

31 DE ENERO DE 2024



INFORME SEMESTRAL DE P.Q.R.

LEY 1474 DE 2011

CIRO ANTONIO SANCHEZ VEGA
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO.
ENELAR E.S.P.

Enelar E.S.P.
Oficina de Control Interno

CONTENIDO

| | |
|------------------------------|----|
| 1. PRESENTACIÓN | 2 |
| 2. OBJETIVO | 2 |
| 3. ALCANCE | 2 |
| 4. MARCO NORMATIVO | 3 |
| 5. INFORMACIÓN GENERAL | 3 |
| 6. ATENCIÓN AL USUARIO | 4 |
| 7. CONCLUSIONES | 27 |
| 8. SUGERENCIAS | 27 |

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

1. PRESENTACIÓN

✚ **Fecha:** enero 31 de 2024.

✚ **Periodo del Informe:** 01 de julio a 31 de diciembre de 2023.

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta a la Gerencia de **ENELAR E.S.P.**, informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones que la ciudadanía interpone ante la empresa, recibidas durante el segundo semestre de 2023, por el proceso de Atención al Usuario.

2. OBJETIVO

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

3. ALCANCE

Se verifica que la Subdirección de Atención al Usuario, a través de sus oficinas establecidas para recepcionar, tramitar, resolver las quejas, sugerencias, reclamos y recursos, le den cumplimiento a la presente Ley en sus artículos 74 y 76 de la Ley 1474 del 2011, y el Decreto 2641 de 2012; así como las demás normas legalmente establecidas para el caso y se constate el comportamiento de las respuestas dadas a los Derechos de Petición, Quejas, Reclamos, denuncias, consultas, sugerencias y solicitudes de información que han ingresado a la Empresa de Energía de Arauca **ENELAR E.S.P.**, dentro del segundo semestre de 2023, en los términos contenidos en el Decreto Ley 01 de 1984 y en general al mandato establecido por la Constitución Política en sus artículos 23 y 74.

Enelar E.S.P.

Oficina de Control Interno

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia.
- Decreto Ley 01 de 1984.
- Directiva Presidencial No. 04 del 22 de mayo de 2009.
- Ley 1474 del 2011.
- Decreto 2641 de 2012.
- LEY 190 DE 1995
- Ley 617 de 2000
- Ley 1755 de 2015.
- MIPG.
- MECI.

5. INFORMACIÓN GENERAL

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

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

El Decreto 2641 de 2012, en su artículo segundo señala que los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, están contenidos en el documento integrante del mismo Decreto denominado: “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”.

Enelar E.S.P.

Oficina de Control Interno

6. ATENCIÓN AL USUARIO

➤ Ubicación:

La Empresa de Energía de Arauca **ENELAR E.S.P.**, cuenta con Oficina de Recepción y Radicación de Correspondencia central, ubicada en la Carrera 22 No 22-46 del Barrio 7 de agosto en el Municipio de Arauca y así mismo en cada uno de los demás Municipios del Departamento. Estas son de fácil acceso a la comunidad en general. Su objetivo principal es la atención de los usuarios encargándose de recibirles las Peticiones, Quejas y Recursos del servicio de energía eléctrica.

➤ Personal de la Oficina de P.Q.R:

La Oficina de P.Q.R., durante el segundo semestre del año 2023, cuenta con el siguiente recurso humano, Doctor LEONEL ANTONIO JURADO CORDERO, quien se desempeña como subdirector de Peticiones, Quejas, Recursos y Comunidades y la Dra. MARIA ELVA SEGURA SARMIENTO, como Coordinadora de PQR, así como también los Coordinadores Comerciales y Auxiliares Comerciales de los diferentes Municipios del Departamento de Arauca, dos (2) abogados externos, dos (2) administradores de empresas y (1) un judicante, un (1) técnico en sistemas, un (1) administrador público.

➤ Canales de atención

La Empresa de Energía de Arauca ENELAR E.S.P., con el fin de garantizar a los usuarios y grupos de interés la formulación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas competencia, ha mantenido los siguientes canales.

Escrito: Compuesto por el correo físico o postal, correo electrónico institucional y el portal web de ENELAR E.S.P. <https://enelar.net.co:9876/radicar-pqr/>

Presencial: Es la atención personalizada de los ciudadanos con los servidores públicos de ENELAR E.S.P., al momento de dirigirse a las instalaciones de la empresa en cada uno de los municipios.

Telefónica: Permite el contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la empresa, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

Virtual: Permite el enlace entre el ciudadano y los servidores públicos de ENELAR E.S.P., a través de medios electrónicos tales como chat por WhatsApp número 3178156641, la APP Mi Enelar y redes sociales institucionales.

Enelar E.S.P.
Oficina de Control Interno

INFORMACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRS)

De acuerdo con la información suministrada por el proceso Atención al Usuario, entre los meses de julio a diciembre de 2023, se recibieron 5.621, reclamos relacionados mes a mes y que se encuentran registrados en el SIC y otros en el formato AAU-FO- 007.

| MES | CANTIDAD |
|--------------|--------------|
| Julio | 895 |
| Agosto | 986 |
| Septiembre | 1011 |
| Octubre | 1076 |
| Noviembre | 891 |
| Diciembre | 762 |
| TOTAL | 5.621 |

PRINCIPALES CAUSALES DE RECLAMOS SEGUNDO SEMESTRE - VIGENCIA 2023

Dentro de las principales causales se evidencian las siguientes:

| PQR SEGUNDO SEMESTRE DEL 2022 | | |
|-------------------------------|---|----------|
| CAUSAL RECLAMO | DESCRIPCION | CANTIDAD |
| 201 | CONEXION NIVEL DE TENSION 1 | 1364 |
| 102 | INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO. | 851 |
| 209 | CAMBIO DE DATOS BASICOS | 295 |
| 103 | COBROS INOPORTUNOS | 102 |
| 224 | ESTADO DE LA INFRAESTRUCTURA. | 86 |
| 134 | NORMALIZACION DEL SERVICIO | 65 |
| 106 | DATOS GENERALES INCORRECTOS | 53 |
| 128 | SOLIDARIDAD | 44 |
| 120 | COBROS POR PROMEDIO | 42 |

