


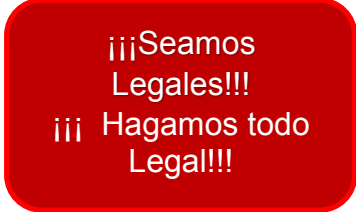
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017





Seguimiento OCI No. 01

EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. E.S.P

COMPONENTES PLAN ANTI-CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACTIVIDADES	ACCIONES O TAREAS REALIZADAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Seguimiento a las tomas de lecturas	Acompañamientos periódicos en terreno durante el proceso de facturación. Auditoria a los cambios realizados durante el mes, aplicación de producto no conforme.	Director facturación	SI	100%	Novedades cada mes .Seguimiento Plan Estratégico
	Cambios de información sin los soportes correspondientes	Realizar auditoria a los ajustes en la lectura anterior	Director facturación	SI	100%	Seguimiento al cronograma recuperación de cartera. Auditoria interna 2017
	Falta de verificación de la información Recaudo y Cartera	autoevaluación de verificar en el formato de control frente conciliaciones Bancarias	recaudo y cartera y gestión financiera	SI	100%	Auditoria Interna 2017
	Verificación de usuarios con descuentos y/o inactivaciones que no son justificados.	Realizo auditoria al Sistema vs Acta de Aprobación de Comité de Cartera y acto de gerencia de admistia .Realización auditoria a las cuentas que han sido suspendidas durante el periodo	Líder de Recaudo y Cartera y gerencia comercial, control interno	SI	100%	Auditoria Interna 2017

verificación en el sistema de información SAC cambios para recibir beneficios económicos	Realiza auditorías internas al sistema de información. Campaña desconecta al corrupto. Investigaciones Disciplinarias y Penales	Gestión Humana, Control Interno, Jurídica	SI	100%	
cumplimiento a la normatividad de los procesos	Realizo seguimiento a la aplicación de la normatividad, y auditoria interna a los procesos	Control Interno	SI	100%	Memorandos , boletines por correo normativos
Controles de prevención en cuanto a los recursos provenientes del lavado de activos o se financie el terrorismo.	Reviso e implemento formato donde certifica el proveedor que sus recursos no son provenientes del lavado de activos o se financie el terrorismo.	asesoría jurídica y contratación	SI	100%	auditoria interna 2017
fortalecimiento en manejo del proceso de Gestión Documental (contratación)	Actualización e Implementación procedimientos del proceso de Gestión Documental donde se evidencia controles que mitiguen el riesgo	Gerencia Administrativa y Financiera	SI	100%	Actualización de los procedimientos
Cumplimiento a lo señalado en el reglamento interno de contratación	capacitación de procedimientos de reglamento interno de contratación	Gestión Humana, oficina jurídica	SI	100%	Capacitaciones realizadas por la oficina jurídica
Clima organizacional. Débil conducta ética de los trabajadores y colaboradores. Procedimientos desactualizados. Desatención a las quejas, sugerencias o peticiones de los usuarios. Alto nivel de retraso en el nivel de oportunidad de respuesta SUI	Compañías para difundir el Código de Ética, principios y valores. Seguimiento llamado de atención al comité SUI y SIUST, auditorías internas. Adicionalmente compañías de ¡¡¡Seamos Legales!!! ¡¡¡ Hagamos todo Legal!!! de parte control interno, y atención a denuncias	Gestión Humana y control interno	SI	100%	

	<p>Cumplimiento los tiempos de respuesta a solicitudes de conexión de usuarios ni de reconexión, a pesar de tener claro los términos establecidos en la normatividad.</p>	<p>Seguimientos semanales de solicitudes de usuarios con el fin de llevar un control sobre las respuestas a las solicitudes de los clientes, evaluar los procesos e implementar las acciones necesarias para garantizar la oportunidad en tiempos de respuesta a las PQRS. El grupo de atención al usuario, realizó diversas actividades con el fin de optimizar los plazos establecidos para cada una de la PQR. Adicionalmente con el soporte que permite evaluar los tiempos disponibles en cada etapa del proceso y anticipa posibles vencimientos, generando alertas a los responsables y llamados de atención.</p>	<p>Director PQR</p>	<p>SI</p>	<p>100%</p>	<p>seguimiento correspondencia, auditorías internas e informes de Gestión semestral 2017</p>
	<p>Actualización página WEB</p>	<p>Actualización de la página web ENERCA S.A. Promoción de espacios virtuales de opinión a través de acceso a la página web. Agilidad del pago de factura por medio pagina</p>	<p>Oficina de Sistemas, recaudo y cartera</p>	<p>SI</p>	<p>100%</p>	<p>http://www.enerca.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=131&Itemid=736</p>
<p>ATENCIÓN AL CLIENTE</p>	<p>Fortalecer canales para recepción de quejas por parte del ciudadano. Seguimiento permanente a la oportuna atención de las quejas. Sanciones ejemplares Publicidad de los trámites. Seguimiento, revisión y direccionamiento a los procedimientos de Satisfacción al Cliente y Atención al PQRSD.</p>	<p>Vinculación de personal dedicado en la recepción de quejas por parte del ciudadano. Seguimiento permanente a la oportuna atención de las quejas. Elaboración de Plan de Mejoramiento al proceso. Mejoramiento de los canales de participación ciudadana a través de la Pagina web, línea telefónica, buzones, correspondencia y atención presencial, Capacitaciones a los funcionarios responsables del procedimiento de PQRS, en la obligatoriedad del cumplimiento de los términos legales y reglamentarios. Seguimientos mensuales de solicitudes de usuarios</p>	<p>Gerencia Comercial y asesor control interno</p>	<p>SI</p>	<p>100%</p>	 

RENDICIÓN DE CUENTAS	Campaña en los municipios	Campaña en los municipios: se crean espacios de encuentros presenciales con Gerente Comercial, su equipo de trabajo y la ciudadanía en diferentes municipios. Informes de Gestión de cada año en página WEB, socialización de actividades realizadas por ENERCA S.A por medio de radio. Se realizó ferias del servicio ciudadano con los municipios con el objetivo de tener un acercamiento de la entidad con el ciudadano y brindarles la oportunidad de resolver sus inquietudes con respecto a diferentes servicios. Especialmente en resolver inquietudes de los usuarios con respecto a la regulación de los servicios públicos de energía eléctrica, gas.	Prensa, Director PQR, Comercial	SI	100%	www.enerca.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=462&Itemid=1044
MECANISMOS ANTITRÁMITES	Identificación de Trámites y Priorización de trámites a intervenir	Realización mesas de trabajo con los responsables del procedimiento .Revisión de procesos e Identificación de trámites.	Director P.Q.R Directores y Líderes procesos	SI	100%	Página WEB módulo clientes
REVISION DEL DOCUMENTO	NOMBRE:	HAYVER SNITH GUTIÉRREZ MONTES				
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS ESTRATEGIAS	CARGO:	Gerente General ENERCA S.A E.S.P.				
	NOMBRE:	CIELO ESPERANZA BOHORQUEZ ARIAS				
	CARGO:	ASESOR CONTROL INTERNO				