



**ARAUCA ILUMINADA** S.A.S.  
E.S.P.

*una nueva luz*

# **INFORME DE GESTIÓN**

---

## **ENERO - JULIO DE 2023**



## CONTENIDO DEL INFORME

|                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| INFORME DE GESTIÓN – PERIODO ENERO DE 2023 A JULIO DE 2023 .....          | 4         |
| LISTADO DE TABLAS .....                                                   | 4         |
| LISTADO DE GRÁFICOS .....                                                 | 4         |
| LISTADO DE FOTOS .....                                                    | 5         |
| INTRODUCCIÓN .....                                                        | 6         |
| <b>1. INFORME GESTIÓN FINANCIERA .....</b>                                | <b>8</b>  |
| 1.1 PRESUPUESTO .....                                                     | 8         |
| 1.1.1 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS Y GASTOS VIGENCIA 2023 .....     | 8         |
| 1.2 CONTABILIDAD .....                                                    | 10        |
| 1.3 TARIFAS DEL IMPUESTO DE ALUMBRADO PÚBLICO .....                       | 11        |
| 1.4 FACTURACIÓN Y RECAUDO .....                                           | 12        |
| <b>2. INFORME GESTIÓN ADMINISTRATIVA .....</b>                            | <b>16</b> |
| 2.1 SUBPROCESO TALENTO HUMANO .....                                       | 16        |
| 2.1.1 PROGRAMA DE FORMACIÓN, CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO. ....           | 16        |
| 2.1.2 PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN. ....                           | 17        |
| 2.1.3 MANUAL DE FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES. ....                | 18        |
| 2.1.4 PLANTA DE PERSONAL .....                                            | 18        |
| 2.1.5 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL .....                               | 19        |
| 2.1.6 PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL .....                                  | 19        |
| 2.2 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC. ....           | 19        |
| 2.3 POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....                     | 22        |
| 2.4 CONVENIOS SOCIALES .....                                              | 23        |
| 2.5 ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB DE LA EMPRESA .....                          | 23        |
| 2.6 RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022 .....                              | 23        |
| 2.7 SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SSTA .....               | 24        |
| 2.7.1 APLICACIÓN ENCUESTA PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO .....                   | 24        |
| 2.7.2 COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - COPASST ..... | 24        |
| 2.7.3 CAPACITACIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....             | 25        |
| 2.7.4 INSPECCIONES DE SEGURIDAD .....                                     | 26        |
| 2.8 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL, CONTROL INTERNO Y MIPG .....             | 26        |
| <b>3. INFORME DE GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL .....</b>                 | <b>32</b> |
| 3.1 GESTIÓN JURÍDICA .....                                                | 32        |
| 3.1.1 PROCESOS JURÍDICOS: .....                                           | 32        |



|                                                                                                                                                                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.1.2 DERECHOS DE PETICIÓN:                                                                                                                                                                                               | 32 |
| 3.1.3 ACCIONES CONSTITUCIONALES:                                                                                                                                                                                          | 32 |
| 3.2 GESTIÓN CONTRACTUAL                                                                                                                                                                                                   | 33 |
| 3.2.1 CONVENIOS PERFECCIONADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023.....                                                                                                                                        | 33 |
| 3.2.1.1 CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS .....                                                                                                                                                                              | 33 |
| 3.2.1.1.1 CONVENIO INTERADMINISTRATIVO PARA EL MANEJO INTEGRAL Y DISPOSICION FINAL DE LAS LUMINARIAS RETIRADAS DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO DEL MUNICIPIO DE ARAUCA. .                                                | 34 |
| 3.2.1.1.1.1 CONVENIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL .....                                                                                                                                                          | 35 |
| 3.2.1.1.2 CONVENIO INTERADMINISTRATIVO EN EL MARCO DE LA COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO DE UNA INTERFAZ PARA LA SINCRONIZACIÓN DE INFORMACIÓN DEL RECAUDO DEL IMPUESTO DE ALUMBRADO PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE ARAUCA. .... | 36 |
| <b>4. INFORME GESTIÓN TÉCNICA - OPERATIVA</b> .....                                                                                                                                                                       | 39 |
| 4.1 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL SALP .....                                                                                                                                                              | 39 |
| 4.2 EFICIENCIA DEL SERVICIO DEL SALP .....                                                                                                                                                                                | 42 |
| 4.3 SATISFACCIÓN DEL USUARIO .....                                                                                                                                                                                        | 43 |
| 4.4 RESUMEN DE ACTIVIDADES TÉCNICAS DESARROLLADAS.....                                                                                                                                                                    | 46 |
| 4.5 MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO .....                                                                                                                                                                  | 51 |
| 4.6 EXPANSIONES DEL SALP .....                                                                                                                                                                                            | 70 |
| 4.7 SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO - SIAP .....                                                                                                                                                              | 71 |





## INFORME DE GESTIÓN – PERIODO ENERO DE 2023 A JULIO DE 2023

4

### LISTADO DE TABLAS

- Tabla 1: Ejecución consolidada de ingresos a 30 de junio de 2023.
- Tabla 2: Ejecución consolidada de egresos a 30 de junio de 2023.
- Tabla 3: Tarifas aplicables del Impuesto de Alumbrado Público año 2023.
- Tabla 4: Número de usuarios y facturación a junio de 2023 de usuarios sujetos del Impuesto de Alumbrado Público.
- Tabla 5: Temáticas del Programa de Formación, Capacitación y Entrenamiento.
- Tabla 6: Muestra de la participación del personal de planta y colaboradores en actividades programadas
- Tabla 7: Composición de la planta de personal
- Tabla 8: Actividades del Programa de Bienestar Social
- Tabla 9: Ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC
- Tabla 10: Integrantes del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
- Tabla 11: Capacitaciones realizadas en Seguridad y Salud en el Trabajo
- Tabla 12: Indicadores por proceso del Sistema de Gestión Integral
- Tabla 13: Convenios Interadministrativos Suscritos en el primer semestre del año 2023
- Tabla 14: Convenios de Responsabilidad Social y Ambiental Suscritos en el primer semestre del año 2023
- Tabla 15: Eficiencia del SALP
- Tabla 16: Tiempos de atención de PQR interpuestos por usuarios – Enero a Julio de 2023
- Tabla 17: Expansiones realizadas del SALP

### LISTADO DE GRÁFICOS

- Gráfico 1: Valores no facturados por rango de exclusión del impuesto de estratos 1, 2 y 3 (Menor a 173 Kwh)
- Gráfico 2: Recaudo de Usuarios Regulados – Comercializador ENELAR E.S.P.
- Gráfico 3: Pantallazo de Página Web – Publicación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Gráfico 4: Pantallazo de Página Web – Publicación Política de Tratamiento de Datos Personales
- Gráfico 5: Pantallazo de Página Web – Actualizaciones del Sitio Web
- Gráfico 6: Mapa de Procesos
- Gráfico 7: Derechos de Petición por motivo o concepto
- Gráfico 8: Atención de PQR interpuestas por usuarios





Gráfico 9: Atención de PQR por inspecciones

Gráfico 10: Número de luminarias reparadas y habilitadas

Gráfico 11: Respuesta pregunta No. 1 Encuesta de satisfacción

Gráfico 12: Respuesta pregunta No. 2 Encuesta de satisfacción

Gráfico 13: Pantallazo de Página Web – Sistema de Información de Alumbrado Publica SIAP

5

## LISTADO DE FOTOS

Fotos 1: Fotos de trabajos técnicos realizados en algunos puntos críticos de la ciudad

Fotos 2: Fotos de trabajos de modernización del SALP



320 330 8044



CONTACTO@ARILUMINADA.COM



CARRERA 22 No. 15-56 BARRIO SANTA TERESITA



## INTRODUCCIÓN

ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., es una empresa conformada bajo el tipo societario de sociedad por acciones simplificadas, regladas por la Ley 1258 de 2008, las cuales en su artículo 24, establece la facultad que tienen los accionistas de suscribir acuerdos entre los mismos, para acordar cualquier asunto lícito por un término máximo de 10 años, por lo que sus accionistas suscribieron un acuerdo de accionistas el pasado 30 de diciembre de 2021 en donde los socios reglamentaron el funcionamiento, organización de la Sociedad, derechos y obligaciones de las partes y las bases operativas del negocio.

A su vez, ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P. tiene a su cargo:

- a) La prestación del servicio de alumbrado público en el Municipio y en cualquier ciudad del país de acuerdo con la definición establecida en el artículo 2.2.3.1.2 del Decreto único reglamentario del sector administrativo de Minas y Energía 1073 de 2015, modificado por el Decreto 943 de 2018 del Ministerio de Minas y Energía y demás normas que modifiquen o adicionen.
- b) Desarrollos tecnológicos asociados al servicio de alumbrado público.
- c) El desarrollo de actividades de generación, transmisión, distribución, comercialización de energía eléctrica y autogeneración y generación distribuida con fuentes no convencionales de energía renovable (FNCER) tales como la biomasa, los aprovechamientos hidroeléctricos, la eólica, la geotérmica, la solar, los mares y el aprovechamiento energético de residuos.,
- d) Operar los sistemas lumínicos que sean construidos e instalados por terceros y que entren a hacer parte de la infraestructura de alumbrado público del municipio de Arauca, siempre y cuando estos cumplan con los requisitos técnicos exigidos por el municipio, de igual manera también será el encargado de hacer las expansiones de alumbrado público y la realización de alumbrado navideño y ornamental cuando el municipio disponga de los recursos para estos.", de conformidad con el régimen jurídico especial consagrado en la Ley 142 de 1994.

En ese orden de ideas, el presente documento tiene como objetivo informar al Honorable Concejo del Municipio de Arauca, los aspectos relevantes que caracterizaron la gestión de Arauca Iluminada S.A.S. E.S.P. durante el periodo comprendido entre enero y julio del año 2023 en el siguiente orden:

- a) Gestión Financiera
- b) Gestión Administrativa
- c) Gestión Jurídica y Contractual
- d) Gestión Técnica Operativa



# GESTIÓN FINANCIERA



**ARAUCA ILUMINADA** SAS ESP.

*una nueva luz*



## 1. INFORME GESTIÓN FINANCIERA

### 1.1 PRESUPUESTO

El presupuesto de ingresos y gastos de ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P. para la vigencia fiscal de 2023, fue aprobado por la Junta Directiva mediante Acuerdo No. 003 de fecha 19 de octubre de 2022, así mismo, el representante legal de la empresa mediante Resolución 058 de 2023 realiza la liquidación y desagregación del presupuesto de ingresos y gastos de ARAUCA ILUMINADA SAS E.S.P, para la vigencia fiscal comprendida del 01 de enero al 31 de diciembre de 2023, con el fin de proceder a su correcta ejecución.

Así mismo, se adoptaron los lineamientos establecidos por la Dirección General de Apoyo Fiscal del Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante Resolución No. 3832 del 18 de octubre de 2019, por medio de la cual se expide el Catálogo de Clasificación Presupuestal para Entidades Territoriales y sus Descentralizadas – CCPET, con el fin de minimizar los reportes de información, generar información presupuestal con una única metodología, garantizar la consolidación de la información para fines de estadísticas públicas, contar con una herramienta para la gestión pública y, entre otros, la consolidación de la contabilidad presupuestal por parte de la CGR.

Ahora bien, es necesario indicar que, de conformidad con las normas presupuestales del sector público aplicables a las sociedades de economía mixta con un capital inferior al noventa por ciento (90%) de participación pública, la Dirección de Apoyo Fiscal del Ministerio de Hacienda y Crédito Público mediante oficio de radicado 2-2016-019943 de fecha 01 de junio de 2016, mantiene la postura realizada por la Superintendencia de Sociedades en el Concepto 220-034943 del 16 de julio de 2007, en el cual manifiesta que, *"(...) la sociedad se encuentra sujeta a las reglas y pautas del derecho privado, en cuanto a los actos, contratos, régimen laboral, organización empresarial, manejo contable y presupuestal, entre otros, siempre que no exista disposición legal en contrario; (...)"*

En este sentido, fue necesario establecer a través de un documento guía, los principios presupuestales que la rigen, la cobertura, la estructura del presupuesto de ingresos, gastos y disponibilidad final, las definiciones de las cuentas del presupuesto, el proceso de aprobación, modificación, ejecución y los excedentes de presupuesto, el cual fue aprobado por la Junta Directiva de la empresa a través del Acuerdo No. 001 del 19 de octubre de 2022, por medio del cual se adoptó el Manual Operativo de Presupuesto de la empresa de servicios públicos mixta ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P.

#### 1.1.1 EJECUCIÓN PRESUPUESTAL DE INGRESOS Y GASTOS VIGENCIA 2023

La ejecución presupuestal de la Empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P. comprende los ingresos y gastos del periodo, que para la vigencia registra el siguiente comportamiento:



| EJECUCIÓN CONSOLIDADA DE INGRESOS A 30 DE JUNIO 2023               |                     |         |                        |                  |                      |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------|---------|------------------------|------------------|----------------------|
| NOMBRE                                                             | PRESUPUESTO INICIAL | AJUSTES | PRESUPUESTO DEFINITIVO | RECAUDOS         | PORCENTAJE EJECUTADO |
| Ingresos Totales                                                   | \$ 7.899.065.000    | \$ 0    | \$ 7.899.065.000       | \$ 3.087.686.203 | 39,09%               |
| Ingresos corrientes                                                | \$ 7.018.451.000    | \$ 0    | \$ 7.018.451.000       | \$ 3.087.486.380 | 43,99%               |
| Recursos de capital                                                | \$ 880.614.000      | \$ 0    | \$ 880.614.000         | \$ 199.823       | 0,02%                |
| Fuente: Elaboración propia con información de Dirección Financiera |                     |         |                        |                  |                      |

Tabla 1: Ejecución consolidada de ingresos a 30 de junio de 2023.

La ejecución de ingresos corrientes a cierre del primer semestre de la vigencia 2023, presentan un porcentaje de ejecución del recaudo del 43.99% con respecto al presupuesto definitivo, y corresponden a las transferencias por concepto de impuesto de alumbrado público realizadas por el municipio de Arauca, por su parte, los recursos de capital registran un recaudo del 0.02% respectivamente. A continuación, se detalla el comportamiento registrado por la ejecución del presupuesto de gastos, así:

| EJECUCIÓN CONSOLIDADA DE EGRESOS A 30 DE JUNIO 2023                |                        |                  |                  |                  |                      |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------|------------------|------------------|----------------------|
| NOMBRE                                                             | PRESUPUESTO DEFINITIVO | COMPROMISOS      | OBLIGACIONES     | PAGOS            | PORCENTAJE EJECUTADO |
| Gastos                                                             | \$ 7.899.065.000       | \$ 3.078.747.688 | \$ 2.811.777.753 | \$ 2.661.807.554 | 38,98%               |
| Funcionamiento                                                     | \$ 1.053.980.000       | \$ 562.883.393   | \$ 562.883.393   | \$ 415.313.194   | 53,41%               |
| Gastos de personal                                                 | \$ 596.546.000         | \$ 240.704.969   | \$ 240.704.969   | \$ 240.462.569   | 40,35%               |
| Adquisición de bienes y servicios                                  | \$ 272.634.000         | \$ 221.654.424   | \$ 221.654.424   | \$ 74.326.625    | 81,30%               |
| Gastos por tributos, tasas, contribuciones                         | \$ 184.800.000         | \$ 100.524.000   | \$ 100.524.000   | \$ 100.524.000   | 54,40%               |
| Gastos de operación comercial                                      | \$ 6.845.085.000       | \$ 2.515.864.295 | \$ 2.248.894.360 | \$ 2.246.494.360 | 36,75%               |
| Gastos de comercialización y producción                            | \$ 6.845.085.000       | \$ 2.515.864.295 | \$ 2.248.894.360 | \$ 2.246.494.360 | 36,75%               |
| Fuente: Elaboración propia con información de Dirección Financiera |                        |                  |                  |                  |                      |

Tabla 2: Ejecución consolidada de egresos a 30 de junio de 2023.





Los compromisos para gastos de operación e inversión asumidos a corte del mes de junio de 2023 representan los costos asociados a la prestación del servicio de alumbrado público en el municipio de Arauca (\$2.516 millones), manteniendo de esta manera su hegemonía en la estructura del gasto (80%). De este modo, los gastos de funcionamiento (20%) se encuentran representados en primer lugar por los costos asociados a la planta de personal administrativo de la empresa, seguida de la adquisición de bienes y servicios, por último, se pueden observar los gastos por concepto de impuestos, tasas y contribuciones.