Enelar E.S.P.
Oficina de Control Interno

| | | |
|-----|---|----|
| 111 | COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON INTERESES DE MORA, REFINANCIACIÓN, CARTERA O ACUERDOS DE PAGO. | 39 |
| 101 | INCONFORMIDAD CON EL AFORO | 32 |
| 207 | TERMINACIÓN DEL CONTRATO | 31 |
| 210 | SUSCRIPTOR QUE EFECTUA EL PAGO, PERO ESTE NO ES APLICADO POR LA EMPRESA EN LA FACTURACIÓN. | 30 |
| 206 | RECONEXIÓN | 27 |
| 223 | QUEJAS ADMINISTRATIVAS. | 24 |
| 205 | REINSTALACIÓN | 15 |
| 214 | INTERRUPCIONES EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. | 15 |
| 118 | CLASE DE USO INCORRECTO (INDUSTRIAL, COMERCIAL, OFICIAL, OTROS). | 14 |
| 105 | COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS. | 13 |
| 131 | INCONFORMIDAD POR LA NORMALIZACIÓN DEL SERVICIO. | 13 |
| 225 | FALLAS EN LA CONEXIÓN DEL SERVICIO. | 12 |
| 107 | COBRO MÚLTIPLE O ACUMULADO | 11 |
| 202 | CONEXION NIVEL DE TENSION 2 | 11 |
| 226 | NO CONEXIÓN DEL SERVICIO. | 10 |

Por lo anterior, se evidencia aumento significativo de PQR's en la causal **201 CONEXION NIVEL DE TENSION 1**. El proceso Atención al Usuario manifiesta que: "esta causal hace referencia al alto consumo presentado por parte de los usuarios del servicio de energía eléctrica". De igual manera se incrementó la causal **102 INCONFORMIDAD CON LA MEDICIÓN DEL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO**.

ANÁLISIS COMPARATIVO DE PQR'S RECIBIDOS EN COMPARACIÓN CON EL ANTERIOR SEMESTRE.

Enelar E.S.P.

Oficina de Control Interno

Entre el primero y segundo semestre de 2023, se presentó un incremento de 0.08 % en el número de PQR'S, esto obedece también al crecimiento en el número de usuarios y por ende en las reclamaciones, lo que evidencia normalidad en el número de reclamaciones.

De igual manera se evidencia que la causal **201 CONEXION NIVEL DE TENSION 1**, Se mantiene entre las más reclamadas por los usuarios del servicio de energía.

PQR'S RECIBIDOS POR CANAL DE ATENCIÓN

Se evidenció que el canal atención por WhatsApp, ha venido manteniendo una relevancia importante con el usuario si se tiene en cuenta que por este medio fueron recepcionadas "842 solicitudes discriminadas de la siguiente manera".

| PQR's ATENDIDOS POR WHATSAPP 2022 | |
|-----------------------------------|------------|
| MES | CANTIDAD |
| JULIO | 170 |
| AGOSTO | 182 |
| SEPTIEMBRE | 157 |
| OCTUBRE | 127 |
| NOVIEMBRE | 109 |
| DICIEMBRE | 97 |
| Total | 842 |

APP Mi Enelar = 2 RECLAMOS

Página web ENELAR ENELAR ESP = 82 RECLAMOS

Teniendo en cuenta los canales de atención al usuario los más utilizado siguen siendo el escrito con 1.515 reclamos y el canal de WhatsApp con 842 recepcionados en el segundo semestre de 2023.

- Por lo anterior se evidencia que para el segundo semestre de 2023, existe una relación de los PQR'S, por canales de atención.
- Se evidenció que de los 5621 reclamos se resolvieron 5339.

Enelar E.S.P.

Oficina de Control Interno

- Igualmente se evidencia que usuarios del servicio de energía interpusieron 44 recursos ante ENELAR E.S.P., en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se encuentran pendiente por decisión de instancia superior. (ver cuadro)

