



PLAN DE ACCIÓN MACROPROCESO DE APOYO COMERCIAL

Quié?n	Que se va a hacer?	para que se va hacer?	nos en este tema está donde se quiere le	Con Fundamento Técnico	Con fundamento Jurídico	Como se va hacer?	Cuando estará he?	Con \$\$\$ de?							
PROCESO	ESTRATEGIA	OBJETIVO ESTRATÉGICO	LINEA BASE	META	NORMAS TECNICAS APPLICABLES	MARCO JURIDICO	ACTIVIDAD DE GESTIÓN	META POR ACTIVIDAD	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	RECURSOS PROPIOS	OTROS RECURSOS		
AC- ATENCION CLIENTES	GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	3. INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES Y CUMPLIR CON SUS EXPECTATIVAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	0	12	ISO 9001 : 2015	LEY 142/94 _Decreto 124 de 2016	La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles. - Socialización de las causales de reclamos detallando el tipo de causal - Cerrar todos los reclamos y solicitudes escritas de 2019 y años anteriores, que estén notificadas, no tenga recursos o de tenoritos, ya hayan sido resueltos por la SSPD	12	trimestral 2020	Gerencia Comercial / Director Gestion clientes/ Defensor Cliente director PQR			X		
			0	12		LEY 142/94 _Decreto 124 de 2016	Aplicación de encuesta de satisfacción e informes de resultados	100%	mensual	Gerencia Comercial / lider Defensor Cliente			X		
			53%	30%			disminuir el porcentaje de reclamos inconformidad con el consumo o producción facturado	30%	semestral 2020	Gerencia Comercial / director Gestion clientes/ facturación/director PQR					
			15%	7%			disminuir el porcentaje de reclamos Estrato incorrecto	7%	semestral 2020	Gerencia Comercial / director Gestion clientes/ facturación					
			15%	10%			disminuir el porcentaje de reclamos Lectura incorrecta	10%	semestral 2020	Gerencia Comercial / director Gestion clientes/ facturación					
				0%	20%			Informe de seguimiento a procesos abiertos por cuentas ante la SSPD							
		ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRATIFICACION DE USUARIOS	5. OPTIMIZAR Y MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS	0%	100%		LEY 142/94	Atención de solicitudes de municipios por estratificación	100%	evento	Gerencia Comercial / lider Defensor Cliente			X	
		ACTUALIZACIÓN DE DATOS BÁSICOS DE USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES	3. INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES Y CUMPLIR CON SUS EXPECTATIVAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	0	50.000	ISO 9001 : 2015	LEY 142/94	Realizar los cambios básicos de información de los usuarios y/o suscriptores en el Sistema de Información Comercial (estrato, nomenclatura, suscriptor, clase de servicio)	60%	31/12/2020	Gerencia General/Gerencia Comercial / lider Defensor Cliente/ director atención cliente			X	
		GARANTIZAR UNA ATENCION AL CLIENTE DE CALIDAD Y EFICIENCIA EN LOS 18 PUNTOS DE ATENCION CLIENTES	3. INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES Y CUMPLIR CON SUS EXPECTATIVAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	0	18	ISO 9001 : 2015	LEY 142/94	* Contar con personal idóneo, el cual deberá ser capacitado 15 días hábiles antes de ser asignado a su puesto de trabajo. * Realizar capacitaciones bimensuales por parte de los diferentes procesos de la empresa.	22	31/12/2020	Gerencia General/ Gerencia Comercial / Dirección de Atención Clientes Gerencia Administrativa y Financiera.			X	
		AUTOEVALUACIÓN	2. FORTALECER LAS COMPETENCIAS PARA ASEGURAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR ENERCA S.A.EP.	0	9	ISO 9001 : 2015	LEY 142/94	Supervisión a las oficinas de cada uno de los municipios Revisión periódica de los cambios realizados en el sistema de información comercial	18	31/12/2020	Atención Clientes Gerencia Comercial Gerencia Administrativa y Financiera			X	
	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN SERVICIO DE CALL CENTER	3. INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES Y CUMPLIR CON SUS EXPECTATIVAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	0	12	ISO 9001 : 2016	LEY 142/95	Realizar análisis y socialización mensual del servicio con verificación de número de llamadas, tiempos de respuesta y cierre de procesos.	12	31/12/2020	Atención Clientes Gerencia Comercial			X		
	ACTUALIZACION DE BASE DE DATOS DE USUARIOS REGULADOS	3. INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES Y CUMPLIR CON SUS EXPECTATIVAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	0	1			Realizar la actualización de base de datos de todos los usuarios y suscriptores del sistema de información comercial	1	31/12/2020	Gerencia General/ Gerencia Comercial			X		