10

## 1.2 CONTABILIDAD

El estudio jurídico que determinó si la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S E.S.P se encuentra bajo el ámbito de aplicación del Régimen de Contabilidad Pública - RCP, fue realizado por la CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN, la cual mediante comunicado de fecha 11 de abril de 2022, en lo atinente a lo establecido por la Resolución CGN 195 del 16 de noviembre de 2021, “Por la cual se modifica el artículo 5º de la Resolución 354 de 2007, modificado por el artículo 2º de la Resolución 156 de 2018, respecto al ámbito de aplicación del Régimen de Contabilidad Pública”, informa que ARAUCA ILUMINADA S.A.S E.S.P ha sido incluido en el Sistema Consolidador de Hacienda e Información Pública - CHIP y en lo sucesivo se identificará con el código institucional 923273416, con el cual deberá efectuar los reportes de información a la Contaduría General de la Nación - CGN y demás usuarios estratégicos del CHIP, a partir del trimestre Abril – Junio de 2022.

La preparación y reporte de la información correspondiente a la categoría Información Contable Pública – Convergencia, la entidad se encuentra aplicando el Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del público anexo a la Resolución 414 de 2014; así como los plazos y requisitos señalados en la Resolución 706 del 16 de diciembre de 2016 y sus modificaciones.

Los Estados financieros de la empresa conservan la estructura, clase y grupos como lo contempla el Catálogo General de cuentas y el Manual de Procedimiento de la Contaduría General de la Nación (CGN), para las empresas que no cotizan en el mercado de valor, y que no captan ni administran ahorro del público.

Los Estados Financieros de la Empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S E.S.P reflejan todo el conjunto de conceptos y hechos económicos desarrollados en la entidad en este periodo con corte 30 de junio de 2023, revelando con ello cada transacción efectuada a través de los principios de causación y la trazabilidad de los pagos permitiendo conocer los saldos finales con los cuales se ha podido elaborar los estados financieros que son la fuente de información básica que la empresa tiene para los terceros.

La información contable que proporciona los Estados financieros es relevante para la toma de decisiones de la entidad, por ello es oportuna, útil y fidedigna. La estructura de los estados financieros está conformada por las clases de cuenta: ACTIVOS, PASIVOS, PATRIMONIO, INGRESOS, GASTOS, COSTOS Y CUENTAS DE ORDEN. Se constituye



en el instrumento para el reconocimiento y revelación de los hechos, transacciones y operaciones financieras, económicas y sociales con base en una clasificación, ordenada y pormenorizada de las cuentas, que identifica la naturaleza y funciones del objeto social de esta entidad pública.

11

### 1.3 TARIFAS DEL IMPUESTO DE ALUMBRADO PÚBLICO

Mediante Acuerdo Municipal No. 200.02.002 del 28 de abril de 2019, modificado a su vez por el Acuerdo Municipal No. 200.02.016 del 20 de diciembre de 2019, se establecieron las siguientes tarifas del Impuesto de Alumbrado Público:

| TARIFAS DEL IMPUESTO DE ALUMBRADO PUBLICO           |                     |        |                      |                |                   |                |
|-----------------------------------------------------|---------------------|--------|----------------------|----------------|-------------------|----------------|
| SUJETOS PASIVOS                                     | UNIDAD DE LA TARIFA | TARIFA | EXENCIÓN O EXCLUSIÓN | VALOR UVT 2023 | TOPE MAXIMO (UVT) | VALOR MÁXIMO   |
| <b>1. USUARIO DEL SECTOR RESIDENCIAL</b>            |                     |        |                      |                |                   |                |
| <b>ESTRATO 1</b>                                    | % Valor Consumo     | 3%     | Primeros 173 Kw/h    | \$ 42.412      | 0,88              | \$ 37.323      |
| <b>ESTRATO 2</b>                                    | % Valor Consumo     | 3%     | Primeros 173 Kw/h    | \$ 42.412      | 0,88              | \$ 37.323      |
| <b>ESTRATO 3</b>                                    | % Valor Consumo     | 3.5%   |                      | \$ 42.412      | 1,02              | \$ 43.260      |
| <b>ESTRATO 4</b>                                    | % Valor Consumo     | 4%     |                      | \$ 42.412      | 1,17              | \$ 49.622      |
| <b>ESTRATO 5</b>                                    | % Valor Consumo     | 4%     |                      | \$ 42.412      | 1,31              | \$ 55.560      |
| <b>2. USUARIO DEL SECTOR INDUSTRIAL O COMERCIAL</b> |                     |        |                      |                |                   |                |
| <b>NIVEL DE TENSIÓN 1</b>                           | % Valor Consumo     | 4%     |                      |                |                   |                |
| <b>DE 0 A 4000 KWH/MES</b>                          |                     |        |                      |                |                   |                |
| <b>NIVEL DE TENSIÓN 1</b>                           | % Valor Consumo     | 10%    |                      |                |                   |                |
| <b>MAYOR A 4000 KWH/MES</b>                         |                     |        |                      |                |                   |                |
| <b>NIVEL DE TENSIÓN 2</b>                           | % Valor Consumo     | 10%    | Primeros 2.000 Kw/h  | \$ 42.412      | 483               | \$ 20.484.996  |
| <b>NIVEL DE TENSIÓN 3</b>                           | % Valor Consumo     | 15%    |                      | \$ 42.412      | 8217              | \$ 348.499.404 |
| <b>NIVEL DE TENSIÓN 4</b>                           | % Valor Consumo     | 15%    |                      | \$ 42.412      | 8700              | \$ 368.984.400 |
| <b>3. USUARIO DEL SECTOR OFICIAL</b>                |                     |        |                      |                |                   |                |
| <b>USUARIOS DEL SECTOR OFICIAL</b>                  | % Valor Consumo     | 17.64% |                      | \$ 42.412      | 725               | \$ 30.748.700  |

Tabla 3: Tarifas aplicables del Impuesto de Alumbrado Público año 2023.



## 1.4 FACTURACIÓN Y RECAUDO

12

El recaudo actualmente lo realizan las empresas comercializadoras de energía en el Municipio de Arauca, tales como:

1. EMPRESA DE ENERGIA DE ARAUCA – ENELAR E.S.P.
2. VATIA S.A.S. E.S.P.

A su vez, el Municipio de Arauca realiza el recaudo del impuesto de los usuarios que no cuentan con el servicio de energía eléctrica a través de la factura del impuesto predial unificado y del usuario no regulado SierraCol Energy.

Entre enero y julio de 2023 la facturación del impuesto de alumbrado público realizado en conjunto con el agente de recaudo ENELAR E.S.P., permite concluir que las exclusiones del impuesto que señala el numeral 4 del Acuerdo 200.02.016 de 2017 modificado por el Acuerdo 200.02.016 de 2019 para usuarios servicio de energía eléctrica sector residencial de los estratos 1 y 2, asciende a la suma de \$ 520 millones aproximadamente, tal como se puede evidenciar en la siguiente gráfica:

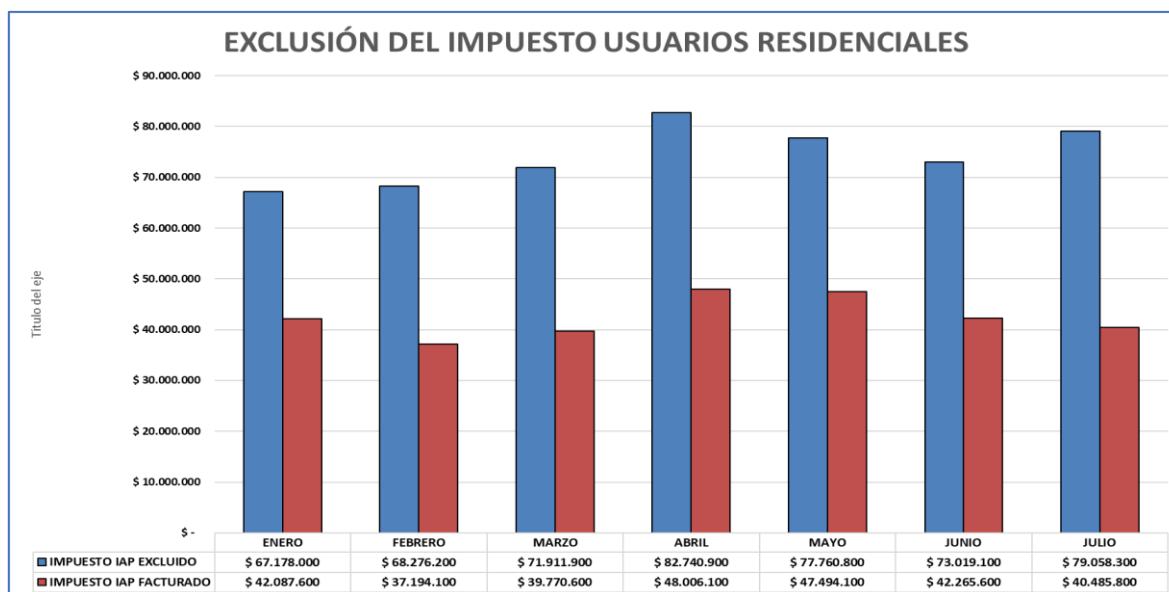


Gráfico 1: Valores no facturados por rango de exclusión del impuesto de estratos 1, 2 y 3 (Menor a 173 Kwh)

De acuerdo con la información presentada por las empresas comercializadoras de energía eléctrica, encontramos que, para el mes de junio de 2023, se encontraban activos 30.855 usuarios regulados. A continuación, se discrimina el número de contribuyentes del impuesto



de alumbrado público por tipo de usuario que informa cada empresa como agente de recaudo, lo facturado por cada una de ellas y a su vez el peso porcentual de lo facturado.

13

| TIPO DE USUARIO       | Nº DE USUARIOS ENELAR E.S.P. | Nº DE USUARIOS VATIA S.A. E.S.P. | JUNIO                   | JUNIO                       | TOTAL FACTURADO JUNIO | (%)            |
|-----------------------|------------------------------|----------------------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------|----------------|
|                       |                              |                                  | FACTURADO ENELAR E.S.P. | FACTURADO VATIA S.A. E.S.P. |                       |                |
| ESTRATO 1             | 17.597                       |                                  | \$ 40.489.700           | \$ 0                        | \$ 40.489.700         | 14,77%         |
| ESTRATO 2             | 8.134                        |                                  |                         |                             |                       |                |
| ESTRATO 3             | 1.961                        |                                  |                         |                             |                       |                |
| ESTRATO 4             | 395                          |                                  |                         |                             |                       |                |
| COMERCIALES           | 2.389                        | 9                                | \$ 49.769.800           | \$ 3.035.824                | \$ 52.805.624         | 19,26%         |
| INDUSTRIALES          | 35                           | 3                                | \$ 4.239.500            | \$ 2.851.732                | \$ 7.091.232          | 2,59%          |
| OFICIALES             | 290                          |                                  | \$ 173.491.800          | \$ 0                        | \$ 173.491.800        | 63,29%         |
| ALUMBRADO PÚBLICO     | 42                           |                                  | \$ 242.900              | \$ 0                        | \$ 242.900            | 0,09%          |
| <b>TOTAL USUARIOS</b> | <b>30.843</b>                | <b>12</b>                        | <b>\$ 268.233.700</b>   | <b>\$ 5.887.556</b>         | <b>\$ 274.121.256</b> | <b>100,00%</b> |

Tabla 4: Número de usuarios y facturación a junio de 2023 de usuarios sujetos del Impuesto de Alumbrado Público.

Como se observa, el mayor contribuyente de impuesto de alumbrado público en el municipio de Arauca corresponde a los usuarios del sector oficial con un 63.29%, seguido por el sector comercial con un 19,26%, en tercer lugar, se encuentra el sector residencial con un 14.77% y por último el sector industrial con un 2.59%.

Sin embargo, es necesario indicar que lo facturado al sector residencial es bastante bajo ya que cuenta con los beneficios de exención establecidos en el Acuerdo Municipal No.200.02.002 del 28 de abril de 2019, modificado a su vez por el Acuerdo Municipal No.200.02.016 del 20 de diciembre de 2019. A su vez, para el periodo del mes de junio a 18.961 usuarios no se les generó cargo del impuesto de alumbrado público de los cuales 18.397 corresponden a usuarios residenciales (Zona urbana y rural) de estratos 1 y 2.

De lo anterior concluimos que cerca del 65.5% de los usuarios residenciales del municipio de Arauca, durante el mes de junio fueron beneficiarios de las exenciones establecidas en los acuerdos municipales antes mencionados.

Teniendo en cuenta la información reportada por la empresa ENELAR E.S.P., el impuesto de alumbrado público para el periodo comprendido de enero a junio de la vigencia 2023, registra un porcentaje de recaudo del 80.88% respecto a la facturación realizada, así:



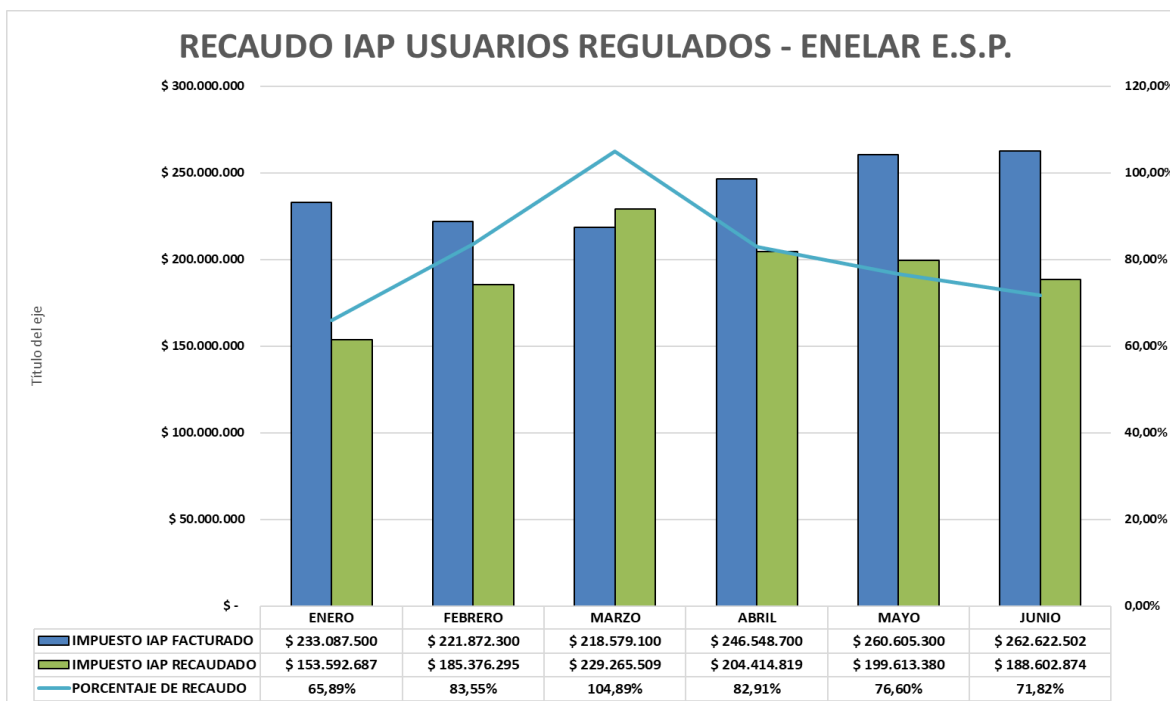


Gráfico 2: Recaudo de Usuarios Regulados – Comercializador ENELAR E.S.P.



# GESTIÓN ADMINISTRATIVA



## 2. INFORME GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El presente informe, se desarrollará teniendo en cuenta las acciones desarrolladas por parte la Secretaría General, frente a cada uno de los subprocesos a cargo, teniendo como premisa los principios contemplados por la función pública.

### 2.1 SUBPROCESO TALENTO HUMANO

#### 2.1.1 PROGRAMA DE FORMACIÓN, CAPACITACION Y ENTRENAMIENTO.

Se construyó el Programa de Formación, Capacitación y Entrenamiento para la vigencia 2023, con la participación de personal directivo y colaboradores en general. El programa fue socializado ante Gerencia y demás trabajadores de la empresa.

En la siguiente Tabla se relacionan las temáticas del Programa de Formación, Capacitación y Entrenamiento:

| ÍTEM | NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN                                               |
|------|-------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Capacitación de inducción y reintroducción de trabajadores              |
| 2    | Capacitación procedimiento de evaluación de desempeño laboral           |
| 3    | Diplomado en organización documental                                    |
| 4    | Introducción a la gestión documental                                    |
| 5    | Inducción y reintroducción sobre gestión de PQRS                        |
| 6    | Tablas de retención documental                                          |
| 7    | Organización archivos de gestión                                        |
| 8    | Trabajo en equipo                                                       |
| 9    | Transferencias documentales                                             |
| 10   | Mejoramiento de relaciones interpersonales                              |
| 11   | Sistema integrado de conservación preventiva de documentos              |
| 12   | Adecuado manejo de reuniones                                            |
| 13   | Valores y ética                                                         |
| 14   | Trato y atención a personas en condición de discapacidad                |
| 15   | Eliminación documental                                                  |
| 16   | Resolución de conflictos                                                |
| 17   | Diplomado en construcción de paz y derechos humanos                     |
| 18   | Adaptación al cambio                                                    |
| 19   | Socialización del funcionamiento comité conciliación y defensa judicial |

Tabla 5: Temáticas del Programa de Formación, Capacitación y Entrenamiento.