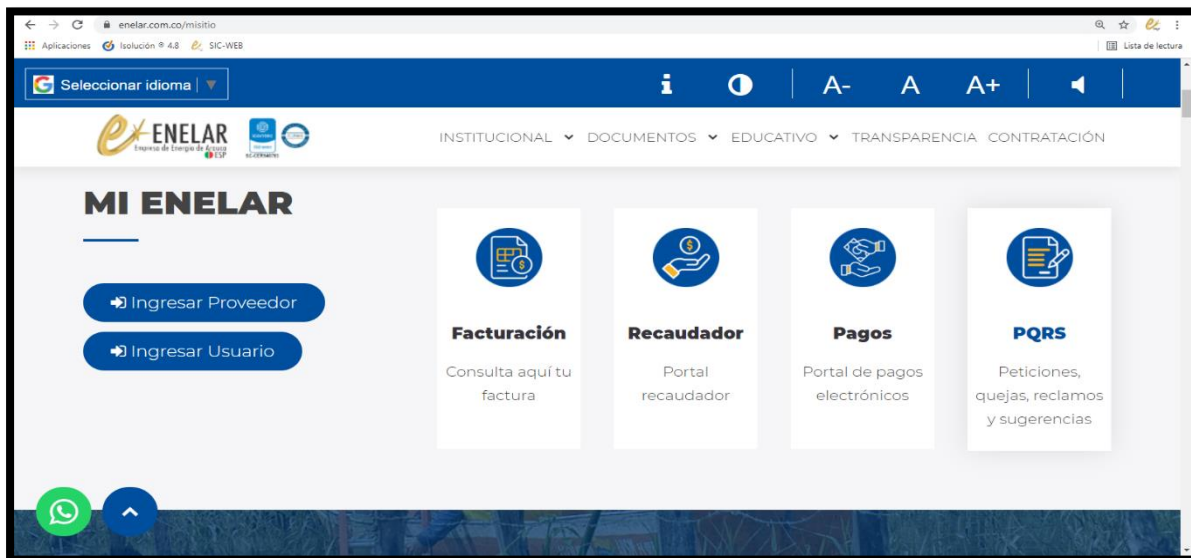
| EXPEDIENTES REMITIDOS A LA SSPD | | |
|---------------------------------|---------------------------|---|
| ITEM | CODIGO | USUARIO-SUSCRIPTOR |
| 1 | 55291 | JOSE SANCHEZ CONTRERAS |
| 2 | 25237 | GENNY RINCON MARTINEZ |
| 3 | 32659 | JOSE JESUS BUSTAMANTE ALVAREZ |
| 4 | 111532 | JEICISON HINESTROZA ROJAS |
| 5 | 70389 | NARDA MARIA CISNEROS ARIAS |
| 6 | 16767 | JAVID ATIA GONZALEZ-EVELYN VARELA VALBUENA |
| 7 | 56560 | JOSE JOAQUIN URREGO GONZALEZ-CARMEN CELINA CARRILLO |
| 8 | 17296 | DAMASO ANTONIO NUÑEZ ECHAVARRIA |
| 9 | 88041 | DARIO RANGEL PICO |
| 10 | 37673 | BLANCA EMELIA GARCIA DIAZ |
| 11 | 16926 | LILIANA LESMES MORA |
| 12 | 26223 | DARIO ALFONSO CUBIDES ALFONSO |
| 13 | 17960 | JAVIER CARREÑO ORTIZ |
| 14 | 85543 | JOHN JAIRO MONROY PARADA |
| 15 | 16721 | ELBA ROCIO SANCHEZ ROSAS |
| 16 | 63474 | ZORAYDA GIRALDO GIRALDO |
| 17 | 42162 | LEIDY JOHANNA GAMBOA SANCHEZ |
| 18 | 18075 | DORIS JAZMIN AYALA |
| 19 | 20510 | DELINA AYALA HOYOS |
| 20 | 61152 | ZOBEIDA ALVAREZ |
| 21 | 13080 | LUIS SAMUEL MEJIA-COOTRANSFORTUL |
| 22 | 46813 | JACOBO BARON ANGARITA |
| 23 | 13418 | CRISTOBAL VALENCIA ALARCON |
| 24 | 50733 | JEREMIAS PABON LOPEZ |
| 25 | 45579 | VICTOR ESTEBAN VELEZ ALVARADO |
| 26 | 15844 | JOSE CRISTOBAL PAREDES |
| 27 | 102420 | JHON JAIRO GELVEZ SEPULVEDA |
| 28 | 18383 | YANETH CELMIRA TELLO ACEVEDO |
| 29 | 44817 | LUIS ALFREDO GRANADOS |
| 30 | 63218 | SHIRLEY SEGOVIA CARPIO |
| 31 | 121720 | HOSPITAL SAN VICENTE DE ARAUCA- OLGA GUAPACHA |
| 32 | 44725 | EVER JOSE GREGORIO RINCON CABRERA |
| 33 | 149204 | NUBIA BENAVIDES |
| 34 | 98695 | PEDRO JOSE BRICEÑO MOTA-DAIRA SIRENIA PARALES MIJARES |
| 35 | 28119- 28120- 28121 | ALVARO IVAN SIERRA MAYORGA |

Enelar E.S.P.

Oficina de Control Interno

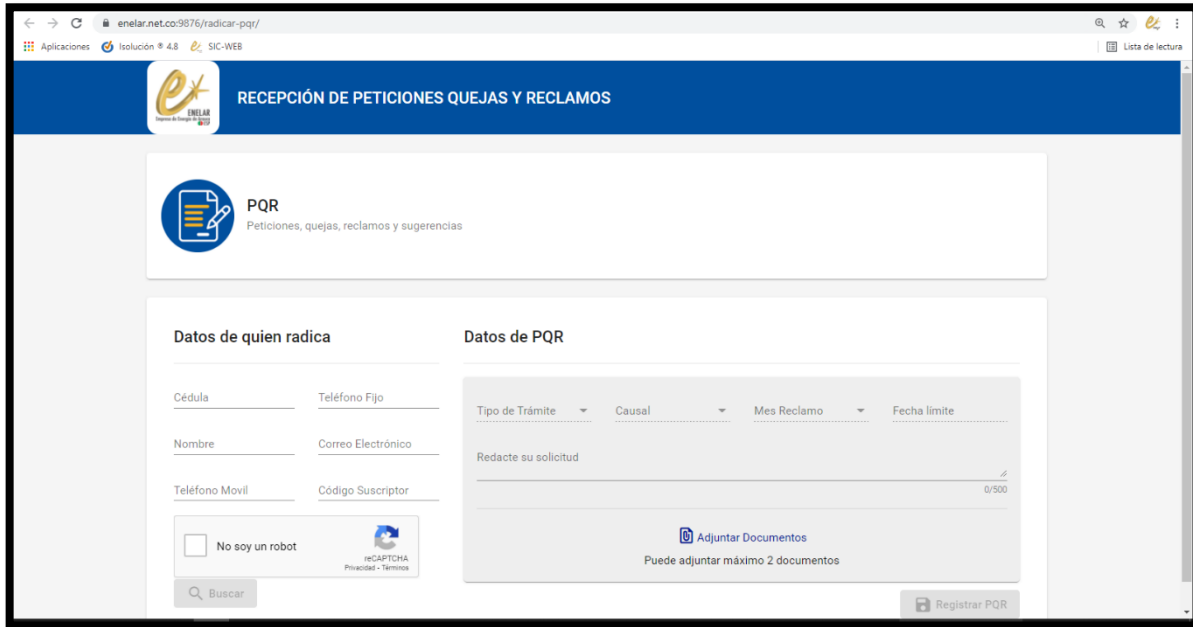
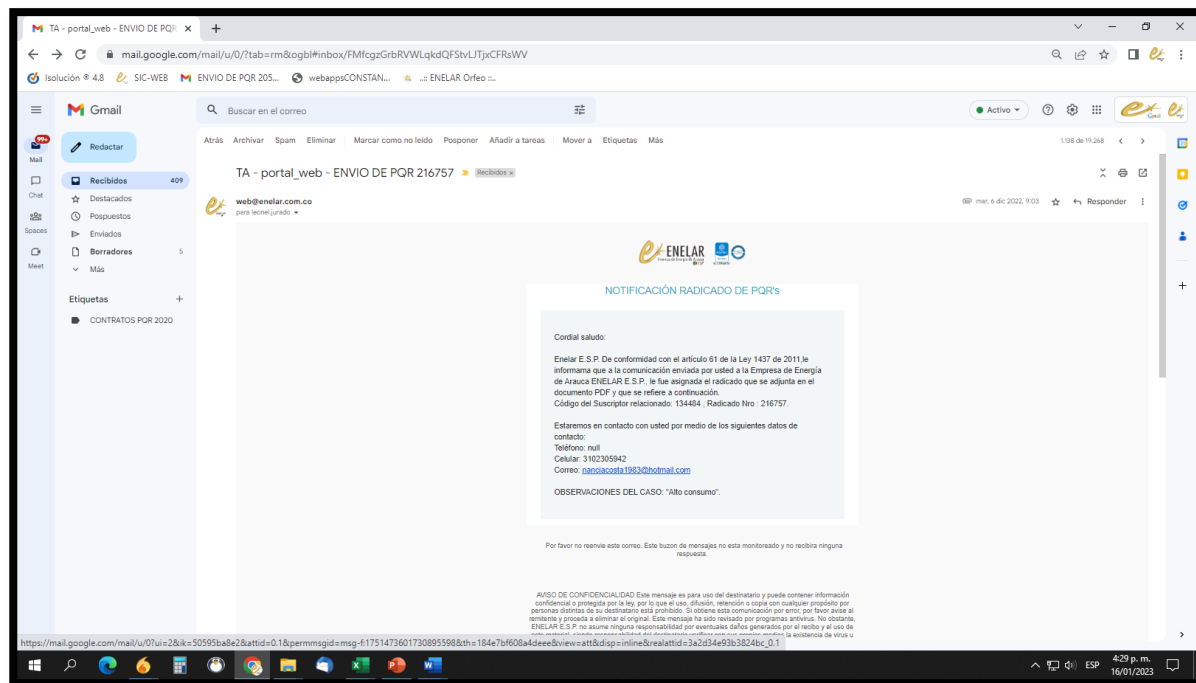
| | | |
|----|--------|--|
| 36 | 24487 | ERICK ALBERTO ARCINIEGAS CASELLES |
| 37 | 17707 | MARIA EUGENIA SARAY TOVAR |
| 38 | 74326 | DIBIAN PATRICIA HERRERA |
| 39 | 60551 | OLIVA CALLEJAS TORRES |
| 40 | 22818 | ADOLFO SERRANO MORA |
| 41 | 71953 | CISNEROS CASTILLO NORALBA |
| 42 | 19478 | NOHELIA VESGA DE CARVAJAL |
| 43 | 136991 | HECTOR JOSE GALVIS ALZATE |
| 44 | 98695 | 1747-PEDRO JOSE BRICEÑO MOTA-DAIRA SIRENIA PARALES MIJARES |

