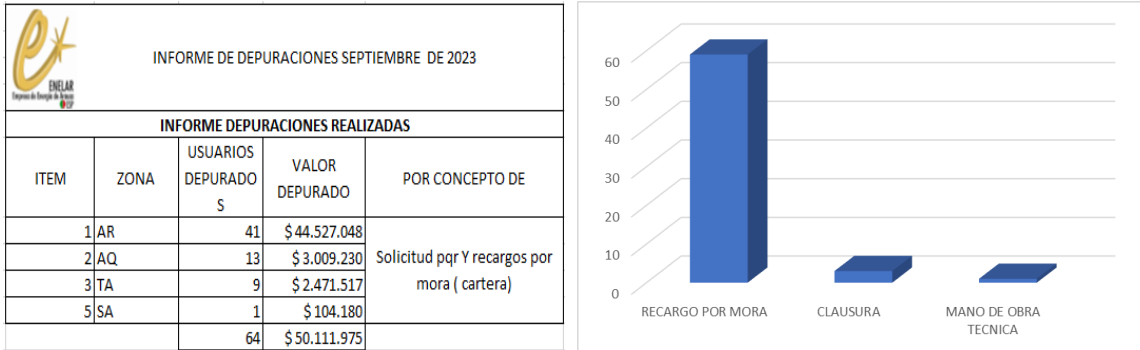
ORDENES GENERADAS 9546				ORDENES GENERADAS 10652				ORDENES GENERADAS 11389			
MUNICIPIO	JULIO 2023			MUNICIPIO	AGOSTO 2023			MUNICIPIO	SEPTIEMBRE 2023		
	CANTIDAD	V/CARTERA	%		CANTIDAD	V/CARTERA	%		CANTIDAD	V/CARTERA	%
ARAUCA	1044	\$ 1.219.968.568	66,6%	ARAUCA	1482	\$ 1.643.265.562	72,3%	ARAUCA	1115	\$ 1.334.258.644	66,8%
TAME	275	\$ 89.147.166	4,9%	TAME	298	\$ 115.861.774	5,1%	TAME	172	\$ 37.472.043	1,9%
SARAVENA	381	\$ 167.603.676	9,2%	SARAVENA	468	\$ 154.064.667	6,8%	SARAVENA	317	\$ 274.413.403	13,7%
P/RONDON	11	\$ 1.890.741	0,1%	P/RONDON	13	\$ 2.430.807	0,1%	P/RONDON	7	\$ 1.482.142	0,1%
FORTUL	16	\$ 14.397.677	0,8%	FORTUL	54	\$ 8.899.683	0,4%	FORTUL	27	\$ 4.603.472	0,2%
ARAUQUITA	195	\$ 336.794.327	18,4%	ARAUQUITA	322	\$ 347.215.631	15,3%	ARAUQUITA	193	\$ 344.918.736	17,3%
C.NORTE	6	\$ 953.796	5,2%	C.NORTE	4	\$ 1.117.921	4,9%	C.NORTE	0	\$ -	0,0%
<b>TOTALES</b>	<b>1928</b>	<b>\$ 1.830.755.950</b>	<b>100%</b>	<b>TOTALES</b>	<b>2641</b>	<b>\$ 2.272.856.044</b>	<b>100%</b>	<b>TOTALES</b>	<b>1831</b>	<b>\$ 1.997.148.440</b>	<b>100%</b>

ORDENES RECONEXIONES EJECUTADAS				ORDENES RECONEXIONES EJECUTADAS				ORDENES RECONEXIONES EJECUTADAS			
MUNICIPIO	JULIO 2023			MUNICIPIO	AGOSTO 2023			MUNICIPIO	SEPTIEMBRE 2023		
	CANTIDAD	RECAUDO	%		CANTIDAD	RECAUDO	%		CANTIDAD	RECAUDO	%
ARAUCA	576	\$ 192.295.842,27	55%	ARAUCA	772	\$ 253.042.998,61	61%	ARAUCA	627	\$ 193.486.165,87	62%
TAME	207	\$ 38.856.142,00	11%	TAME	231	\$ 55.927.030,75	14%	TAME	153	\$ 34.974.984,46	11%
SARAVENA	322	\$ 82.704.219,00	24%	SARAVENA	390	\$ 65.993.163,15	16%	SARAVENA	237	\$ 67.549.079,00	22%
P/RONDON	9	\$ 890.655,00	0%	P/RONDON	12	\$ 1.369.342,00	0%	P/RONDON	3	\$ 688.286,00	0%
FORTUL	13	\$ 4.495.375,00	1%	FORTUL	48	\$ 6.938.302,00	2%	FORTUL	29	\$ 4.337.810,00	1%
ARAUQUITA	124	\$ 25.744.247,00	7%	ARAUQUITA	145	\$ 28.366.081,00	7%	ARAUQUITA	66	\$ 12.580.567,00	4%
C.NORTE	14	\$ 1.958.848,00	56%	C.NORTE	7	\$ 1.352.641,00	33%	C.NORTE	2	\$ 411.110,00	13%
<b>TOTALES</b>	<b>1265</b>	<b>\$ 346.945.328</b>	<b>100%</b>	<b>TOTALES</b>	<b>1605</b>	<b>\$ 412.989.559</b>	<b>100%</b>	<b>TOTALES</b>	<b>1117</b>	<b>\$ 314.028.002</b>	<b>100%</b>