Las actividades consignadas en la siguiente tabla fueron ejecutadas a corte 30 de junio de 2023:



| MUESTRA DE LA PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL DE PLANTA Y COLABORADORES EN ACTIVIDADES PROGRAMADAS |                                                   |                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------|
| NOMBRE DE LA ACTIVIDAD                                                                        | FACILITADOR                                       | CANTIDAD DE PARTICIPANTES |
| Capacitación de inducción y reinducción de trabajadores                                       | Interno (Secretaría General)                      | 13                        |
| Capacitación procedimiento de evaluación de desempeño laboral                                 | Interno (Secretaría General)                      | 8                         |
| Diplomado en organización documental (Virtual)                                                | Escuela Superior de Administración Pública - ESAP | 1                         |
| Inducción y reinducción sobre gestión de PQRS                                                 | Interno (Secretaría General)                      | 7                         |
| Introducción a la gestión documental                                                          | Interno (Secretaría General)                      | 9                         |
| Trabajo en equipo                                                                             | Interno (Secretaría General)                      | 10                        |

Tabla 6: Muestra de la participación del personal de planta y colaboradores en actividades programadas

### 2.1.2 PROGRAMA DE INDUCCIÓN Y REINDUCCIÓN.

El curso permitirá conocer, reforzar y profundizar los conocimientos impartidos en la primera inducción o reinducción y su finalidad es la de profundizar temas relacionados con la empresa, los derechos y deberes como miembro de cada dependencia, entre otros.

Para participar en el curso fueron convocados el personal de planta y contratistas para una formación que consta de veintisiete temas, así:

1. Antecedentes.
2. Naturaleza de la empresa.
3. Quiénes somos.
4. Mapa de Procesos.
5. Misión.
6. Visión.
7. Canales de atención al usuario.
8. Horarios de atención al usuario
9. Estructura organizacional de la empresa.
10. Manual de funciones, roles y responsabilidad.
11. Reglamento interno de trabajo.
  - Jornada de trabajo.
  - Permisos
12. Comité de convivencia laboral.



13. Código plan anticorrupción.
14. Código de integridad.
15. Sistema de archivo y retención documental – SG-SST.
16. Qué son las condiciones de seguridad.
17. Qué son riesgos físicos.
18. Qué son riesgos psicosociales.
19. Qué son los riesgos químicos.
20. Cuáles son las tareas de alto riesgo.
21. Qué es una emergencia.
22. Qué es un plan de preparación y respuesta ante emergencias.
23. Manejo de extintores.
24. Cómo debemos evacuar.
25. Brigadistas.
26. Qué es el comité paritario de seguridad y salud en el trabajo – COPASST.
27. Qué es el comité de convivencia.

### 2.1.3 MANUAL DE FUNCIONES, ROLES Y RESPONSABILIDADES.

En periodo del reporte se ha actualizado el Manual de Funciones, Roles y Responsabilidades mediante Resolución No.039 de 2023, respecto de los cargos de Director Técnico Operativo, Auxiliar Administrativo I y Auxiliar Administrativo II.

### 2.1.4 PLANTA DE PERSONAL.

La empresa, vincula a sus trabajadores por medio de Contratos de Trabajo a Término Fijo.

A la fecha, son nueve (9) los trabajadores que componen la planta de personal, en los niveles jerárquicos que se relacionan a continuación:

| NATURALEZA DEL CARGO | TOTAL EMPLEOS |
|----------------------|---------------|
| <b>Directivo</b>     | 5             |
| <b>Profesional</b>   | 1             |
| <b>Técnico</b>       | 2             |
| <b>Asistencial</b>   | 1             |

Tabla 7: Composición de la planta de personal

La empresa genera a la fecha treinta y ocho (38) empleos directos e indirectos distribuidos de la siguiente manera: quince (15) directos con ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., diecisiete (17) a través del operador ARIOS INGENIERIA S.A.S. y seis (06) a través de la interventoría SOLUCIONES ELÉCTRICAS DE COLOMBIA - SOELCOING S.A.S.



### 2.1.5 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO LABORAL.

El 16 de mayo de 2023, se realizó la socialización del procedimiento de evaluación de desempeño laboral a los trabajadores de la empresa.

El día 21 de junio de 2023 se notificó a los trabajadores de la empresa el inicio del periodo de evaluación de desempeño laboral. A su vez, la etapa de priorización de contribuciones individuales se desarrolló en el periodo comprendido entre el 26 al 29 de junio de 2023.

### 2.1.6 PROGRAMA DE BIENESTAR SOCIAL.

Se construyó el Programa de Bienestar Social con la participación de los trabajadores de la empresa, que busca mejorar las condiciones de bienestar para todos los trabajadores y colaboradores de la empresa a fin de que puedan desempeñar sus funciones en el mejor ambiente, teniendo en cuenta la integralidad de la persona.

En el siguiente cuadro se muestra las actividades a realizar.

| ÍTEM | ACTIVIDAD PROGRAMADA          | TRABAJADORES Y COLABORADORES BENEFICIADOS |
|------|-------------------------------|-------------------------------------------|
| 1    | Día de la mujer               | 15                                        |
| 2    | Día del hombre                | 15                                        |
| 3    | Día del trabajador            | 15                                        |
| 4    | Integración de amor y amistad | 15                                        |
| 5    | Celebración Halloween         | 50                                        |
| 6    | Celebración de fin de año     | 15                                        |

Tabla 8: Actividades del Programa de Bienestar Social

A su vez, la empresa ha brindado el apoyo a la administración municipal en actividades como la jornada de recuperación del Coliseo Cubierto Los Fundadores (04 de marzo de 2023), el día del niño (29 de abril de 2023) y el día de la independencia (20 de julio de 2023).

## 2.2 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC.

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., ha elaborado el presente plan en el marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo en cuenta que su inclusión en dicho documento lo convierte en lineamiento para la empresa en la fijación de los roles, responsabilidades, procesos y procedimientos que la organización ha establecido dentro de su marco de acción, para garantizar tanto el cumplimiento de los estándares en materia de prevención de Fraude, Anticorrupción, Prevención del Lavado de



Activos y Financiación del Terrorismo, como el manejo de reportes asociados a asuntos éticos de la empresa.

20

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por ser una facultad de aprobación por parte La Junta Directiva de la Empresa de Servicios Públicos Mixta **ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P.**, en ejercicio las funciones conferidas en el Artículo 39 de los Estatutos, fueron aprobados el pasado 01 de junio y, se encuentra publicado en la página web de la empresa, [www.ariluminada.com](http://www.ariluminada.com), micrositio de transparencia, de acuerdo a la promoción y divulgación que la normatividad establece.

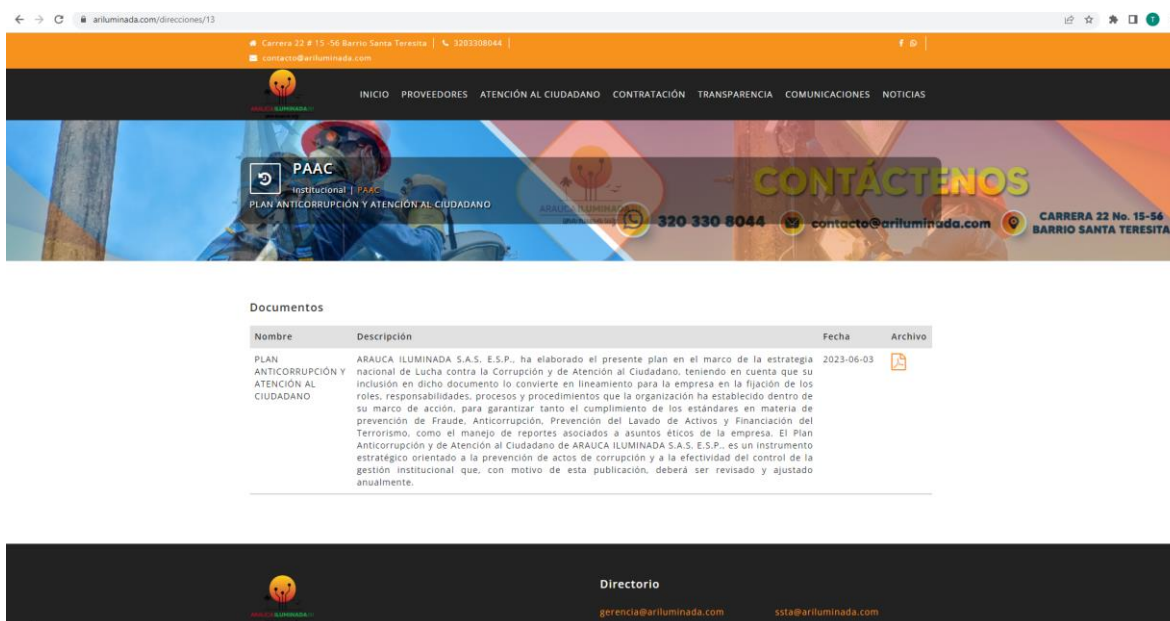


Gráfico 3: Pantallazo de Página Web – Publicación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

A la fecha, se ha venido dando cumplimiento del 100% a las actividades establecidas en el PAAC, tal como se muestra a continuación:

| COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN                          |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                |                                |                 |             |                 |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-----------------|-------------|-----------------|----------------|
| ACTIVIDAD CUMPLIDA                                                                                       | FECHA DE CUMPLIMIENTO                                                                                                                                                                          | EVIDENCIA DE CUMPLIMIENTO                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                 |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                |                                |                 |             |                 |                |
| Creación de la Política de Gestión del Riesgo - Programas de transparencia y ética en el sector público. | 20 de junio de 2023                                                                                                                                                                            | <table><tr><td></td><td><table><tr><td>POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO</td></tr><tr><td>Código: F-SG-23</td></tr><tr><td>Versión: 01</td></tr><tr><td>F.A: 20/06/2023</td></tr><tr><td>Página 1 de 17</td></tr></table></td></tr></table> |                 |  | <table><tr><td>POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO</td></tr><tr><td>Código: F-SG-23</td></tr><tr><td>Versión: 01</td></tr><tr><td>F.A: 20/06/2023</td></tr><tr><td>Página 1 de 17</td></tr></table> | POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO | Código: F-SG-23 | Versión: 01 | F.A: 20/06/2023 | Página 1 de 17 |
|                       | <table><tr><td>POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO</td></tr><tr><td>Código: F-SG-23</td></tr><tr><td>Versión: 01</td></tr><tr><td>F.A: 20/06/2023</td></tr><tr><td>Página 1 de 17</td></tr></table> | POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Código: F-SG-23 | Versión: 01                                                                         | F.A: 20/06/2023                                                                                                                                                                                | Página 1 de 17                 |                 |             |                 |                |
| POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO                                                                           |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                |                                |                 |             |                 |                |
| Código: F-SG-23                                                                                          |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                |                                |                 |             |                 |                |
| Versión: 01                                                                                              |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                |                                |                 |             |                 |                |
| F.A: 20/06/2023                                                                                          |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                |                                |                 |             |                 |                |
| Página 1 de 17                                                                                           |                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                 |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                |                                |                 |             |                 |                |



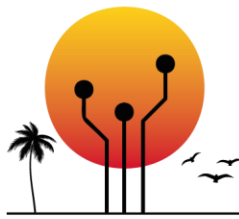
320 330 8044



CONTACTO@ARILUMINADA.COM



CARRERA 22 No. 15-56 BARRIO SANTA TERESITA



**ARAUCA ILUMINADA S.A.S.**

**una nueva luz**

NIT. 901.552.362-8

21

Socializar con el 100% de los colaboradores de la empresa la vigente Política de Administración de Riesgos.

23 de junio de 2023

| CONTROL DE ASISTENCIA                                                                                                                                                                                                                                                        |                                 |                |                           |                         |                                | Código: F-06-06<br>Versión: 02<br>F.A.: 02/01/2022<br>Página 1 de 1 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| marque con una X el motivo de la asistencia                                                                                                                                                                                                                                  |                                 |                |                           |                         |                                |                                                                     |
| REUNION                                                                                                                                                                                                                                                                      | X                               |                | No:                       | CAPACITACION            |                                |                                                                     |
| Fecha y ciudad:                                                                                                                                                                                                                                                              | Arauca                          |                | Lugar:                    |                         | Sala de Juntas                 |                                                                     |
| Instructor:                                                                                                                                                                                                                                                                  | Félix Cabalcá / Tatiana Maguino |                | Entidad:                  |                         | Arauca Iluminada S.A.S. E.S.P. |                                                                     |
| Objetivos/Temas: Socialización de la Política de Gestión del Riesgo con Trabajadores ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P. / Misión de Trabajo con Directores de la empresa y sus equipos para la revisión y actualización del mapa de Riesgos de Corrupción, controles y acuerdos. |                                 |                |                           |                         |                                |                                                                     |
| Duración:                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                 |                |                           |                         |                                |                                                                     |
| Manifiesto que he recibido y entendido en todo su alcance el tema tratado y me comprometo a cumplir cabalmente con el contenido, procedimiento, responsabilidades y obligaciones asignadas con lo descrito en el tema.                                                       |                                 |                |                           |                         |                                |                                                                     |
| Dejo constancia con mi nombre y apellido, cargo, cédula y firma.                                                                                                                                                                                                             |                                 |                |                           |                         |                                |                                                                     |
| Nº                                                                                                                                                                                                                                                                           | NOMBRES Y APELLIDOS             | IDENTIFICACIÓN | CARGO                     | EMPRESA                 | FIRMA                          |                                                                     |
| 1                                                                                                                                                                                                                                                                            | FELIX MANUEL CABALCA B          | 1.020.378.623  | GERENTE                   | ARAUCA ILUMINADA S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 2                                                                                                                                                                                                                                                                            | Diego Ovalle Naranjo            | 17583574       | Sup. ESTA                 | Arauca Iluminada S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 3                                                                                                                                                                                                                                                                            | Shirley Marina Bayona           | 1.116.799.630  | Auxiliar Administrativa I | Arauca Iluminada S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 4                                                                                                                                                                                                                                                                            | Dina Giron Gutierrez            | 1.116.799.480  | Control Interno           | Arauca Iluminada S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 5                                                                                                                                                                                                                                                                            | Tatiana Angélica Maguino M.     | 1.116.803.710  | Sección General           | Arauca Iluminada S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 6                                                                                                                                                                                                                                                                            | Diego Estanislao                | 1.007.179.753  | AUX ADMT II               | ARAUCA ILUMINADA S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 7                                                                                                                                                                                                                                                                            | Leonora Ramirez Roa             | 1.116.789.908  | Directora Financiera      | Arauca Iluminada S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 8                                                                                                                                                                                                                                                                            | Diego Ramos Navarro             | 11167994892    | Director Jurídico         | Arauca Iluminada S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 9                                                                                                                                                                                                                                                                            | Luis Eduardo Botas Torres       | 1116799488     | Aux. Sec. General         | Arauca Iluminada S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 10                                                                                                                                                                                                                                                                           | Luis Eduardo Botas Torres       | 1116799488     | Director Técnico          | Arauca Iluminada S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| Firma del responsable de la actividad: [Firma]                                                                                                                                                                                                                               |                                 |                |                           |                         |                                |                                                                     |

Socializar mensualmente al Gerente el estado de las PQRS y eventuales oportunidades de mejora en su atención.