La empresa continúa a través de la página web acercándose a los usuarios del servicio de energía y partes interesadas, por lo que se cuenta con el siguiente Link: <https://enelar.net.co:9876/radicar-pqr/>. Donde se pueden realizar reclamos o solicitudes de la siguiente manera.



Enelar E.S.P.

Oficina de Control Interno

Así mismo se continúan recepcionando PQR'S a través del correo electrónico subdirpqr@enelar.com. De la misma forma se ha implementado la **APP Mi Enelar** la 10

Enelar E.S.P.

Oficina de Control Interno

cual puede ser descargada en cualquier dispositivo móvil, allí se podrá acceder a la información de manera segura, ágil y eficaz.

De igual forma se evidencia la continuidad en la prestación del servicio de atención al Usuario en los demás Municipios del Departamento de Arauca, como también en los centros poblados habilitados por la administración para tal fin. (ver ilustración).

MUNICIPIO DE ARAUCA



Enelar E.S.P.
Oficina de Control Interno

MUNICIPIO DE ARAUQUITA



MUNICIPIO DE TAME



Enelar E.S.P.
Oficina de Control Interno

MUNICIPIO DE SARAVENA



CENTRO POBLADO DE PANAMA

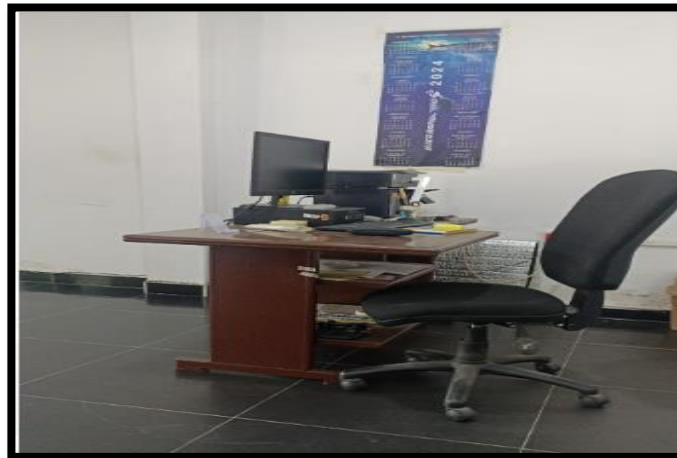


Enelar E.S.P.
Oficina de Control Interno

MUNICIPIO DE FORTUL



CENTRO POBLADO LA ESMERALDA



Enelar E.S.P.
Oficina de Control Interno

CRAVO NORTE



PUERTO RONDÓN






BUZÓN DE SUGERENCIAS

Se evidenció actualización del procedimiento sobre la forma en que se debe dar apertura al buzón de sugerencias, por parte de los funcionarios encargados en cada punto de atención.

Enelar E.S.P.