**Ilustración 69.** Actividades de suspensión y reconexión ejecutadas en julio, agosto y septiembre de 2023

Allí se discrimina el número de actividades ejecutadas por cada uno de los siete municipios del departamento de Arauca; como también, la cartera de los usuarios objetos de suspensión y el recaudo de los usuarios que cancelaron para la reconexión del servicio



**Ilustración 70. Depuraciones realizadas en septiembre 2023**

Las depuraciones realizadas en septiembre de 2023 corresponden a solicitudes hechas por la oficina de peticiones, quejas y reclamos - PQR; como también parte de la estrategia de financiaciones y pagos totales implementadas por la empresa para la gestión del recaudo.

REPORTE COBRO PERSUASIVO AGOSTO DE 2023		
<b>TOTAL LLAMADAS</b>	1108	
<b>USUARIO</b>	<b>HOLMAN CRISTIANO</b>	<b>OSWAL CHINCHILLA</b>
	229	880
	<b>EFFECTIVAS</b>	
	29	168
<b>TOTAL CARTERA</b>	\$ 458.808.975	
<b>RECAUDO</b>	\$ 39.536.857	

**Ilustración 71. Cobro persuasivo - Llamadas telefónicas, septiembre 2023**

El cobro persuasivo se realiza a aquellos usuarios que una vez vencida su fecha de pago oportuno, pasan a ser usuarios morosos. Esta actividad es realizada por personal profesional capacitado que se encarga de gestionar la cartera vía telefónica.

ITEM	ZONA	CARTERA AGOSTO		RECAUDO SEPTIEMBRE		FECHA DE PAGO
		ESCUELAS	ADJUNTAS	ESCUELAS	ADJUNTAS	
1	AR	812.502.812	206.700.740	-	-	
2	AQ	52.914.998	76.991.920	51.262.393	81.325.156	27/09/2023
3	SA	67.692.398	49.455.560	-	406.705	
4	FO	315.102.110	183.958.457	-	813.640	04/09/2023
5	TA	-	15.499.081	-	32.718.191	07/09/2023
6	PR	3.136.619	7.062.480	5.625.300	14.309.167	07/09/2023
7	CN	42.884.849	28.607.591	5.642.111	13.109.293	12/09/2023
<b>TOTAL</b>		<b>46.021.468</b>	<b>568.275.829</b>	<b>62.529.804</b>	<b>142.682.152</b>	

**Ilustración 72. FACEM - Facturación Empresarial -Departamento de Arauca**

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783

ITEM	ENTIDADES DESCENTRALIZADAS	CARTERA AGOSTO	RECAUDO SEPTIEMBRE	FECHA PAGO
1	EMSERPA	3.618.834.692	210.403.684	27/09/2023
2	UAESA	275.004.786	-	
3	GOBERNACION	142.478.529	30.764.581	11/09/2023
4	ESE JAI ME ALVARADO	25.417.390	25.417.390	18/09/2023
5	ESE MORENO Y CLAVIJO	144.634.770	40.376.636	12/09/2023
6	HOSPITAL	503.060.638	119.376.413	18/09/2023
<b>TOTAL</b>		<b>4.709.430.805</b>	<b>426.338.704</b>	

**Ilustración 73. FACEM - Facturación Empresarial – Entidades descentralizadas**

RECAUDO CONSOLIDADO	
NOMBRE	VALOR
DESCENTRALIZADAS	426.338.704
MUNICIPIOS	205.211.956
EJERCITO NACIONAL	1.177.644.628
OTRAS EMPRESAS	632.301.509
<b>TOTAL</b>	<b>2.441.496.797</b>

**Ilustración 74. Recaudo consolidado**

La Cartera del servicio Oficial, es uno de los sectores más difíciles para la gestión de recuperación, por encontrarse en algunos casos con limitantes de presupuesto. Sin embargo, el grupo de facturación empresarial que está conformado por personal profesional encargados de gestionar la cartera y el recaudo de las entidades oficiales del departamento de Arauca realizan actividades de gestión; tales como, hospitales, fuerza pública (ejército nacional, policía nacional), alcaldías, gobernación, entre otras.