MENSUAL

| CONTROL DE ASISTENCIA                                                                                                                                                                                                  |                                |                |                       |                         |                                | Código: F-06-06<br>Versión: 02<br>F.A.: 02/01/2022<br>Página 1 de 1 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------|-----------------------|-------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| marque con una X el motivo de la asistencia                                                                                                                                                                            |                                |                |                       |                         |                                |                                                                     |
| REUNION                                                                                                                                                                                                                | X                              |                | No:                   | CAPACITACION            |                                |                                                                     |
| Fecha y ciudad:                                                                                                                                                                                                        | 06/06/2023 Arauca              |                | Lugar:                |                         | Sala de Juntas                 |                                                                     |
| Instructor:                                                                                                                                                                                                            | Ing. Luis Eduardo Botas Torres |                | Entidad:              |                         | Arauca Iluminada S.A.S. E.S.P. |                                                                     |
| Objetivos/Temas: Socialización y revisión de indicadores ADM del Servicio de Alumbrado Público del mes de Mayo de 2023.                                                                                                |                                |                |                       |                         |                                |                                                                     |
| Duración:                                                                                                                                                                                                              |                                |                |                       |                         |                                |                                                                     |
| Manifiesto que he recibido y entendido en todo su alcance el tema tratado y me comprometo a cumplir cabalmente con el contenido, procedimiento, responsabilidades y obligaciones asignadas con lo descrito en el tema. |                                |                |                       |                         |                                |                                                                     |
| Dejo constancia con mi nombre y apellido, cargo, cédula y firma.                                                                                                                                                       |                                |                |                       |                         |                                |                                                                     |
| Nº                                                                                                                                                                                                                     | NOMBRES Y APELLIDOS            | IDENTIFICACIÓN | CARGO                 | EMPRESA                 | FIRMA                          |                                                                     |
| 1                                                                                                                                                                                                                      | Shirley Bayona                 | 1.116.799.630  | Aux. Administrativa I | Arauca Iluminada S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 2                                                                                                                                                                                                                      | Néstor Tejada Páez             | 1.116.805.913  | Ing. ADM. INT.        | Arauca Iluminada S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 3                                                                                                                                                                                                                      | Diego Juan González Ruiz       | 1.116.789.710  | Sup. ADM. ELEC.       | Arauca Iluminada S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 4                                                                                                                                                                                                                      | FELIX MANUEL CABALCA B         | 1.020.378.623  | GERENTE               | ARAUCA ILUMINADA S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 5                                                                                                                                                                                                                      | Luis Eduardo Botas Torres      | 1116799488     | Dir. Técnico C/P      | Arauca Iluminada S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 6                                                                                                                                                                                                                      | Dina Giron Gutierrez           | 1.116.799.480  | Control Interno       | Arauca Iluminada S.A.S. | [Firma]                        |                                                                     |
| 7                                                                                                                                                                                                                      |                                |                |                       |                         |                                |                                                                     |
| 8                                                                                                                                                                                                                      |                                |                |                       |                         |                                |                                                                     |
| 9                                                                                                                                                                                                                      |                                |                |                       |                         |                                |                                                                     |
| 10                                                                                                                                                                                                                     |                                |                |                       |                         |                                |                                                                     |
| Firma del responsable de la actividad: [Firma]                                                                                                                                                                         |                                |                |                       |                         |                                |                                                                     |

Principio de gratuidad en la presentación de PQRS como la reproducción de la información solicitada, cuando ello aplique, es gratuita.

PERIÓDICO

Se habilitó un mensaje automático en la línea de atención vía whatsapp, en la cual se informa a los usuarios la gratuidad en la presentación de PQRS, tal como se muestra a continuación:

Gracias por comunicarte con **Arauca Iluminada S.A.S. - E.S.P.**

Si deseas dejar una PQR'S del Servicio de Alumbrado Público, puedes hacerlo a través de este medio que uno de nuestros colaboradores atenderá o puedes enviarla al siguiente correo y/o al siguiente link.

--> [contacto@ariluminada.com](mailto:contacto@ariluminada.com)  
--> <https://forms.gle/PzbH5ykvK9k7VvXT9>

En cumplimiento de la ley 1755 de 2015, en la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., la radicación de las PQR'S presentadas por entidades y/o particulares NO TIENEN COSTO.

Contenido y oportunidad. Se da respuesta por escrito a las PQRS ya sea en físico o por correo electrónico y dentro de los términos

PERIÓDICO

La empresa envía una notificación escrita al usuario que radicó la PQRS, al mismo medio por el cual se interpuso, con el fin de brindar respuesta o comunicar la solución de ésta.



320 330 8044

CONTACTO@ARILUMINADA.COM

CARRERA 22 No. 15-56 BARRIO SANTA TERESITA

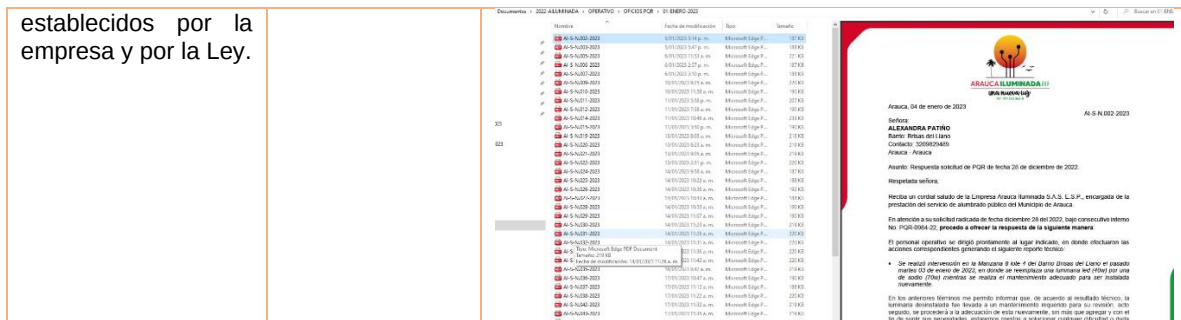


Tabla 9: Ejecución del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC

## 2.3 POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y Decreto No. 1377 de 2013, se compromete a mantener la seguridad de los datos personales de sus usuarios, proveedores, contratistas, colaboradores y empleados directos y en misión, estableciendo su Política de Tratamiento de Datos Personales, para uso exclusivo en procedimientos administrativos de la empresa y desarrollo de su objeto social; los cuales deberán ser autorizados por el titular de la información. Dicha política fue ingresada al Sistema de Gestión de Calidad bajo el código F-GR-02, el día 12 de mayo de 2023.

Este documento se encuentra publicado en la página web de la empresa [www.ariluminada.com](http://www.ariluminada.com), en el micrositio de atención al ciudadano.

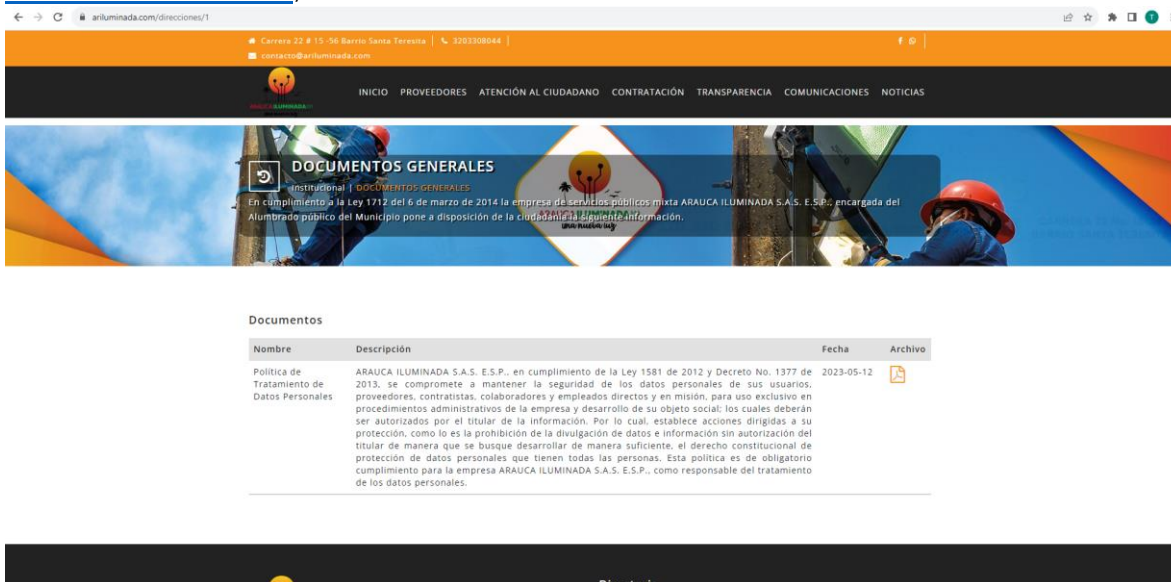


Gráfico 4: Pantallazo de Página Web – Publicación Política de Tratamiento de Datos Personales



**320 330 8044**



**CONTACTO@ARILUMINADA.COM**



**CARRERA 22 No. 15-56 BARRIO SANTA TERESITA**

## 2.4 CONVENIOS SOCIALES

Actualmente, ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., cuenta con un (1) convenio corporativo con la empresa SATENA, mediante el cual, los trabajadores de la empresa podrán acceder a un descuento del 5% en vuelos operados por esta aerolínea, en diferentes rutas a nivel nacional.

## 2.5 ACTUALIZACIÓN PÁGINA WEB DE LA EMPRESA

Se realizó una actualización a la página web de la empresa [www.ariluminada.com](http://www.ariluminada.com), cambiando la apariencia y la estructura, creando nuevos micrositios con el fin de publicar información de conocimiento público y así dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

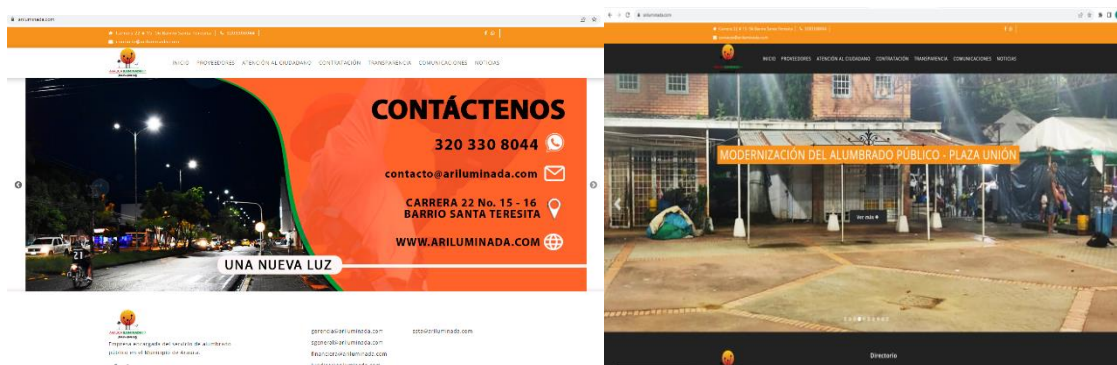


Gráfico 5: Pantallazo de Página Web – Actualizaciones del Sitio Web

## 2.6 RENDICIÓN DE CUENTAS VIGENCIA 2022

Según lo establecido en el artículo 50 de la ley 1757 de 2015 “*obligatoriedad de la Rendición de cuentas a la ciudadanía*” y lo dispuesto en el TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS, del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se contempla la obligatoriedad para la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., de publicar la Rendición de Cuentas en la cartelera institucional o en su página web, en el primer trimestre del año siguiente de la vigencia a evaluar, con la notificación pública y participación directa de la Comunidad de servicios públicos, asociación de usuarios, grupos organizados y ciudadanía en general.

En cumplimiento de lo anterior, el día 28 de febrero de 2023 se realizó la publicación de la Rendición de Cuentas vigencia 2022, en la página web de la empresa, la cual puede ser consultada a través del siguiente enlace: <https://www.ariluminada.com/direcciones/9>.



## 2.7 SISTEMA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - SSTA

La Seguridad y Salud en el Trabajo, una de las claves de éxito en las organizaciones, está realizando importantes acciones en gestión del ambiente y condiciones de trabajo, dentro de las que se pueden destacar:

### 2.7.1 APLICACIÓN ENCUESTA PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO

El día 18 de mayo de 2023, se aplicó la encuesta de perfil sociodemográfico a los trabajadores de la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P.

### 2.7.2 COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO - COPASST

El día 18 de abril de 2023, se conformó el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo – COPASST, el cual se ha venido reuniendo de manera mensual, según lo establecido en la Resolución 2013 de 2019. A continuación, se relacionan los miembros que conforman actualmente el COPASST y sus respectivos cargos:

| INTEGRANTES DEL COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO – COPASST DE ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P. |                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Tatiana Angélica Magurno Martínez                                                                               | Presidente          |
| Ella Paola Andrea Ramos Navarro                                                                                 | Presidente Suplente |
| Shirley Karina Bayona                                                                                           | Secretario          |
| Maira Andreina Bautista Pérez                                                                                   | Secretario Suplente |

Tabla 10: Integrantes del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

Dentro de las actividades realizadas por parte del Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo se encuentran:

1. Revisar si se presentaron incidentes y/o accidentes de trabajo o enfermedades laborales.
2. Revisar las inspecciones realizadas durante el periodo identificando los hallazgos encontrados y definiendo acciones correctivas, responsables y fecha de ejecución, además definir las inspecciones que se deben realizar.
3. Revisar los reportes realizado por los trabajadores de actos, condiciones inseguras e incidentes y tomar medidas correctivas, preventivas o de mejora y realizar el respectivo seguimiento.
4. Revisar el avance del plan de trabajo y tomar las acciones correctivas, preventivas o de mejora que se requieren para garantizar el cumplimiento.



5. Revisar la ejecución del programa de capacitaciones y tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora que se requieren para garantizar el cumplimiento.
6. Solicitar y revisar la matriz de ausentismo y definir actividades a realizar de acuerdo con los diagnósticos encontrados.
7. Revisar las quejas o sugerencias en seguridad y salud en el trabajo formuladas por parte de los trabajadores.
8. Documentar las acciones correctivas, preventivas y de mejora que se generen
9. Revisión política del SG-SST anualmente
10. Revisión de indicadores: revisar el cumplimiento de los siguientes indicadores:

(No. de capacitaciones ejecutadas/No. de capacitaciones programadas) \*100

(No. de inspecciones ejecutadas/No. de inspecciones planeadas) \*100

(No. sugerencias ejecutadas/No. sugerencias solicitadas por los trabajadores) \*100

(No. reuniones ejecutadas/No. reuniones programadas) \*100

### 2.7.3 CAPACITACIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo se programaron veintiséis (26) jornadas de capacitación con el fin de prevenir incidentes, accidentes y enfermedades laborales, dentro de las que se encuentran:

| ÍTEM | NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN                                                                      |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1    | Normatividad, control del fuego, manejo de extintores, primeros auxilios, evacuación y rescate |
| 2    | Socialización de políticas y objetivos de SSTA                                                 |
| 3    | Normas vigentes de SST riesgo laboral matriz legal de documentos.                              |
| 4    | Capacitación a colaboradores para la conformación de COPASST.                                  |
| 5    | Socialización de reglamentos y documentos.                                                     |
| 6    | Capacitación sobre entornos de vida saludable.                                                 |
| 7    | Prevención y promoción sobre tabaquismo.                                                       |
| 8    | Día de la seguridad y salud en el trabajo estilo de vida saludable.                            |
| 9    | Capacitación sobre autocuidado en seguridad y salud en el trabajo.                             |
| 10   | Capacitación sobre prevención de consumo alcohol y drogas.                                     |
| 11   | Prevención y promoción sobre obesidad.                                                         |
| 12   | Prevención y promoción de la enfermedad mental.                                                |
| 13   | Enfermedad de transmisión sexual.                                                              |
| 14   | Capacitación de enfermedad laboral.                                                            |
| 15   | Prevención promoción de las enfermedades cardiovasculares.                                     |
| 16   | Manejo de residuos sólidos.                                                                    |
| 17   | Prevención y promoción de la salud ambiental en residuos empresariales.                        |
| 18   | Capacitación sobre uso de EPI.                                                                 |
| 19   | Capacitación en prevención de accidentes de trabajo.                                           |



|    |                                                                                               |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 20 | Capacitación sobre plan de emergencia y simulacro.                                            |
| 21 | Capacitar en primeros auxilios.                                                               |
| 22 | Capacitación sobre riesgo locativo inspecciones.                                              |
| 23 | Practica y conformación de brigadas de emergencia manejo de extintores, evacuación y rescate. |
| 24 | Promoción y prevención en riesgo físico.                                                      |
| 25 | Manejo de buen uso de químicos.                                                               |
| 26 | Promoción y prevención en riesgo biológico.                                                   |

Tabla 11: Capacitaciones realizadas en Seguridad y Salud en el Trabajo

#### 2.7.4 INSPECCIONES DE SEGURIDAD

Durante el primer semestre se realizó, en compañía del COPASST, una inspección general a las instalaciones de la sede administrativa de la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., buscando la identificación y análisis de aquellas situaciones y actos anómalos que pueden alterar el normal funcionamiento de la actividad de la empresa, ya sea por interrupciones en sus procesos, porque los bienes materiales se vean deteriorados, por provocar daños a la salud de los trabajadores o incluso porque puedan generar impactos negativos en el medio ambiente.