Oficina de Control Interno




| | |
|---|--|
|  <p>ENELAR ESP Subdirección de Peticiónes, Quejas, Recursos y Comunidades</p> <p>CIRCULAR No 002</p> <p>PARA: ANA JUDITH ORTEGA – Coordinadora Comercial; JUANA PATRICIA GUILLEN-Auxiliar Comercial; MARIA CONCEPCION GUARIN-Auxiliar Comercial; ZORAIDA PINTO-Auxiliar Comercial; NANCY SOGAMOSO- Auxiliar Comercial; ILVA MARLENY LOPEZ-Auxiliar Comercial; ANA MARIA CALDERON-Auxiliar Comercial; MARIA ALICIA CABEZAS ORJUELA-Coordinadora IAP- ANA MARIA CALDERON-Auxiliar Comercial.</p> <p>DE: LEONEL ANTONIO JURADO CORDERO – subdirector de Peticiónes, Quejas, Recursos y Comunidades</p> <p>ASUNTO: Implementación de los formatos del Buzón de Sugerencias.</p> <p>FECHA: 24 de noviembre del 2023</p> <p>Con el propósito de dar cumplimiento al plan de mejoramiento que debió ser levantado como oportunidades de mejora dentro del proceso de atención al usuario, me permito informarles que ya encuentran establecidos los formatos AAU-FO-018 FORMATO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS y formato AAU-FO-017 FORMATO DE APERTURA Y VALIDACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS.</p> <p>El AAU-FO-018 FORMATO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS será utilizado por los usuarios cuando se requiera, éste deberá estar en un lugar visible junto al buzón de sugerencias.</p> <p>El AAU-FO-017 FORMATO DE APERTURA Y VALIDACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS será diligenciado por el coordinador comercial o en su defecto por el auxiliar administrativo responsable del proceso de atención al usuario en cada punto de atención.</p> <p>Es importante aclarar que el buzón deberá abrirse de manera obligatoria una vez por semana, con acompañamiento de un funcionario como testigo del proceso. Las PQR's que registren en el formato serán resueltas por la empresa en el término establecida por la Ley, si es el caso deberán enviarse para Arauca tal y como se hace con las PQR's escritas recepcionadas a través de las ventanillas de atención al usuario en los Municipios y centros Poblados.</p> <p>Sin otro particular,</p> <p><i>Leonel Antonio Jurado Cordero</i> Subdirector PQR</p> <p>Procesó: Lina María Guadalupe Colmenares - Profesional PQR</p> <p><i>"Energía que construye futuro"</i> Carrera 22 No. 22-46 Teléfono: (07) 8852495 – (01) 8853008 Arauca – Arauca www.enelar.com.co</p>  | <p>20/11/23, 15:12</p> <p>Correo de ENELAR ESP - IMPLEMENTACIÓN FORMATOS BUZÓN DE SUGERENCIAS</p> <p><i>Leonel Antonio Jurado Cordero</i> <subdirpqr@enelar.com.co></p> <p>IMPLEMENTACIÓN FORMATOS BUZÓN DE SUGERENCIAS</p> <p>1 mensaje</p> <p><i>Leonel Antonio Jurado Cordero</i> <subdirpqr@enelar.com.co> 24 de noviembre de 2023, 17:02</p> <p>Para: Ana Judith Ortega <coordinadorasaravena@enelar.com.co>, Auxiliar Comercial Arauca; Juana Guillen <enelar.com.co>, Maria Concepcion Guarín <auxcomercialfortu@enelar.com.co>, Auxiliar Comercial Rondon; Nancy Sogamoso <enelar.com.co>, Iva Mariela Lopez <contd_zona_cra@enelar.com.co>, Victoria Zoraida Pinto <auxadministrativame@enelar.com.co>, Ana Maria Calderon <auxatencioconiente@enelar.com.co>, Alicia Cabezas <cabezas.alicia@hotmail.com></p> <p>Cordial saludo:</p> <p>Con el propósito de dar cumplimiento al plan de mejoramiento que debió ser levantado como oportunidades de mejora dentro del proceso de atención al usuario, me permito informarles que ya encuentran establecidos los formatos AAU-FO-018 FORMATO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS y formato AAU-FO-017 FORMATO DE APERTURA Y VALIDACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS.</p> <p>El AAU-FO-018 FORMATO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS será utilizado por los usuarios cuando se requiera, éste deberá estar en un lugar visible junto al buzón de sugerencias.</p> <p>El AAU-FO-017 FORMATO DE APERTURA Y VALIDACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS será diligenciado por el coordinador comercial o en su defecto por el auxiliar administrativo responsable del proceso de atención al usuario en cada punto de atención.</p> <p>Es importante aclarar que el buzón deberá abrirse de manera obligatoria una vez por semana, con acompañamiento de un funcionario como testigo del proceso. Las PQR's que registren en el formato serán resueltas por la empresa en el término establecida por la Ley, si es el caso deberán enviarse para Arauca tal y como se hace con las PQR's escritas recepcionadas a través de las ventanillas de atención al usuario en los Municipios y centros Poblados.</p> <p>Sin otro particular,</p> <p><i>Leonel Antonio Jurado Cordero</i> Subdirector PQR Empresa de Energía de Arauca - ENELAR E.S.P. subdirector@enelar.com.co Tel. 8852495 EXT 1106 http://www.enelar.com.co</p>  |
|---|--|

Enelar E.S.P.

Oficina de Control Interno

FORMATO DE APERTURA Y VALIDACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS

| | | | |
|--|-------|-------------------------------------|-----------|
|  SISTEMA DE GESTIÓN ENELAR E.S.P. SIGELAR | | AAU-FO | |
| FORMATO DE APERTURA Y VALIDACIÓN DEL BUZÓN DE SUGERENCIAS | | Versión: | |
| | | Fecha: | |
| FECHA | | MUNICIPIO | |
| NOMBRE DE QUIEN APERTURA EL BUZÓN | | | |
| CARGO | | | |
| OBJETIVO | | | |
| DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD | | | |
| <p>Siendo las _____ del día _____ del mes de _____ del 20_____, se procede con la apertura del buzón de sugerencias, con el fin de realizar el registro de las PQR's recibidas a través de este medio en el transcurso de la semana comprendida entre los días _____ al _____ del mes de _____ del 20_____. En presencia del funcionario (s) _____ quien ejerce dentro de la empresa las funciones de _____ y actuando como testigo en la apertura del buzón de sugerencias. Una vez verificado el contenido del buzón se procede a clasificar, contar, foliar y registrar las PQR's depositadas, incluyendo las que tengan datos incompletos.</p> | | | |
| REGISTRO | | | |
| TIPO DE SOLICITUD | TOTAL | COMPLETAS | SIN DATOS |
| PETICIÓN | | | |
| QUEJA | | | |
| RECLAMO | | | |
| SUGERENCIAS | | | |
| DENUNCIAS | | | |
| FELICITACIONES | | | |
| NO SE EVIDENCIAN | | | |
| TOTAL | | | |
| <p>Con la información recolectada en el buzón, se procede de la siguiente manera:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Las PQR's, instauradas por los usuarios serán atendidas por el proceso de Atención al Usuario en el término establecidos por la Ley. 2. Para efectos de poder dar respuesta se hace necesario diligenciar la totalidad del formato. 3. Los términos iniciarán a contarse a partir del día de la apertura del buzón de sugerencias. 4. De no evidenciar PQR's se procede a dejar la anotación en la casilla correspondiente. <p>Una vez validada la información y registrada en el formato se firma por quienes intervienen en la apertura.</p> | | | |
| _____ FUNCIONARIO QUE APERTURA | | _____ FUNCIONARIO TESTIGO | |