	PLANEACION DE JORNADAS COMERCIALES	3. INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES Y CUMPLIR CON SUS EXPECTATIVAS EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	6	6			Cumplimiento de compromisos adquiridos en diferentes municipios de atención al cliente en sitio	6	31/12/2020	Gerencia General/Gerencia Comercial / lider Defensor Cliente					
FA - FACTURACION	DINAMIZAR FLUJO DE CAJA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA ENERCA	5. OPTIMIZAR Y MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS	0	6			Reestructuración de cronogramas: Apertura de ciclos para mejorar crítica de datos	100%	30/06/2020	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación			X		
			824	2472	LEY 142/1994 - CCU	LEY 142/1994 - CCU	Estadístico de revisiones realizadas por técnicos operativos de facturación	100%	31/12/2020	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación			X		
			0	12			Informe estadístico de Análisis de Información	100%	31/12/2020	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación			X		
		OPTIMIZACION DEL PROCESO	2. FORTALECER LAS COMPETENCIAS PARA ASEGURAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS OFRECIDOS POR ENERCA S.A.EP.	1	4	LEY 142/1994 - CCU	LEY 142/1994 - CCU	Plan de Capacitación al personal del área	100%	31/12/2020	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación			X	
	MODERNIZACION DEL PROCESO	8. ASEGURAR LA CONFIABILIDAD Y CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO	0	logro	LEY 142/1994 - CCU	LEY 142/1994 - CCU	Descarga de factura desde el portal web Implementar facturación en línea	100%	30/06/2020	Gerencia Comercial / Asesor Tecnología / Dirección de Facturación			X		
RC - RECAUDO Y CARTERA	DEPURACION DE CARTERA DE DIFICIL GESTION Y/O FICTICIA	5. OPTIMIZAR Y MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS	553.267.702	700.000.000	Políticas de cartera	Ley 142 de 1994	Ajustes por errores en el cobro de conceptos o cargos facturados en la ejecución de las actividades de los de los diferentes procesos de la empresa. Inactivación cuentas con cartera de difícil gestión y/o en servicio.	60%	31/12/2020	Gerencia Comercial / Procesos de la Gerencia Comercial			X		
			40%	31/12/2020											
	GESTIÓN EN LA CARTERA OFICIAL Y CUENTAS PROTEGIDAS DISMINUIR EL MONTO DE CARTERA TOTAL	5. OPTIMIZAR Y MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS	2.512.446.993	1.256.223.497	Políticas de cartera	Ley 142 de 1994	Gestión de cartera por medio de seguimiento, vistas y mesas de trabajo con las entidades que adueñan a la empresa para la cartera mayor a 90 días a 180 días.	60%	31/12/2020	Gerencia Comercial / Gerencia Comercial y Director Recaudos y Cartera			X		
							Gestión de cartera por medio de seguimiento, vistas y mesas de trabajo con las entidades que adueñan a la empresa para la cartera mayor a 180 días a mayor a 360 días.	30%	31/12/2020						
							Gestión de cartera por medio de seguimiento, vistas y mesas de trabajo con las entidades que adueñan a la empresa para la cartera mayor a 180 días a mayor a 360 días.	10%	31/12/2020						
	COBRO PERSUASIVO Y JURIDICO PARA DISMINUIR EL MONTO DE CARTERA TOTAL	5. OPTIMIZAR Y MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS	1029	600	Políticas de cartera / SIG	Ley 142 de 1994 / Ley 1584 de 2012 Código General del Proceso /	Gestión por Cobros prejurídicos enviados a los usuarios morosos embolsadamente entregados.	100%	31/12/2020	Gerencia General/ Oficina Asesora Jurídica			X		
							100	200			Presentación de demandas de procesos ejecutivos para gestión de cartera morosa.	100%	31/12/2020	Gerencia Comercial / Gerencia Comercial	
RECUPERACION DE CARTERA MAYOR A 365 DIAS GESTIONADA DE LAS ACTIVIDADES DE SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	5. OPTIMIZAR Y MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS	848.815.473	1.000.000.000	Contrato de Condiciones Uniformes	Ley 142 de 1994	Recuperación efectiva de recursos producto de la actividad de suspensión y reconexión.	100%	31/12/2020	Gerencia General/ Gerencia Comercial y Director Recaudos y Cartera			X			
	OPTIMIZAR LA OPORTUNIDAD DEL RECAUDO MEDIANTE LA DIVERSIFICACIÓN DE PUNTOS DE RECAUDO	5. OPTIMIZAR Y MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS	0	1			Contar con recaudo en línea que permita mejorar la oportunidad en la grabación del recaudo.	100%	31/12/2020	Gerencia General/ Oficina Asesora de Sistemas / Gerencia Comercial / Director Recaudos y Cartera			X		