#### 2.8 SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL, CONTROL INTERNO Y MIPG

La naturaleza jurídica de la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., se enmarca en las empresas mixtas que constituyen una tipología especial de entidades públicas, con un régimen y una naturaleza jurídica propios, definidos por la Ley 142 de 1994. Si bien estas entidades están constituidas por capital público y privado, no deben confundirse con las sociedades de economía mixta; ya que estas empresas forman parte del sector descentralizado de la Rama Ejecutiva del poder público, pero sometidas a un régimen especial contenido en la Constitución Política y en la Ley 142 de 1994 y demás disposiciones que la modifiquen, sustituyan o deroguen.

Ahora bien, a través de la circular externa No. 100-004 de 2021, la función pública dispuso lo siguiente:

*“En atención a las diferentes interpretaciones existentes respecto de la Naturaleza Jurídica y aplicabilidad de las leyes 87 de 1993 y 1474 de 2011 a las empresas de servicios públicos mixtas, en materia de control Interno, Función Pública elevó Consulta a la Sala de Consulta y Servicio Civil del Consejo de Estado, instancia que se pronunció mediante concepto Número Único: 11001-03- 06-000-2020-00204-00 del veintitrés (23) de noviembre de 2020 (Radicación No: 2454), señalando que a las mismas no le son aplicables las disposiciones en materia de control interno, contenidas en la Ley 87 de 1993 y sus modificaciones, dado que constituyen una*





*tipología especial de entidades públicas, con naturaleza y régimen jurídico propio, que les regula de manera particular diversos temas, entre los que se encuentra, el régimen de control de gestión y resultados (...).*

27

A su vez, con el propósito de conocer la obligatoriedad sobre la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la empresa elevó consulta a la Función Pública bajo Radicado No.20239000120532 del 22 de febrero de 2023, de lo cual se obtuvo respuesta el día 21 de marzo del mismo año, obteniendo el siguiente concepto:

*“(...) si bien las empresas de servicios públicos mixtas no están obligadas a implementar MIPG de forma integral, esto no obsta para que existan temas que sí son obligatorios dados los campos de aplicación que a cada una corresponde que pueden ser amplias en el análisis, como es el tema de transparencia, participación ciudadana en la gestión y otros que se han venido identificando como obligatorios para este tipo de entidades. Estos análisis serán responsabilidad de cada entidad, por lo que internamente deben disponer de los escenarios y mecanismos que les permita establecer lo correspondiente, evitando posibles incumplimientos (...).”*

Ahora, a pesar de que la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., no se encuentra obligada a implementar MIPG ni a generar reportes en el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión – FURAG; la misma, en aras de garantizar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, propios de un Sistema de Control Interno y, con el objeto de realizar un seguimiento a su gestión, inició de manera participativa la construcción de la caracterización de sus procesos, logrando un involucramiento por parte de todos los directores y demás trabajadores, con el fin de lograr un mayor compromiso hacia la gestión y la identificación de los componentes de cada dependencia, para así facultar su análisis, gestión, control y posterior evaluación.

Por lo anterior, desde el año 2022 ha venido trabajando en la implementación de un Sistema de Gestión Integral en donde se incorporan todos los aspectos establecidos por la norma ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.

A continuación, se presenta el Mapa de Procesos de la empresa, establecido desde inicios del año 2023.





Gráfico 6: Mapa de Procesos

Así mismo, se lograron establecer los indicadores de cada proceso, con los cuales se analiza el cumplimiento respecto a las metas y objetivos que apuntan a cada indicador, así como su clasificación en cuanto a la eficiencia, eficacia, efectividad y calidad, según corresponda, cuya medición se comenzó a implementar en el mes de abril de la presente vigencia. A continuación, se relaciona el listado de indicadores por procesos:

| PROCESOS         | SUBPROCESOS                     | INDICADORES                                                                                                                                                                  |
|------------------|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GESTIÓN INTEGRAL | SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO | $\frac{\text{(No. de personal al que se le divulgó la política)}}{\text{(No. total del personal activo)}} \times 100$                                                        |
|                  |                                 | $\frac{\text{(No. de trabajadores que se le divulgan los objetivos)}}{\text{(No. total del trabajadores activos)}} \times 100$                                               |
|                  |                                 | $\frac{\text{(No. capacitaciones ejecutadas en el mes)}}{\text{(No. de ejecución de capacitaciones programadas)}} \times 100$                                                |
|                  |                                 | $\frac{\text{(No. total de actividades ejecutadas del PVE)}}{\text{(No. total de actividades propuestas para los PVE)}} \times 100$                                          |
|                  |                                 | $\frac{\text{(No. de accidentes de trabajo que se presentaron en el mes)}}{\text{(No. de trabajadores en el mes)}} \times 100$                                               |
|                  |                                 | $\frac{\text{(Número de días de incapacidad por accidente de trabajo en el mes + número de días cargados en el mes)}}{\text{(Número de trabajadores en el mes)}} \times 100$ |



|                                  |                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{(\text{Número de accidentes de trabajo mortales que se presentaron en el año} / \text{Total de accidentes de trabajo que se presentaron en el año}) \times 100}{}$                       |
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{(\text{Número de casos nuevos y antiguos de enfermedad laboral en el periodo «Z»} / \text{Promedio de trabajadores en el periodo «Z»}) \times 100.000}{}$                                |
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{(\text{Número de casos nuevos de enfermedad laboral en el periodo «Z»} / \text{Promedio de trabajadores en el periodo «Z»}) \times 100.000}{}$                                           |
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{(\text{Número de días de ausencia por incapacidad laboral o común en el mes} / \text{Número de días de trabajo programados en el mes}) \times 100}{}$                                    |
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{(\text{Nº de elementos entregados} / \text{Nº de elementos programados para entrega})}{}$                                                                                                |
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{(\text{No. de inspecciones ejecutadas en un periodo} / \text{No. de inspecciones planeadas en un periodo}) \times 100}{}$                                                                |
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{(\text{No. total de actividades ejecutadas de estilo de vida saludable} / (\text{No. total de actividades propuestas en los prog. estilo de vida saludable})) \times 100}{}$             |
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{(\text{No. total de recomendaciones cumplidas del dx de condiciones de salud} / (\text{No. total recomendaciones emitidas por las IPS en el dx de condiciones de salud})) \times 100}{}$ |
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{(\text{No. de trabajadores a los que se le divulgó el plan de emergencias} / (\text{No. de trabajadores activos})) \times 100}{}$                                                        |
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{(\text{No. total de puntos obtenidos en la autoevaluación del SST}) / *100 (\text{No. total de puntos totales exigidos en la autoevaluación del SST})}{}$                                |
| <b>GESTIÓN TÉCNICA OPERATIVA</b> | <b>AOM</b><br>(Administración, Operación y Mantenimiento)<br><br><b>INVERSIÓN</b><br>(Modernización, expansión y reposición) | $\frac{(\text{No. Total de PQR solucionados} / \text{No. Total de PQR Presentados}) \times 100}{}$                                                                                              |
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{(\text{No. Total de PQR solucionados de meses anteriores} / \text{No. Total de PQR Presentados de meses anteriores}) \times 100}{}$                                                      |
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{[(\text{No. Total de Lum. (Inventario)} - \text{No. Lum. Solucionadas} - \text{No. Lum. no Solucionadas (Pendientes)}) / \text{No. Total de Lum. (Inventario)}] \times 100}{}$           |
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{[(\text{No. Total de Lum. (Inventario)} / (\text{No. Total de Lum. (Inventario)} + \text{Puntos Requeridos (Expansión)}))] \times 100}{}$                                                |
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{(\text{No. Total de PQR solucionados en los tres días hábiles siguiente} / \text{No. Total de PQR interpuestos}) \times 100}{}$                                                          |
|                                  |                                                                                                                              | $\frac{(\text{No. Salidas NO conformes} / \text{No. Total de PQR atendidos}) \times 100}{}$                                                                                                     |



|                                                                                             |                                |                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA                                                                      | GESTIÓN TALENTO HUMANO         | (No. de capacitaciones ejecutadas / No. Total de capacitaciones programadas) X 100                                                                           |
|                                                                                             |                                | (No. de trabajadores que asistieron a las capacitaciones / No. Total de trabajadores convocados) X 100                                                       |
|                                                                                             |                                | (Sumatoria del resultado de las evaluaciones de desempeño / No. Total de evaluados) x 100                                                                    |
|                                                                                             |                                | (No. empleados que continuaron / No. de empleados al inicio del periodo) x100                                                                                |
|                                                                                             | GESTIÓN DE MANTENIMIENTO       | (No. de actividades realizadas en el periodo / No. de actividades programadas en el periodo) x100                                                            |
|                                                                                             |                                | (No. de actividades de verificación ejecutadas / No. de actividades de verificación programadas) x 100                                                       |
|                                                                                             | GESTIÓN DOCUMENTAL             | (No. Capacitaciones realizadas / No. Capacitaciones programadas) x 100                                                                                       |
|                                                                                             | GESTIÓN DE COMPRAS             | (No. de actividades del plan anual de adquisiciones ejecutadas / No. De actividades del plan anual de adquisiciones programadas) x100                        |
| (No. de evaluaciones de proveedores realizadas / No. total de proveedores contratados) x100 |                                |                                                                                                                                                              |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                                                         | GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL | No. de acciones de tutela contestadas en el término legal / No. de acciones de tutela notificadas a la empresa) x100                                         |
|                                                                                             |                                | (No. de derechos de petición respondidos dentro del término legal/No. de derechos de petición recibidos) x100                                                |
|                                                                                             |                                | (No. de necesidades por contratar / No. de necesidades contratadas) x100                                                                                     |
|                                                                                             |                                | (No. de Sesiones del Comité de Conciliación y Defensa Judicial realizadas / No. de Sesiones del Sesiones del Comité de Conciliación y Defensa Judicial) x100 |
|                                                                                             |                                | (No. de demandas contestadas en el término legal / No. de demandas notificadas a la empresa) x100                                                            |
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA                                                         | GESTIÓN FINANCIERA             | (Ejecución presupuestal funcionamiento con compromisos /Apropiación presupuestal definitiva de funcionamiento) x100                                          |
|                                                                                             |                                | (Ejecución presupuestal inversión con compromisos / Apropiación presupuestal definitiva de inversión)x100                                                    |
|                                                                                             |                                | (Total ejecución de gastos con compromisos / Total ejecución de ingresos)x100                                                                                |

Tabla 12: Indicadores por proceso del Sistema de Gestión Integral

A la fecha se cuenta con cuarenta (40) indicadores que son medidos y revisados de manera mensual en reuniones con todos los niveles de la empresa. Esto ha permitido tener un mejoramiento continuo y orientar la empresa hacia el logro de todos los objetivos.



# GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL



### 3. INFORME DE GESTIÓN JURÍDICA Y CONTRACTUAL

#### 3.1 GESTIÓN JURÍDICA

##### 3.1.1 PROCESOS JURÍDICOS:

En el primer semestre de la vigencia 2023, la empresa no tiene litigios o procedimientos que se encuentran actualmente en trámite ante órganos jurisdiccionales, administrativos o arbitrales.

##### 3.1.2 DERECHOS DE PETICIÓN:

Entre enero y julio de 2023 se han atendido de manera oportuna dentro de los términos de ley, doscientos veintiséis (226) peticiones interpuestas por la ciudadanía en general, entidades y entes de control.

De lo anterior, doscientos veintiún (221) corresponden a PQR interpuestos por daños técnicos y cinco (05) corresponden a solicitudes de información o correcciones de liquidación del impuesto de alumbrado público.

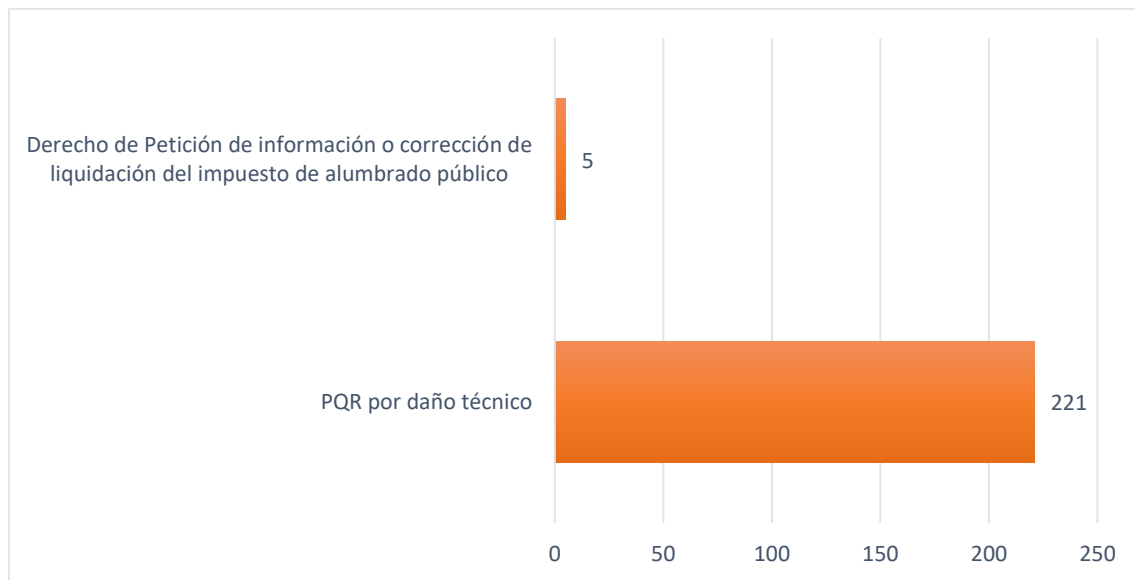


Gráfico 7: Derechos de Petición por motivo o concepto

##### 3.1.3 ACCIONES CONSTITUCIONALES:

En el primer semestre de la vigencia 2023, no se ha presentado la radicación de alguna acción constitucional.



### 3.2 GESTIÓN CONTRACTUAL.

Dada su naturaleza jurídica, la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., en materia de contractual se sujeta al derecho privado, de conformidad con lo establecido por el artículo 32 de la Ley 142 de 1994, esto es, normas compiladas en el Código Civil, Código de Comercio, así como cualquier otra norma especial que rijan los negocios jurídicos específicos que esta suscriba.

Lo anterior, sin perjuicio de la aplicación y observancia de los principios de la función administrativa, gestión fiscal y contratación pública, de acuerdo con lo preceptuado por el artículo 13 de la Ley 1150 del año 2007, lo explicado por el Honorable Consejo de Estado en Sentencia No. 58.820 del año 2017, el Concepto C-449 proferido por COLOMBIA COMPRA EFICIENTE.

Dando cumplimiento al artículo 2.2.1.2.5.3. del Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional, establece que *“Las Entidades Estatales deben contar con un manual de contratación, al cual debe cumplir con los lineamientos que para el efecto señale Colombia Compra Eficiente”*, la Junta Directiva de la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P. expide la Resolución No. 01 del 30 de diciembre de 2021, adoptando el Manual de Contratación.

#### 3.2.1 CONVENIOS PERFECCIONADOS DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE LA VIGENCIA 2023.

##### 3.2.1.1 CONVENIOS INTERADMINISTRATIVOS

| ITEM | ENTIDAD CONTRATANTE | OBJETO                                                                                                                                                                                                     |
|------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | MUNICIPIO DE ARAUCA | CONVENIO INTERADMINISTRATIVO PARA EL MANEJO INTEGRAL Y DISPOSICION FINAL DE LAS LUMINARIAS RETIRADAS DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO DEL MUNICIPIO DE ARAUCA.                                             |
| 2.   | MUNICIPIO DE ARAUCA | CONVENIO INTERADMINISTRATIVO EN EL MARCO DE LA COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO DE UNA INTERFAZ PARA LA SINCRONIZACIÓN DE INFORMACIÓN DEL RECAUDO DEL IMPUESTO DE ALUMBRADO PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE ARAUCA. |

Tabla 13: Convenios Interadministrativos Suscritos en el primer semestre del año 2023



### 3.2.1.1.1 CONVENIO INTERADMINISTRATIVO PARA EL MANEJO INTEGRAL Y DISPOSICION FINAL DE LAS LUMINARIAS RETIRADAS DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO DEL MUNICIPIO DE ARAUCA.

34

ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., inició desde junio de 2022, las actividades de modernización de las luminarias del sistema de alumbrado público, para que el Municipio de Arauca disfrute de una mejor iluminación en sus espacios, como calles, avenidas, escenarios deportivos y parques, pasando de las luminarias de sodio por tecnología LED, que cumplan todos los requisitos establecidos en el Reglamento Técnico de Iluminación y alumbrado público (RETILAP).