Enelar E.S.P.

Oficina de Control Interno

Noviembre 15 - 2023
Hora: 8:12 am

Mi Quejo es por que llevo mas de 10 minutos esperando que me atiendan en Ventanilla de URE y no se presenta ningun personal a probar de trabajo puestos vacios, cobrando sin prestar servicio. Favor tomar cartas en el asunto

281102, 1502 Correo de ENELAR ESP - SUGERENCIA EVIDENCIADA EN EL BUZÓN

SUGERENCIA EVIDENCIADA EN EL BUZÓN

27 de noviembre de 2023, 16:46

Leonel Antonio Jurado Cordero <caudrip@enelar.com.co>

Para: Subdirector URE <ure@enelar.com.co>

Cordial saludo,

Teniendo en cuenta que durante la apertura del buzón de sugerencias se encontró una comunicación la cual se adjunta con el fin que se le asignar al personal encargado de la atención en ventanilla por parte del proceso de URE.

Noviembre 15 - 2023
Hora: 8:12 am

Mi Quejo es por que llevo mas de 10 minutos esperando que me atiendan en Ventanilla de URE y no se presenta ningun personal a probar de trabajo puestos vacios, cobrando sin prestar servicio. Favor tomar cartas en el asunto.

Agenciero la atención prestada.

Leonel Antonio Jurado Cordero
Subdirector URE
Empresa de Energía de Arauca - ENELAR E.S.P.
caudrip@enelar.com.co
Tel. 8852495 EXT 1135
http://www.enelar.com.co

281102, 1502 Correo de ENELAR ESP - SUGERENCIA EVIDENCIADA EN EL BUZÓN

Adjunto: ENELAR E.S.P. no assume ninguna responsabilidad por eventuales daños generados por el hecho y el uso de este material, siendo responsabilidad del destinatario verificar con sus propios medios la existencia de virus u otros.

28 de noviembre de 2023, 11:00

Farley Castro Castrillon <caudrip@enelar.com.co>

Para: Leonel Antonio Jurado Cordero <caudrip@enelar.com.co>

Buena tarde leonel


se llegó a un acuerdo con el personal de una para que por lo menos una persona esté puntual en la oficina

(El texto citado está oculto)

Farley Castro Castrillón
Subdirector URE,
Empresa de Energía de Arauca - ENELAR E.S.P.
caudrip@enelar.com.co
Tel. 8852495 EXT 1135
http://www.enelar.com.co

(El texto citado está oculto)

PQR INGRESADO POR EL BUZÓN DE SUGERENCIAS

| | | | | | | | |
|---|---|------------|-----------------------|-----------|-----------------------|--|----------------------------------|
|  | SISTEMA DE GESTIÓN ENELAR E.S.P. | | | | | | AAU-FO-018 |
| | FORMATO DE BUZÓN DE SUGERENCIAS | | | | | | Versión: 01 Fecha: 24-11-2023 |
| FECHA | 11 | 12 | 2023 | MUNICIPIO | Arauca | | |
| MARQUE CON UNA X SI USTED ES | SUSCRIPTOR | USUARIO | X | CÓDIGO | 36989 | | |
| FELICITACIÓN | <input type="radio"/> | SUGERENCIA | <input type="radio"/> | QUEJA | <input type="radio"/> | RECLAMO <input checked="" type="radio"/> | |
| DESCRIPCIÓN DEL ASUNTO | | | | | | | |
| <p>Buena tarde, la presente es para reclamar lo siguiente = El recibo de la luz del mes de diciembre llegó el sábado 09/12/2023 y el día de hoy lunes 11/12/23 cortaron el servicio aún habiendo pasado menos de 48 horas y siendo festivo, ahora debo pagar servicio de reconexión y no es justo cuando misquiera dar 1 día habi (no fin de semana) para el pago. Exijo no me sea cobrado la reconexión.</p> | | | | | | | |
| SI DESEA PUEDE DEJARNOS SUS DATOS: | | | | | | | |
| NOMBRE | Stefany Maria Lagos. | | | | | | |
| EMAIL | Dra. stefany.marin@gmail.com | | | | | | |
| DIRECCIÓN | Villa Maria H2, F casa 14 | | | | | | |
| CELULAR | 3158695504 | | | | | | |
| NOTA: | <p>1. Para efectos de poder dar respuesta se hace necesario diligenciar la totalidad del formato.</p> <p>2. Los términos iniciarán a contarse a partir del día de la apertura del buzón de sugerencias.</p> | | | | | | |

Enelar E.S.P.

Oficina de Control Interno

RESPUESTA:



ENELAR ESP
Subdirección de Peticiones, Quejas, Recursos y Comunidades



TRD. 142.12.2902
Arauca, 26 de diciembre de 2023

Señora
STEFANY MARIN LAGOS
E-mail: Dra_stefanymarin@gmail.com
Arauca, Arauca

Asunto: Respuesta Derecho Petición de fecha 11 de diciembre 2023.