RECAUDO ALUMBRADO PUBLICO							
MUNICIPIO	CARTERA	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
ARAUCA	709.164.809	205.985.667	190.816.259	175.939.409	144.651.299	149.375.399	
ARAUQUITA	595.368.615	-	541.903.932	234.865.034			48.895.978
SARAVENA	528.752.050	217.126.514	-				139.947.147
FORTUL	771.699.370	-	-				
PUERTO RONDON	693.252.560	-	5.000.000	-		45.000.000	
CRAVO NORTE	417.328.526	42.328.194	30.000.000	16.219.652			
TAME	707.515.830	-	-	-			
<b>TOTAL</b>	<b>4.423.081.760</b>	<b>465.440.375</b>	<b>767.720.191</b>	<b>427.024.095</b>	<b>144.651.299</b>	<b>194.375.399</b>	<b>188.843.125</b>

**Ilustración 75. Recaudo alumbrado público**

*“Energía que construye futuro”*

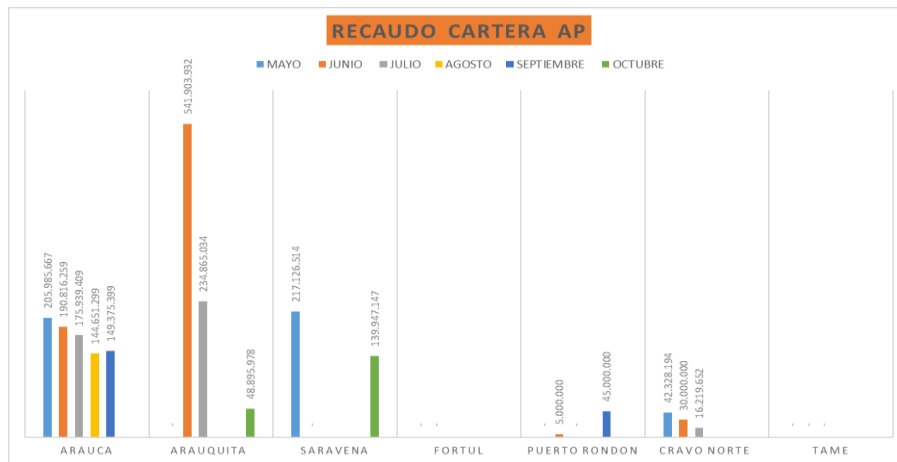
Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co



SC-CER546783

- **Alumbrado Público**

La gestión del alumbrado público es una actividad que en acompañamiento con los entes de control (procuraduría) y a través de las mesas de trabajo se ha logra percibir ingresos que contribuyan a la disminución de la cartera.



**Ilustración 76. Recaudo cartera alumbrado público**

Finalmente, es de referir que la información presentada fue reportada por los líderes de los procesos, recopilada y consolidada por el equipo de empalme para la transición del gobierno; conformado a través de la resolución 1209 de 2023 y aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

**Eduardo Villamizar Carreño**  
Gerente

  
**Elizabeth Avendaño Gutiérrez**  
VBO. Jefe Oficina Asesora de Planeación

  
**Ciro Antonio Sánchez Vega**  
VBO. Jefe Oficina de Control Interno

*“Energía que construye futuro”*

Carrera 22 No. 22-46  
Teléfono: (7) 8852495 - (7) 8858008  
Arauca – Arauca  
www.enelar.com.co

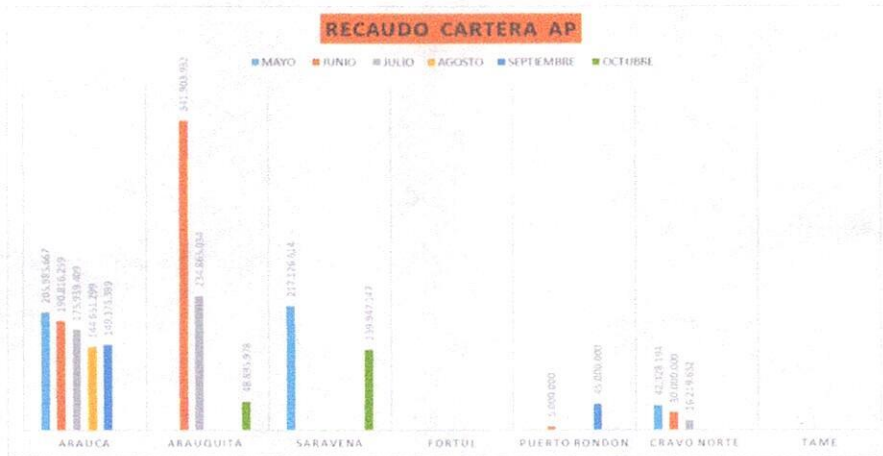


SC-CER546783



- **Alumbrado Público**

La gestión del alumbrado público es una actividad que en acompañamiento con los entes de control (procuraduría) y a través de las mesas de trabajo se ha logra percibir ingresos que contribuyan a la disminución de la cartera.



**Ilustración 76. Recaudo cartera alumbrado público**

Finalmente, es de referir que la información presentada fue reportada por los líderes de los procesos, recopilada y consolidada por el equipo de empalme para la transición del gobierno; conformado a través de la resolución 1209 de 2023 y aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.



**Eduardo Villamizar Carreño**  
Gerente



**Elizabeth Avendaño Gutiérrez**  
VBO. Jefe Oficina Asesora de Planeación



**Ciro Antonio Sánchez Vega**  
VBO. Jefe Oficina de Control Interno