Aunado a lo anterior, en la transición de la modernización de las luminarias de sodio por tecnología LED del sistema de alumbrado público en el municipio de Arauca, se han retirado luminarias que bajo lo establecido por el Ministerio de Ambiente se consideran residuos peligrosos (RESPEL) por sus características físico-químicas de acuerdo a sus componentes y metales pesados (Aluminio 14%, Cobre 0.22%, Mercurio 0.02%, Indio 0.0005%, Plásticos Bromados 3.7%, Vidrio 77%, Otros 5%), el cual las clasifica como toxico, corrosivo e irritante, siendo así un peligro para la salud humana causando (Anomalías conductuales, cáncer, mal funcionamiento fisiológico) y en el Medio Ambiente, causando (Destrucción de especies de plantas y animales, problemas reproductivos en animales, incendios forestales y contaminación del suelo, el aire y el agua.).

En virtud al riesgo ambiental y a la salud humana que generan estos residuos peligrosos, se hizo necesario adelantar los trámites técnicos, jurídicos, administrativos, financieros y ambientales, tendientes a dar una correcta disposición final de los mismos, en aras de dar cumplimiento (i) al Artículo 79 de la Constitución Política de Colombia, el cual señala:

*“Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano”, (ii) a la Ley 09 de 1979 que establece “las normas sanitarias para la prevención y control de los agentes biológicos, físicos o químicos que alteran las características del medio ambiente de las edificaciones hasta hacerlo peligroso para la salud humana”, (iii) la Ley 253 de 1996 “Por medio de la cual se aprueba el Convenio de Basilea sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su eliminación”, así como a su respectiva reglamentación establecida en el Decreto 1443 de 2004 que “Tiene por objeto establecer las medidas ambientales para la prevención y el manejo seguro de los desechos o residuos peligrosos provenientes de los mismos con el fin de proteger la salud humana y el medio ambiente” y (iv) al Decreto 4741 del 2005 “Por el cual se reglamenta parcialmente la prevención y manejo de los residuos o desechos peligrosos generados en el marco de la gestión integral”.*

Conforme a lo anterior, resultó necesario adelantar el proceso de manejo integral y disposición final de las luminarias retiradas del Sistema de Alumbrado Público en el Municipio de Arauca, cumpliendo con todo lo establecido en las normas ambientales antes



señaladas, así como con la Política Nacional RAEE del 2017 y el Decreto 895 del 2008, el cual estableció en su artículo 4 con Título Recolección y disposición final de las luminarias y dispositivos de iluminación: *“El manejo posconsumo de los productos de desecho que contengan residuos o sustancias peligrosas, se hará de acuerdo con las normas legales y reglamentarias expedidas por la autoridad competente”*.

Por consiguiente, en el marco de la cooperación y disponiendo de forma integral y amigable con el medio ambiente y la salud humana, se suscribió el convenio interadministrativo entre el MUNICIPIO DE ARAUCA y ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P, cuyo objeto es: *“CONVENIO INTERADMINISTRATIVO PARA EL MANEJO INTEGRAL Y DISPOSICIÓN FINAL DE LAS LUMINARIAS RETIRADAS DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE ARAUCA”*.

### 3.2.1.1.1 CONVENIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Derivado de lo anterior, se procedió a suscribir el CONVENIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL No. 001 DE 2023, entre ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P. y ECORECICLAJE COLOMBIA NACIONAL S.A.S., cuyo objeto es: *“CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE, TRATAMIENTO, Y DISPOSICIÓN FINAL DE LAS LUMINARIAS RETIRADAS DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE ARAUCA”*, para dar cumplimiento a lo establecido en la ley 1672 de 2013 que tiene por objeto establecer los lineamientos para la política pública de gestión integral de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) generados en el territorio nacional.

| ITEM | CONTRATISTA                          | OBJETO                                                                                                                                                                                  |
|------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.   | ECORECICLAJE COLOMBIA NACIONAL S.A.S | CONTRATAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE RECOLECCIÓN, TRANSPORTE, TRATAMIENTO, Y DISPOSICIÓN FINAL DE LAS LUMINARIAS RETIRADAS DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE ARAUCA. |

Tabla 14: Convenios de Responsabilidad Social y Ambiental Suscritos en el primer semestre del año 2023

Por tratarse de un Convenio de Responsabilidad Social y Ambiental, no se estableció un valor o contraprestación a cargo ni a favor de alguna parte; cada parte de manera autónoma e independiente asumirá las erogaciones que acarree la ejecución del presente Convenio.

A la fecha, se han dispuesto cinco mil ochocientos nueve (5.809) unidades correspondientes al 81,14% de las luminarias de sodio del municipio de Arauca.



### 3.2.1.1.2 CONVENIO INTERADMINISTRATIVO EN EL MARCO DE LA COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO DE UNA INTERFAZ PARA LA SINCRONIZACIÓN DE INFORMACIÓN DEL RECAUDO DEL IMPUESTO DE ALUMBRADO PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE ARAUCA.

36

En los términos del numeral 22 dentro de las obligaciones del Municipio, el artículo 3 del Acuerdo entre Accionistas de ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., de fecha 30 de diciembre de 2021, señala que la empresa como organismo descentralizado del municipio de Arauca, tiene las facultades especiales para:

**“(...) 1) Solicitar y recibir información para la facturación del impuesto de alumbrado público. 2) Solicitar y recibir información referente a la facturación y recaudo del impuesto sobre el servicio de alumbrado público, informes mensuales y de cartera. 3) Apoyar el proceso de facturación y recaudo del impuesto de alumbrado público con los agentes de recaudo designados (...)”.**

De este modo, la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S E.S.P., en ejercicio de sus funciones especiales, ha identificado que el proceso de facturación del impuesto de alumbrado público se viene realizando de manera mensual para lo cual se lleva a cabo el siguiente procedimiento:

- El agente de recaudo remite al municipio de Arauca un archivo plano en Excel con información de los insumos para la liquidación del impuesto de alumbrado público, un día después de la fecha de corte que establece ENELAR E.S.P., como fecha de pago oportuno de la factura del servicio de energía eléctrica.
- El municipio de Arauca, con este archivo plano que contiene los consumos, recaudos, tarifas e información adicional de todos los usuarios del servicio de energía eléctrica, realiza liquidación del impuesto de alumbrado público a través de la herramienta o modulo administrativo habilitado por el software Neptuno. Para ello, se cuenta con 24 horas posteriores a la fecha de recepción del archivo.
- Una vez se realiza la liquidación, el Municipio remite a ENELAR E.S.P., un archivo plano en Excel con los datos actualizados de la cartera del impuesto de alumbrado público, la cual es discriminada por usuarios para la correcta facturación que se efectúa en conjunto con el servicio de energía eléctrica.

Sin embargo, es necesario señalar que, aunque el proceso de liquidación del impuesto de alumbrado público se realiza sin ningún contratiempo, se puede observar que existe un número significativo de peticiones, quejas y reclamos, elevados por parte de usuarios del servicio de energía, debido a que la aplicación de los pagos realizados por este concepto, no se realizan en tiempo real por parte del municipio de Arauca, es decir, los mismos se procesan de acuerdo a los valores que remite de forma mensual el agente de recaudo ENELAR E.S.P., lo que en ocasiones acarrea un traumatismo para los usuarios.





Por consiguiente, en el marco de la cooperación se suscribió el convenio interadministrativo con el MUNICIPIO DE ARAUCA, cuyo objeto es: *“CONVENIO INTERADMINISTRATIVO EN EL MARCO DE LA COOPERACIÓN PARA EL DESARROLLO DE UNA INTERFAZ PARA LA SINCRONIZACIÓN DE INFORMACIÓN DEL RECAUDO DEL IMPUESTO DE ALUMBRADO PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE ARAUCA”*.

Lo anterior, con la finalidad de mejorar el proceso de la interfaz entre los softwares entre las entidades que recauda y liquida el impuesto de alumbrado público y realizar los ajustes de desarrollo que se requirieran con el fin de mejorar las dificultades que se vienen presentando con respecto a la facturación del impuesto de alumbrado público.



A photograph of two utility workers in a white bucket, working on a power line. One worker is wearing a yellow helmet and the other an orange helmet. They are both wearing blue shirts and safety harnesses. The bucket is extended from the left side of the frame. The background shows green foliage and a utility pole.

# GESTIÓN TÉCNICA OPERATIVA



**ARAUCA ILUMINADA SAS ESP.**

*una nueva luz*

#### 4. INFORME GESTIÓN TÉCNICA - OPERATIVA

39

ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., persigue como finalidad la prestación continua y eficiente del servicio de alumbrado público, incluidas las actividades de inversión, administración, operación, mantenimiento y desarrollo tecnológico asociado del alumbrado público del municipio de Arauca.

De acuerdo con lo anterior, ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P., viene realizando a través de su accionista privado las actividades de Administración, Operación y Mantenimiento (AOM) del sistema de alumbrado público tal como lo establece el Acuerdo de Accionistas suscrito el pasado 30 de diciembre de 2021.

A su vez, el pasado 01 de enero de 2023 se dio inicio a la *"INTERVENTORÍA TÉCNICA, JURÍDICA, ADMINISTRATIVA, AMBIENTAL Y FINANCIERA DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO QUE INCLUYE LA ADMINISTRACIÓN, MODERNIZACIÓN, REPOSICIÓN, AMPLIACIÓN, OPERACIÓN, MANTENIMIENTO, EXPANSIÓN, DESARROLLO TECNOLÓGICO ASOCIADOS Y GESTIÓN DE APOYO A LA COMPRA DE ENERGÍA CON DESTINO AL SISTEMA DE ALUMBRADO PÚBLICO, ASÍ COMO ACTIVIDADES DE ILUMINACIÓN ORNAMENTAL Y NAVIDEÑA EN EL MUNICIPIO DE ARAUCA, DEPARTAMENTO DE ARAUCA"* para lo cual se contrató a la empresa SOLUCIONES ELECTRICAS DE COLOMBIA - SOELCOING S.A.S., con el fin de hacer un adecuado seguimiento y control a las actividades de administración, operación, mantenimiento, modernización, reposición y expansión al sistema de alumbrado público.

##### 4.1 ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL SALP

La empresa desde su entrada en operación estableció varios canales de comunicación para la atención de las Peticiones, Quejas y Reclamos que existan con respecto al servicio de alumbrado público en el municipio de Arauca por parte de los usuarios, tales como:

- **Dirección de nuestra sede:** Carrera 22 No. 15-56 Barrio Santa Teresita, Arauca – Arauca.
- **WhatsApp:** +(57) 320 330 8044
- **Teléfono móvil:** 320 330 8044
- **Correo electrónico:** contacto@ariluminada.com.
- **Horario de atención presencial:** Lunes a Viernes 7:30 am -12:00 p.m/ 2:00 p.m. - 6:00 p.m.
- **Horario de atención a través de nuestros canales digitales:** Lunes a domingo las 24 horas.
- **Formulario electrónico de solicitudes, peticiones, quejas y reclamos** <https://forms.gle/PzbH5yKvK9k7VVXT9>.



La anterior información se encuentra publicada en la página web de la empresa, en el micrositio de atención al ciudadano; la cual puede ser consultada a través del siguiente enlace: <https://www.ariluminada.com/direcciones/14>.

Mediante correo o de forma presencial radicamos las respuestas de todos los PQR en forma de oficio, indicándoles a los usuarios sobre los arreglos realizados o en su defecto el por qué no se le dio atención inmediata.

Para el año 2022 se radicaron 1.031 peticiones en total, de las cuales se solucionaron 1.010, lo cual representa una atención efectiva del 97.96%.

**Desde el 01 de enero de 2023 a la fecha se han interpuesto 221 peticiones por parte de los usuarios y 351 como resultado de las inspecciones para un total de 572, de las mismas se han solucionado 550 peticiones para un porcentaje de atención de 96.15%.**

Las PQR pendientes por solucionar se debe a recuperación de circuitos que han sido objeto de hurtos de cableado y luminarias.

En el gráfico No. 8 observamos los resultados del indicador de atención de PQR. Allí se encuentran relacionados el número de solicitudes interpuestas y solucionadas por los **USUARIOS** desde el 01 enero del 2023 hasta el 31 de julio de 2023. Las mismas se han solucionado en un 98.19% durante el periodo en mención.

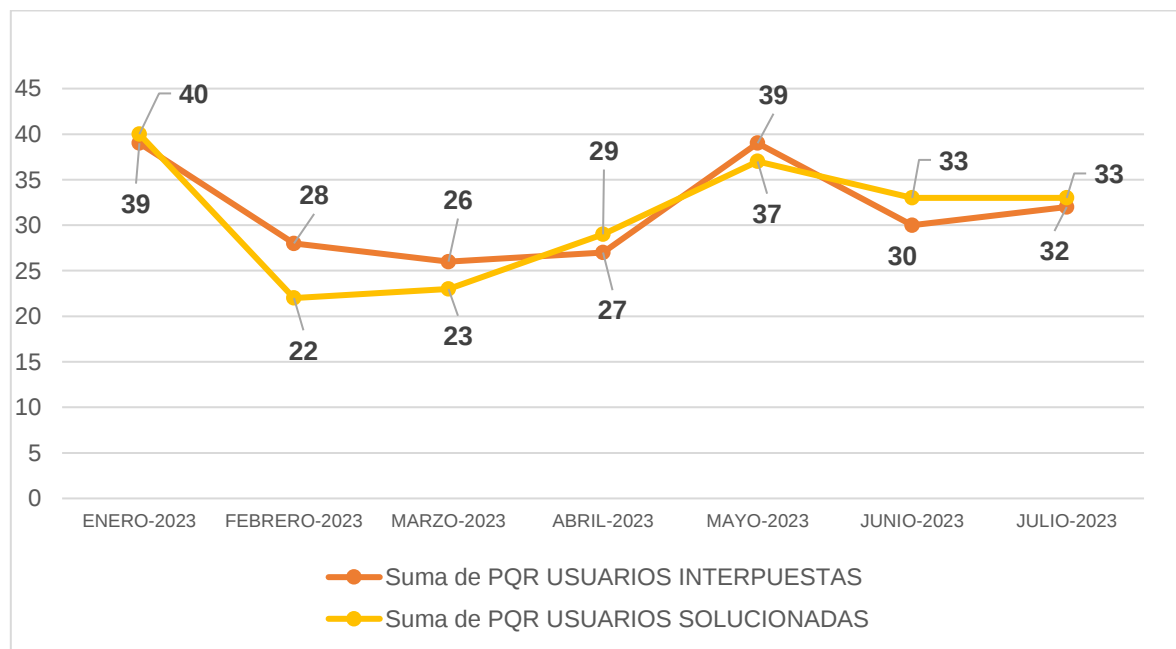


Gráfico 8: Atención de PQR interpuestas por usuarios



No se logró la atención total por las siguientes razones:

- Las solicitudes que requieren intervención con carro canasta por riesgo eléctrico, ameritan un planeamiento más riguroso.
- Tenemos peticiones por podas las cuales no se pueden intervenir porque el Municipio de Arauca no cuenta con las autorizaciones ambientales pertinentes.

A su vez en el gráfico No. 9 podemos observar los resultados del indicador de la atención de las PQR que ingresan por **INSPECCIONES** realizadas por la Interventoría, el Operador de Administración, Operación y Mantenimiento (AOM) o la Dirección Técnica Operativa de la empresa desde el 01 enero de 2023 hasta el 31 julio de 2023. La atención de estas estuvo en el 94.87%.

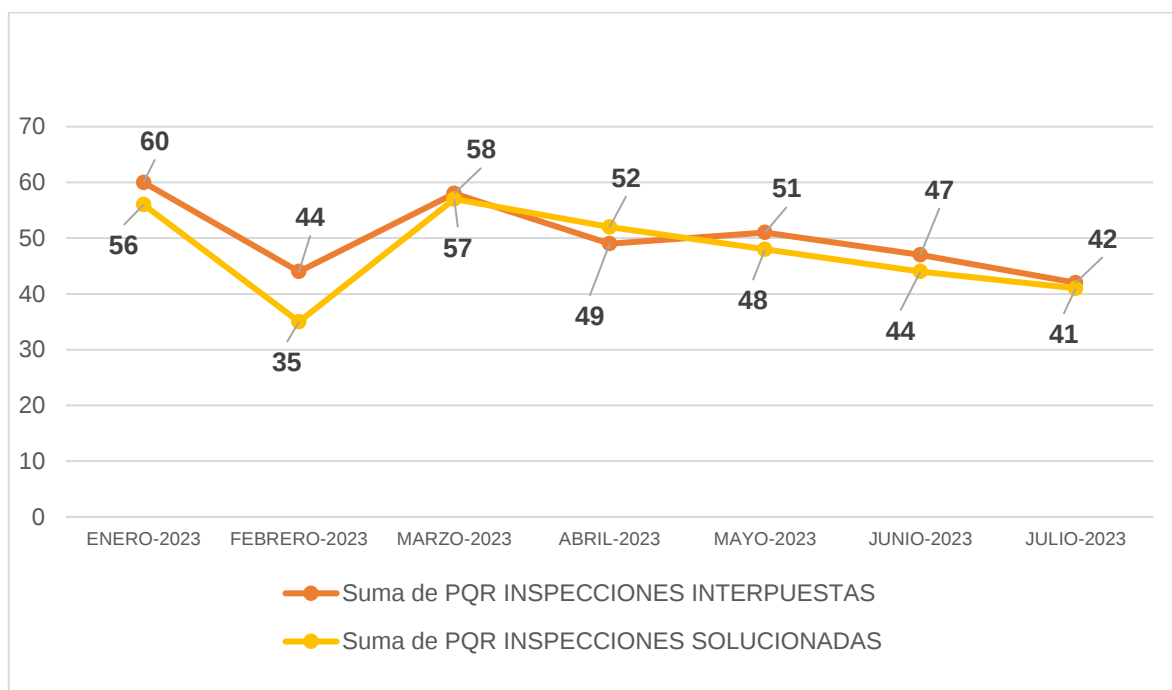


Gráfico 9: Atención de PQR por inspecciones

El total de los PQR se relacionan diariamente en un aplicativo interno en donde se diligencian los siguientes datos: Solicitante, fecha PQR, hora, fecha de arreglo, hora, día de respuesta, dirección, barrio, tipo de problema, reporte técnico, luminarias reparadas, luminarias habilitadas y estado.