Cordial Saludo,

En atención a su petición radicada el día 11 de diciembre hogafío, termino legal para dar respuesta a su solicitud la Empresa de energía de Arauca Enelar E.S.P, quiere manifestarle de manera respetuosa lo siguiente:

Es pertinente manifestar, que la entidad siendo diligente en su procedimiento, provino a inspeccionar el sistema de Información Comercial (SIC), donde logró evidenciar que efectivamente se generó la orden de suspensión No. 1809361 el día 10 de diciembre de 2023, la cual fue ejecutada el pasado 11 de diciembre anuario y, a su vez se visualiza que la reconexión fue realizada el 12 de diciembre de hogafío, tal y como se observa en la siguiente imagen tomada directamente desde nuestra base de datos.

| SUSPENSIONES | | | | | | RECONEXIONES | | | | |
|--------------|-----------------|---------------------|--------------|------------------|--|------------------|------------------|-------------------|----------------------|---------------------|
| ORDEN | ESTADO | SOLICITUD | MINI EMPRESA | FECHA SUSPENSIÓN | CATEGORÍA | FECHA RECONEXIÓN | ORDEN RECONEXIÓN | ESTADO RECONEXIÓN | SOLICITUD RECONEXIÓN | FECHA RECONEXIÓN |
| 1809361 | ORDEN EJECUTADA | 10/12/2023 08:00:03 | BOC | 10/12/2023 | NO INGLAR LOS VALORES INCLUIDOS EN LA FACTURAS DE ENERGIA ELCTRICAS DENEGADO DEL PLAZO ESTABLECIDO | 11 | 11/12/2023 | 18/12/2023 | RECONEXIÓN EJECUTADA | 12/12/2023 17:40:22 |

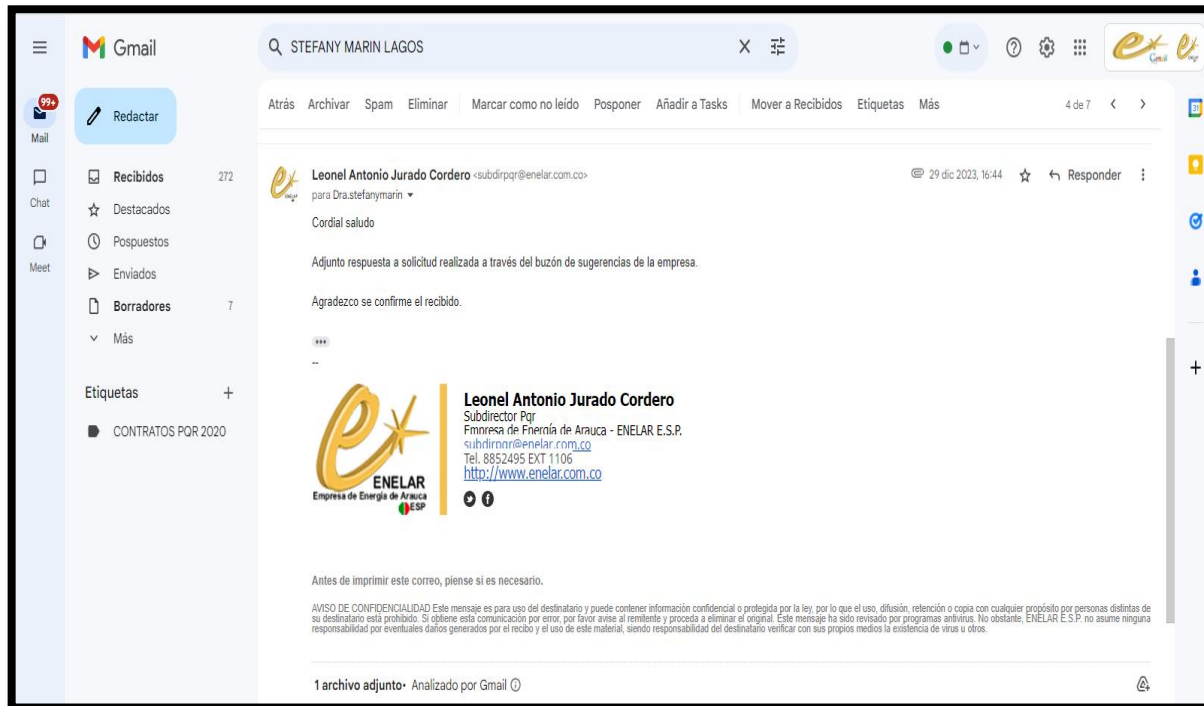
Así mismo, cabe resaltar que, la orden de suspensión fue generada automáticamente por el sistema por el periodo comprendido al mes de octubre, la cual se evidencia que el pago a la cartera adeudada debía realizarse de manera inmediata.

"Energía que construye futuro"
Carrera 22 No. 22-46
Teléfono: (7) 8852495 – (7) 88580008
Arauca – Arauca
www.enelar.com.co




SC-CER546783

Enelar E.S.P. Oficina de Control Interno



IMPLEMENTACIÓN SEÑALIZACIÓN INCLUSIVE

Se evidencia el cumplimiento a las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizó la instalación de acrílicos los cuales contienen la señalización en **Braille** para las personas en situación de discapacidad visual, que se acerquen a cada uno de los puntos de atención al usuario de la empresa. Teniendo en cuenta lo anterior se procedió a socializar la actividad a través de la circular 004 del 07 de diciembre del 2023.

Enelar E.S.P.

Oficina de Control Interno



ENELAR ESP
Subdirección de Peticiones, Quejas, Recursos y Comunidades



CIRCULAR No 004

PARA: ANA JUDITH ORTEGA – Coordinadora Comercial Saravena; LUIS GUILLERMO RINCON- Coordinador Comercial Arauquita; MARIA CONCEPCIÓN GUARIN-Auxiliar Comercial Fortul; ALEJANDRO MOLINA-Coordinador Comercial Tame; NANCY SOGAMOSO- Auxiliar Comercial Puerto Rondón; ILVA MARLENY LOPEZ-Auxiliar Comercial Cravo Norte- ANA MARIA CALDERON-Auxiliar Comercial.

DE: LEONEL ANTONIO JURADO CORDERO – subdirector de Peticiones, Quejas, Recursos y Comunidades

ASUNTO: Socialización e implementación de la Señalización Inclusive en los Puntos de Atención al Usuario.