## 4.2 EFICIENCIA DEL SERVICIO DEL SALP

42

Durante el año 2022 se obtuvo en promedio un 95% de eficiencia del servicio de alumbrado público del Municipio de Arauca.

Desde el 01 de enero de 2023 hasta el 31 de julio de 2023, se han reparado 506 luminarias, se han habilitado 911 y se han remplazado 231 luminarias, recuperando en total **1.648 puntos de iluminación**. Vale aclarar que las luminarias reparadas hacen referencia a la intervención directa de la luminaria mientras que las luminarias habilitadas son cuando se realizan trabajos en recuperación de circuitos que habilitan la red exclusiva de alumbrado público.

A continuación, en el gráfico No. 10 podemos observar el total de luminarias reparadas y habilitadas.

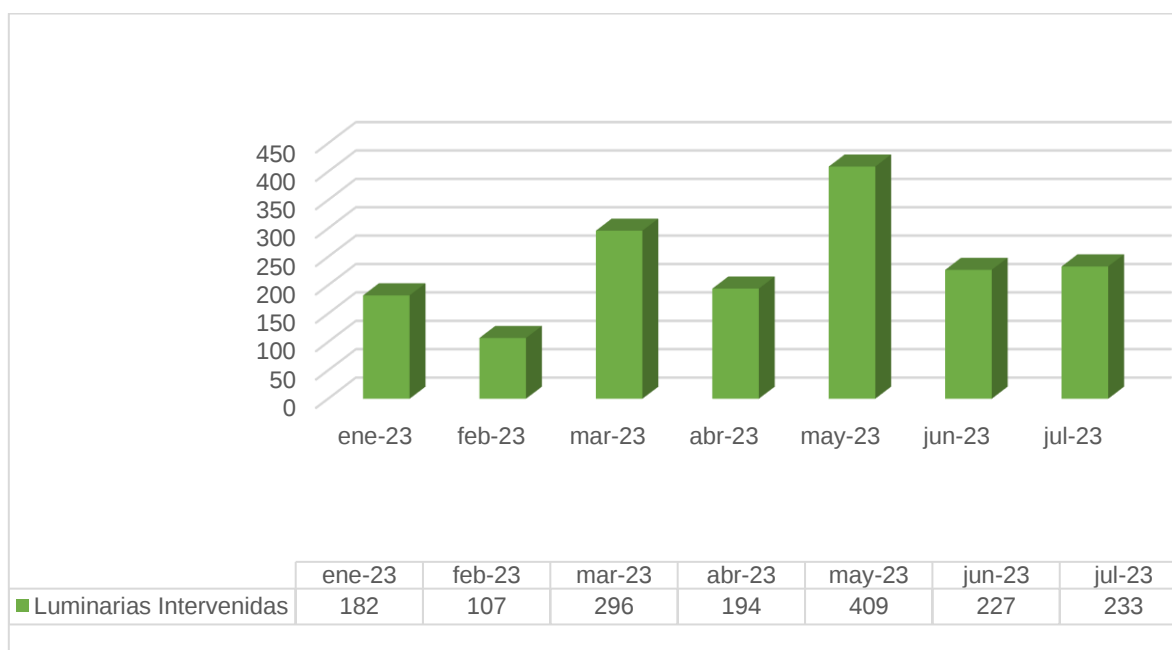


Gráfico 10: Número de luminarias reparadas y habilitadas

Para el cálculo de la eficiencia del SALP, tomamos el número total de luminarias que se encuentran en el inventario y se le resta las luminarias reparadas al igual que las que quedan pendientes por solucionar. A continuación, observamos la eficiencia obtenida mes a mes:

ECUACIÓN APLICABLE:

$$\frac{\text{Total Lum.} - \text{Lum. Reparadas} - \text{Lum. no Reparadas}}{\text{Total Luminarias}}$$



| EFICIENCIA DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO |                                 |                   |
|----------------------------------------------|---------------------------------|-------------------|
| MES DEL AÑO 2023                             | ECUACIÓN APLICADA               | % DE CUMPLIMIENTO |
| ENERO                                        | $\frac{7553 - 182 - 205}{7553}$ | 94.88 %           |
| FEBRERO                                      | $\frac{7553 - 107 - 239}{7553}$ | 95.42 %           |
| MARZO                                        | $\frac{7553 - 296 - 242}{7553}$ | 92.88 %           |
| ABRIL                                        | $\frac{7553 - 194 - 233}{7553}$ | 94.35 %           |
| MAYO                                         | $\frac{7646 - 409 - 255}{7646}$ | 91.32 %           |
| JUNIO                                        | $\frac{7724 - 227 - 242}{7724}$ | 93.93 %           |
| JULIO                                        | $\frac{7724 - 223 - 190}{7724}$ | 94.65 %           |

Tabla 15: Eficiencia del SALP

De acuerdo con lo anterior, podemos observar que, a la fecha, el nivel de eficiencia en la prestación del servicio se encuentra en un promedio del 93.92%, esto se debe a la cantidad de luminarias en correcto funcionamiento, la cual se determina por los mantenimientos correctivos realizados en el periodo.

Desde enero del año 2023 se vienen presentando daños en algunos circuitos de alumbrado público, debido a la alta vegetación, lo que ha ocasionado que el promedio de la eficiencia del sistema de alumbrado público en el municipio Arauca, haya bajado con respecto al año 2022. Vale resaltar que la empresa ARAUCA ILUMINADA S.A.S. E.S.P, desde la Dirección Técnica Operativa está adelantando las gestiones técnicas en compañía de la administración municipal para lograr los permisos correspondientes para proceder con las soluciones pertinentes.

#### 4.3 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Como mecanismo de medición de la satisfacción de la prestación del servicio, la empresa creó el formato F-DTO-02 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO, cuyo objetivo es conocer la opinión de los usuarios del Servicio de Alumbrado Público del Municipio de Arauca, con el fin de implementar acciones que permitan mejorar la calidad en la prestación de nuestros servicios.



Desde el mes de enero de 2023, se aplicó la encuesta a 74 personas de las 231 que interpusieron alguna PQR. Lo anterior representa una muestra del 32%.

44

A la pregunta N. 1: **¿La atención prestada por nuestros operarios del alumbrado público fue? en una escala de 1 a 10 en donde 1 es lo más bajo y 10 es lo más alto, los usuarios contestaron lo siguiente:**

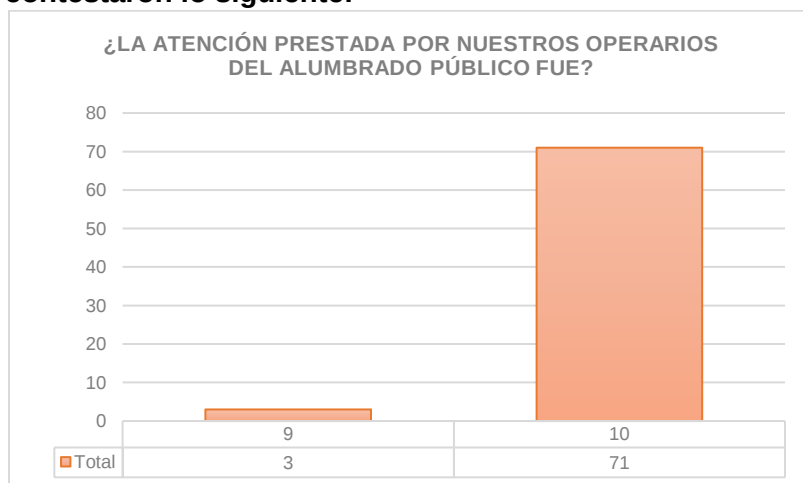


Gráfico 11: Respuesta pregunta No. 1 Encuesta de satisfacción

A la pregunta N. 2: **¿Cuál es su opinión sobre el servicio técnico prestado por los operarios? en una escala de 1 a 10 en donde 1 es lo más bajo y 10 es lo más alto, los usuarios contestaron lo siguiente:**

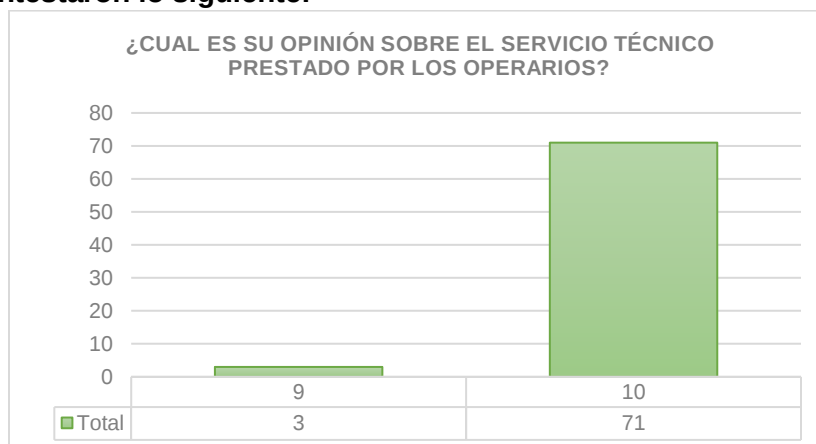


Gráfico 12: Respuesta pregunta No. 2 Encuesta de satisfacción

De lo anterior podemos concluir (para el periodo enero de 2023 – julio de 2023) que la atención prestada por lo técnicos y la opinión sobre el servicio prestado asciende a 9.96 puntos sobre 10.



Los resultados obtenidos de los tiempos de atención de las peticiones realizadas por los usuarios desde el 01 de enero de 2023 hasta 31 de julio de 2023 son los siguientes:

45

| TIEMPOS DE ATENCIÓN DE PQR INTERPUESTAS POR USUARIOS |                    |          |              |
|------------------------------------------------------|--------------------|----------|--------------|
| MES                                                  | TIEMPO DE ATENCIÓN | CANTIDAD | PORCENTAJE   |
| ENERO                                                | < 24 horas         | 29       | 78,4%        |
|                                                      | Entre 1 y 2 días   | 3        | 8,1%         |
|                                                      | Entre 2 y 3 días   | 1        | 2,7%         |
|                                                      | > 3 días           | 3        | 8,1%         |
|                                                      | <b>PENDIENTES</b>  | <b>1</b> | <b>2,7%</b>  |
| FEBRERO                                              | < 24 horas         | 16       | 66,7%        |
|                                                      | Entre 1 y 2 días   | 4        | 16,7%        |
|                                                      | Entre 2 y 3 días   | 0        | 0,0%         |
|                                                      | > 3 días           | 1        | 4,2%         |
|                                                      | <b>PENDIENTES</b>  | <b>3</b> | <b>12,5%</b> |
| MARZO                                                | Entre 0 y 1 día    | 15       | 68,2%        |
|                                                      | En 2 días          | 1        | 4,5%         |
|                                                      | En 3 días          | 0        | 0,0%         |
|                                                      | > 3 días           | 3        | 13,6%        |
|                                                      | <b>PENDIENTES</b>  | <b>3</b> | <b>13,6%</b> |
| ABRIL                                                | Entre 0 y 1 día    | 25       | 92,6%        |
|                                                      | En 2 días          | 2        | 7,4%         |
|                                                      | En 3 días          | 0        | 0,0%         |
|                                                      | > 3 días           | 0        | 0,0%         |
|                                                      | <b>PENDIENTES</b>  | <b>0</b> | <b>0,0%</b>  |
| MAYO                                                 | Entre 0 y 1 día    | 32       | 82,1%        |
|                                                      | En 2 días          | 1        | 2,6%         |
|                                                      | En 3 días          | 2        | 5,1%         |
|                                                      | > 3 días           | 2        | 5,1%         |
|                                                      | <b>PENDIENTES</b>  | <b>2</b> | <b>5,1%</b>  |
| JUNIO                                                | Entre 0 y 1 día    | 62       | 80,5%        |
|                                                      | En 2 días          | 5        | 6,5%         |
|                                                      | En 3 días          | 4        | 5,2%         |
|                                                      | > 3 días           | 3        | 3,9%         |
|                                                      | <b>PENDIENTES</b>  | <b>3</b> | <b>3,9%</b>  |
| JULIO                                                | Entre 0 y 1 día    | 27       | 84,4%        |
|                                                      | En 2 días          | 1        | 3,1%         |
|                                                      | En 3 días          | 1        | 3,1%         |
|                                                      | > 3 días           | 1        | 3,1%         |
|                                                      | <b>PENDIENTES</b>  | <b>2</b> | <b>6,3%</b>  |

Tabla 16: Tiempos de atención de PQR interpuestos por usuarios – Enero a Julio de 2023





Durante el mes de enero se recibieron un total de 37 peticiones por parte de los usuarios, de los cuales el **89,2%** se atendió en menos de 3 días. En febrero se recibieron 24 peticiones por parte de los usuarios, de los cuales el **83,4%** se atendió en menos de 3 días.

Durante el mes de marzo se recibieron un total de 22 peticiones por parte de los usuarios, de los cuales el **72,7%** se atendió en menos de 3 días. En abril se recibieron un total de 27 peticiones por parte de los usuarios, de los cuales el **100,0%** se atendió en menos de 3 días.

Durante los meses de mayo, junio y julio se recibieron un total de 39, 77 y 32 peticiones por parte de los usuarios respectivamente, de los cuales en mayo el **89,8%**, en junio el **92,2%** y en julio el **90,6%** se atendieron en menos de 3 días.

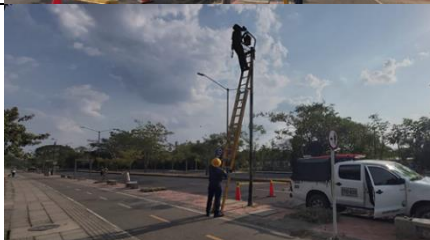
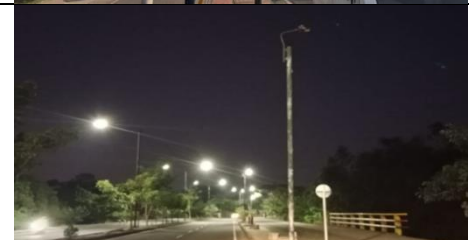
De lo anterior podemos concluir lo siguiente:

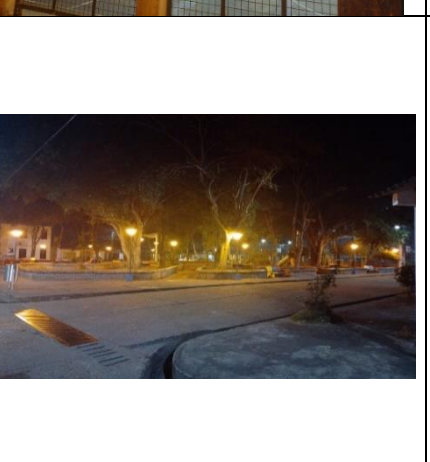
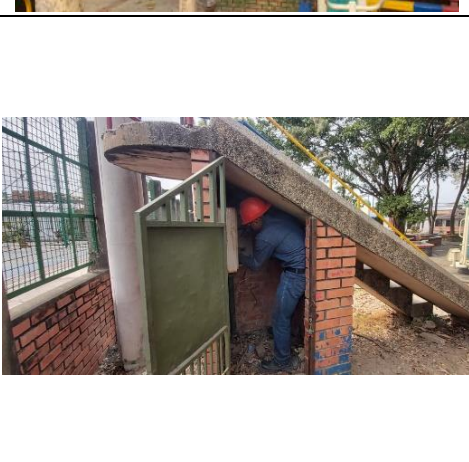
- La empresa en conjunto con su operador está implementando acciones con el fin de lograr que la solución de las peticiones que interponen los usuarios, en un 90% se atiendan en menos de tres (03) días.
- Algunas peticiones, aunque quedan pendientes por solucionar al requerir un planeamiento más riguroso, siempre se intenta solucionar en el menor tiempo posible.
- Muchas de las peticiones que quedan pendientes, se debe a que requieren de poda, pero para proceder se debe contar con la respectiva autorización que otorga CORPORINOQUIA. Para ello se está trabajando en conjunto con el Municipio de Arauca como garante del arbolado urbano de espacio público del municipio, es responsable de realizar las acciones pertinentes ante las autoridades ambientales competentes.

#### 4.4 RESUMEN DE ACTIVIDADES TÉCNICAS DESARROLLADAS

A continuación, podremos observar algunos de los trabajos realizados entre el 01 de enero del 2023 y el 31 de julio de 2023, en algunos puntos críticos de la ciudad en donde hemos hecho intervención y habilitado los puntos de iluminación.



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>AV. JUAN FARFAN</b></p> <p><b>FECHA:</b> 13 de febrero de 2023.</p> <p><b>DIRECCIÓN:</b> Av. Juan Farfán</p> <p><b>REPORTE TÉCNICO:</b> Se intervino el sector realizando mantenimiento de cuatro (4) luminarias apagadas por el sendero peatonal y por la vía, dejando el alumbrado público en condiciones óptimas.</p> |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>PARQUE BARRIO EL BOSQUE</b></p> <p><b>FECHA:</b> 09 de marzo de 2023.</p> <p><b>DIRECCIÓN:</b> barrio El Bosque</p> <p><b>REPORTE TÉCNICO:</b> Se realiza la intervención en el sector en donde se encuentra el circuito principal en corto afectando el sector, se lleva a cabo el mantenimiento en el contactor instalando cable, alambre, fotoceldas, breaker habilitando un total de veintidós (22) luminarias y reflectores dejando el alumbrado óptimo.</p> |   |   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                    |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>AV. JUAN ISIDRO DABOIN</b></p> <p><b>FECHA:</b> 27 de abril de 2023</p> <p><b>DIRECCIÓN:</b> AV. Juan Isidro Daboin</p> <p><b>REPORTE TECNICO:</b> Se llevó a cabo el arreglo de la caja de paso el cual se encontraba en corto circuito afectando el alumbrado de este sector, se levantan las tapas subterráneas, se realiza empalme en la acometida recuperando satisfactoriamente las luminarias.</p> |   |   |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |  |  |

## SOLUCIÓN DE INTENTOS DE HURTOS

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                     |                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>PARQUE CALDAS</b></p> <p><b>FECHA:</b> 08 de mayo de 2023.</p> <p><b>DIRECCIÓN:</b> Parque Caldas</p> <p><b>REPORTE TÉCNICO:</b><br/>Se realizó la inspección en donde se encontró la acometida principal cortada, el cual se determina que hubo intento de hurto, se corrige y se habilitan un total de dieciocho (18) luminarias LED (40w), dejando el parque con un alumbrado óptimo.</p> |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |  |  |



**DESDE LA BRIGADA 18 HASTA ROSA PEÑARANDA**

**FECHA:** 31 de mayo de 2023.

**DIRECCIÓN:** Desde la Brigada #18 hasta la estación de servicio Rosa Peñaranda.

**REPORTE TÉCNICO:**

Se realizó la inspección en donde se encontró la acometida principal cortada, el cual se determina que hubo intento de hurto, se corrige y se habilitan un total de veintinueve (29) luminarias de sodio (70w), dejando el sector peatonal con un alumbrado óptimo.



**MALECÓN**

**FECHA:** 29 de junio de 2023.

**DIRECCIÓN:** Cl 31 con Cra 15ª barrio Santa Fe

**REPORTE TÉCNICO:**

Se realizó la inspección en donde se encontró la caja de paso afectada con la acometida cortada, el cual se determina que hubo intento de hurto, se corrige, se soldan las tapas de la caja y se habilitan un total de doce (12) luminarias LED (40w), dejando el sector con un alumbrado óptimo.



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>MERIDIANO 70</b></p> <p><b>FECHA:</b> 28 de julio de 2023.</p> <p><b>DIRECCIÓN:</b> Cra 10ª barrio Meridiano 70</p> <p><b>REPORTE TÉCNICO:</b><br/>Se realizó reposición de 70 mts de red exclusiva de alumbrado público el cual fue hurtado y se habilitan un total de seis (6) luminarias LED (92w).</p> |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|

### CAMBIO DE POSTES

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>PLAZA</b>      <b>BARRIO</b><br/><b>UNIÓN</b></p> <p><b>FECHA:</b> 23 de marzo de 2023</p> <p><b>DIRECCIÓN:</b> Plaza barrio Unión</p> <p><b>REPORTE TÉCNICO:</b><br/>Se deshincan tres (3) postes de la zona peatonal el cual estaban en deterioro, igualmente se hincan dos (2) postes de 10x1050 KGF, se trasladan las perchas y las luminarias dejando habilitado el alumbrado en esta plaza.</p> |  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|



|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
| <p><b>PEATONAL MALECÓN</b></p> <p><b>FECHA:</b> 23 de marzo de 2023</p> <p><b>DIRECCIÓN:</b> Cl 28 entre Cra 14 y 15 barrio Santa Fe</p> <p><b>REPORTE TÉCNICO:</b><br/>Se deshincan un (1) poste de la zona peatonal el cual estaban en deterioro, igualmente se hincan un (1) poste de 10x1050 KGF, se trasladan las perchas y las luminarias dejando habilitado el alumbrado en este sector.</p> |  |  |
| <p><b>AV. LEÓN Y VALENCIA</b></p> <p><b>FECHA:</b> 29 de julio de 2023</p> <p><b>DIRECCIÓN:</b> Cl 23 No. 5-43 barrio Unión</p> <p><b>REPORTE TÉCNICO:</b><br/>Se hincan dos (2) postes de 10x1050 KGF, y un (1) poste de 10x501 KGF, en donde se instalan seis (6) luminarias LED (92w) dejando el sector con el alumbrado en óptimas condiciones.</p>                                             |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |  |  |

Fotos 1: Fotos de trabajos técnicos realizados en algunos puntos críticos de la ciudad

#### 4.5 MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE ALUMBRADO PUBLICO

Desde el año 2022 la empresa Arauca Iluminada S.A.S. E.S.P. inició la modernización de las luminarias de tecnología de **Sodio de Alta Presión a LED** del sistema de alumbrado



público en el municipio de Arauca, con el fin de mejorar el ahorro energético, la eficiencia de energía, reducción de emisión de gases de efecto invernadero y la visibilidad nocturna en vías, senderos peatonales, parques y zonas comunes, todo esto cumpliendo con los requisitos establecidos en el Reglamento Técnico de Iluminación y Alumbrado Público-RETILAP.

En el transcurso del año 2023 se viene avanzando en la instalación de luminarias de tecnología LED en las zonas veredales y centro poblados del municipio de Arauca, también se ha realizado estos cambios de tecnología en algunos parques, mejorando de esta manera la percepción de seguridad de los ciudadanos en estos sectores.

**Al corte del 31 de julio del año 2023, se han instalado 7.240 luminarias, lo cual representa total de 86% de lo proyectado a instalar.**

A continuación, se detallan algunos barrios y zonas que fueron modernizadas.

## ZONA RURAL

La instalación de luminarias de tecnología LED en las veredas y centros poblados a generado un gran impacto en el comercio nocturno, teniendo en cuenta que se ha maximizado la percepción de seguridad con la iluminación pública, a continuación, se muestra la intervención realizada en sectores tales como Vereda Las Nubes A y Nubes B, Versalles, Los Gabanes y Barrancones como se muestra a continuación:





### SECTOR VERSALLES



**SECTOR GABANES**

**ANTES**



**DESPUÉS**



**VEREDA BARRANCONES**

**ANTES**



**DESPUÉS**



55

**VEREDA MONSERRATE**

**ANTES**



**DESPUÉS**



De igual manera, se ha logrado intervenir otras veredas de la zona rural que no contaban con el servicio de alumbrado público, lo cual ha sido recibido con grado por parte de la comunidad. Estos sectores corresponden a la Vereda Altamira, Vereda Clarinetero, Vereda



**320 330 8044**



**CONTACTO@ARILUMINADA.COM**



**CARRERA 22 No. 15-56 BARRIO SANTA TERESITA**

El Rosario, sitios puntuales de la vía a Caracol y algunas zonas con proyectos nuevos de vivienda en la Vereda Grimonero.

56

#### SECTOR ALTAMIRA



#### VEREDA CLARINETERO





### VEREDA EL ROSARIO



### VEREDA GRIMONERO



### VÍA CARACOL





Observación: Se instaló luminarias de tecnología led donde se encontro posteria y Red de baja tensión.

- MODERNIZACIÓN EN PARQUES**

La modernización de la iluminación en los parques del municipio ha generado en la comunidad una mejor percepción de seguridad, logrando de esta manera que los mismos sean lugares más concurridos y aprovechados por la comunidad, a continuación, se muestra los parques intervenidos a la fecha:

#### PARQUE ALTOS DE LA SABANA





### PARQUE BULEVAR LA CEIBA



## PARQUE CALDAS

### ANTES



### DESPUÉS



## SECTOR MALECÓN

### ANTES



## DESPUÉS



62

## PARQUE EL BOSQUE



320 330 8044



CONTACTO@ARILUMINADA.COM



CARRERA 22 No. 15-56 BARRIO SANTA TERESITA

### PARQUE GUAYACAN

#### ANTES



#### DESPUÉS



### PARQUE LAS AMÉRICAS

#### ANTES



**DESPUÉS**



64

**PARQUE LA PAZ**

**ANTES**



**DESPUÉS**



320 330 8044



CONTACTO@ARILUMINADA.COM



CARRERA 22 No. 15-56 BARRIO SANTA TERESITA

### PARQUE MATEVENADO

#### ANTES



#### DESPUÉS



### PARQUE OLÍMPICO

#### ANTES



**DESPUÉS**



66

**PARQUE PEDRO NEL JIMÉNEZ**



320 330 8044



CONTACTO@ARILUMINADA.COM



CARRERA 22 No. 15-56 BARRIO SANTA TERESITA

### PARQUE SABANALES



### PARQUE SANTA BÁRBARA





### PARQUE UNIÓN



### PARQUE VILLA CELESTE

#### ANTES

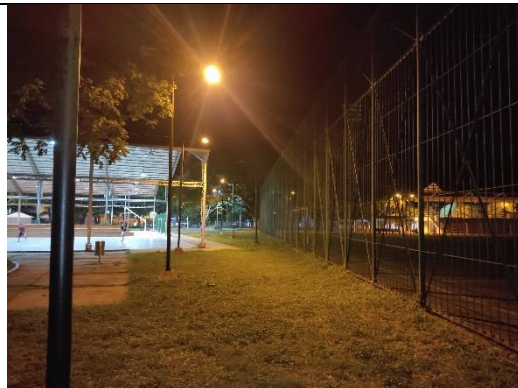


#### DESPUÉS



### SENDERO PEATONAL POLIDEPORTIVO LAS COROCORAS

#### ANTES



## DESPUÉS



Fotos 2: Fotos de trabajos de modernización del SALP

### 4.6 EXPANSIONES DEL SALP

La expansión del sistema de alumbrado público es la ampliación de nuevos puntos lumínicos, redes eléctricas, transformadores, entre otros, en zona urbana y rural de un municipio o distrito, esto con la finalidad de iluminar aquellos sitios públicos donde no contaban con iluminación.

A la fecha se han identificado varios sectores en los que se debe realizar expansión del SALP. Varios de ellos han sido solicitados por la comunidad y otros son el resultado de inspecciones realizadas por los operarios de la empresa. De lo anterior se avanza en la elaboración de los diseños y formulación de proyectos; con la finalidad de presentar ante la junta directiva para su aprobación.

A la fecha, en concordancia con la Modernización del Sistema de Alumbrado Público del Municipio, se han realizado las siguientes expansiones:

| ITEM | SECTORES OBJETO DE EXPANSIÓN                         |
|------|------------------------------------------------------|
| 1    | Carrera 44 con Calle 14 Barrio Chorreras             |
| 2    | Barrio Boreal Campestre (antigua bloquera Pedro Nel) |
| 3    | Carrera 44 #15-36 Urbanización el Alcaraván          |
| 4    | Calle 15 por el Caño                                 |
| 5    | carrera 43a #15-04 en la Urbanización el alcaraván   |
| 6    | Calle 3 entre Carreras 24 y 26 Barrio la Granja      |
| 7    | Escuela Marco Fidel Suarez - Vereda Clarinetero.     |
| 8    | Calle D #17-96 Sector el Recreo                      |



|    |                                                                                  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------|
| 9  | Las Negritudes gabanes 1 y 2                                                     |
| 10 | Sector de Buenos Aires, Vía principal orilla del Río por los tubos de Oxidación. |
| 11 | Manzana B casa 3 Barrio el Paraíso                                               |
| 12 | Manzana I Lotes 24 y 25 Barrio Versalles                                         |
| 13 | Sectores aledaños a Enelar, Registraduría y casa de la Cultura                   |
| 14 | Barrio La Victoria, la cancha                                                    |
| 15 | Calle 23 entre Carrera 4ta y 5ta (caseta Angela) Malecón                         |
| 16 | Manzana 15 lote 17 Urbanización Villa María                                      |
| 17 | Detrás del Coliseo Cubierto Barrio Fundadores                                    |
| 18 | Vereda Mata de piña KM 19, más arriba de caseta briyit                           |
| 19 | Cancha Villa del Prado                                                           |
| 20 | Vereda Clarinetero                                                               |
| 21 | Vereda Altamira                                                                  |
| 22 | Escuela Clarinetero - donde se termina el asfalto a unos 800 mts más adelante    |
| 23 | Manzana W casa 13 Barrio Bello Horizonte                                         |
| 24 | Barrio 12 de Octubre carrera 42 con calle 18B                                    |
| 25 | Calle 23 #5-43 Barrio Unión                                                      |
| 26 | Calle 12 con 5 barrio el Chircal                                                 |
| 27 | Finca la Bendición Barrio Chorreras Bajo                                         |

Tabla 17: Expansiones Realizadas del SALP

Allí se han instalado nuevos puntos luminosos lo que ha permitido eliminar sitios oscuros y mejorar la percepción de seguridad.

#### 4.7 SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ALUMBRADO PÚBLICO - SIAP

Dando cumplimiento a lo establecido en la Sección No. 580.1 del Reglamento Técnico de iluminación y Alumbrado Público – RETILAP, en donde se establece que se debe contar con un Sistema de Información de Alumbrado Público – SIAP-, la empresa ha desarrollado un sistema de información que incluye el registro de atención de quejas, reclamos y solicitudes de alumbrado público, el inventario georreferenciado de los componentes de la infraestructura; los consumos, la facturación y los pagos de energía eléctrica y los recaudos del Servicio de Alumbrado Público.

A su vez, el mismo permite llevar un registro detallado de la ubicación de cada punto de luz, lo que facilita la planificación, el mantenimiento y la reparación de las luminarias de manera más efectiva y rápida. De igual manera permite conocer la ubicación exacta de cada



luminaria, permitiendo la programación y ejecución de mantenimientos preventivos de manera más precisa, lo que ayuda a reducir costos y prolongar la vida útil de las luminarias.

72

A continuación, se muestra cómo se observa en dicho aplicativo los grupos de puntos luminosos:

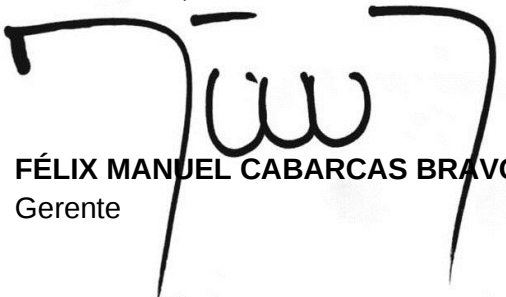


Gráfico 13: Pantallazo de Página Web – Sistema de Información de Alumbrado Publica SIAP

Lo anterior, de manera más detallada, puede ser consultado a través del siguiente enlace:  
<https://alumbradopublico.ariluminada.com/inventario/localizacion-georreferenciada>.

El anterior informe será expuesto en sesión del Honorable Concejo Municipal y se ampliarán los temas de acuerdo con las dudas o requerimientos de sus corporados.

Atentamente,



**FÉLIX MANUEL CABARCAS BRAVO**  
 Gerente