FECHA: 07 diciembre del 2023.

Con el propósito de dar cumplimiento al Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano acordado con la oficina de planeación y secretaria general, me permito informarles que a partir del día 11 de diciembre del 2023, se estará desplazando a los Municipios el Señor OMAR DIAZ contratista vinculado a la empresa, quien será el encargado de realizar la instalación de los acrílicos, los cuales contienen la Señalización en **Braille** para las personas en situación de discapacidad visual, que se acerquen a cada uno de los puntos de Atención con los que cuenta la empresa.

Dicho acrílico deberá ser instalado en la puerta de acceso a la oficina de atención al usuario.

Se recomienda que una vez sea instalado el acrílico se nos envíen las respectivas evidencias al correo electrónico subdirpqr@enelar.com.co.

Sin otro particular,



LEONEL ANTONIO JURADO CORDERO
Subdirector PQR

Proyectó: Lina María Guadasmol Colmenares – Profesional PQR

Energía que construye futuro
Carrera 22 No. 22-46
Teléfono: (7) 8852495 – (7) 88580008
Arauca – Arauca



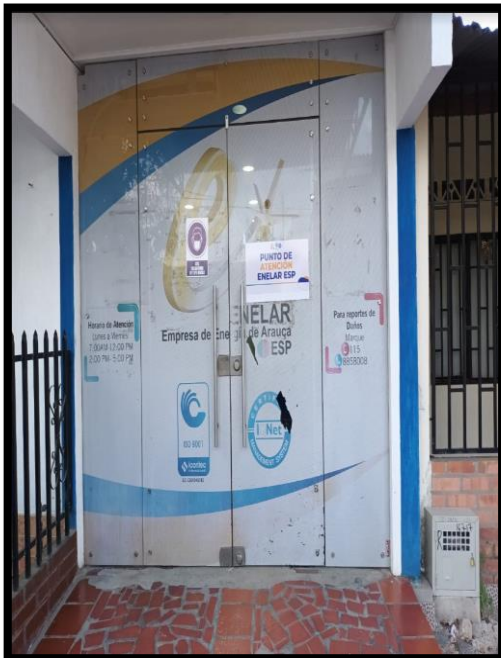
Enelar E.S.P.

Oficina de Control Interno



MUNICIPIO DE ARAUQUITA

MUNICIPIO DE FORTUL



MUNICIPIO DE ARAUCA



MUNICIPIO DE PUERTO RONDÓN



MUNICIPIO DE TAME



Enelar E.S.P.
Oficina de Control Interno

CENTROS POBLADOS

PANAMÁ DE ARAUCA

PUERTO JORDAN



LA ESMERALDA



Enelar E.S.P.
Oficina de Control Interno

ARCHIVO

En lo que respecta al archivo, se evidencia el incumplimiento de la ley general de archivo 594 de 2000.



**INDICADORES DE CALIDAD PETICIONES QUEJAS Y RECURSOS VIGENCIA DEL
2023**

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

Se evidencia el siguiente índice de la CREG, que la oficina de Atención al Usuario utiliza como único indicador, por lo que se le ha indicado en auditorias anteriores que deben desarrollar un indicador que mida las actividades realizadas por dicho proceso. Observación que no se ha viabilizado.

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

Enelar E.S.P.
Oficina de Control Interno

| SEGUNDO TRIMESTRE 2023 | INDICADOR | FORMULA | 10.000 | ABR | INDICE | MAY | INDICE | JUN | INDICE |
|------------------------|---|-----------------------------------|--------|-------|--------|-------|--------|-------|--------|
| | PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO - RF *(CADA 10000 FACTURAS) | PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO | | | 64 | 7 | 145 | 16 | 106 |
| | | FACTURAS EXPEDIDAS CON CONSUMO | | 91471 | | 91654 | | 91993 | |
| | | | | | | | | | |
| TERCER TRIMESTRE 2023 | INDICADOR | FORMULA | 10.000 | JUL | INDICE | AGO | INDICE | SEP | INDICE |
| | PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO - RF *(CADA 10000 FACTURAS) | PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO | | | 164 | 18 | 147 | 16 | 83 |
| | | FACTURAS EXPEDIDAS CON CONSUMO | | 92158 | | 92294 | | 92580 | |
| | | | | | | | | | |
| CUARTO TRIMESTRE 2023 | INDICADOR | FORMULA | 10.000 | OCT | INDICE | NOV | INDICE | DIC | INDICE |
| | PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO - RF *(CADA 10000 FACTURAS) | PQR RESUELTOS A FAVOR DEL USUARIO | | | 86 | 9 | 89 | 10 | 80 |
| | | FACTURAS EXPEDIDAS CON CONSUMO | | 92740 | | 92942 | | 93155 | |

7. CONCLUSIONES

En la auditoría realizada al proceso Atención al Usuario, se evidenció cumplimiento en la aplicación de procedimientos y normatividad legalmente establecida para la atención de las PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, RECURSOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)

8. SUGERENCIAS

- La subdirección de P.Q.R., debe contar con el personal requerido y capacitado que le permita responder las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, por los usuarios en tiempo oportuno.
- Aunque se ha mejorado la adecuación del Call Center, se hace necesario realizar una mejor adecuación de este espacio, teniendo en cuenta que para la fecha de

Enelar E.S.P.
Oficina de Control Interno

vencimiento de la factura del servicio de energía se realizan filas de personas con destino al pago de la misma, lo que hace un poco incomoda la atención a los usuarios que están en ventanillas haciendo diferentes tramites.

- Se hace necesario adecuar el área de archivo del proceso Atención al Usuario, toda vez que no cumple con las condiciones de salubridad requeridos.
- Se sugiere nuevamente, realizar ajustes al indicador de gestión del proceso, toda vez que este debe medir el número de reclamaciones de acuerdo con los canales de atención utilizados, facturación emitida, número de reclamos recibidos, número de respuestas dadas, tiempo de solución a las misma y la periodicidad de medición que se establezca, al igual que el concepto o tipo de reclamos más presentados.



CIRO ANTONIO SANCHEZ VEGA
Oficina de Control Interno
ENELAR E.S.P.