



---

PLAN ANTICORRUPCION Y DE  
ATENCION AL CIUDADANO  
2018

---

*Hayver Gutiérrez Montes*  
**Gerente General**

*Wilson Alirio Rodríguez García*  
**Gerente Administrativo y Financiero**

*Flor Ángela Alfonso Montaña*  
**Gerente Comercial**

*Javier Ramón Uribe Rincón*  
**Gerente de Distribución**

*Fernando Alfonso Acevedo Gutiérrez*  
**Asesor Planeación y Regulación**

*Marja Beltrán León*  
**Asesora Jurídica**

*Cielo Esperanza Bohórquez Arias*  
**Oficina de Control Interno**

## INTRODUCCIÓN

El Plan de Anticorrupción y de Atención al ciudadano de la EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. E.S.P, integra una serie de estrategias concretas para fortalecer los mecanismos de prevención de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Este documento pretende dar cumplimiento a lo establecido en Ley 1474 de 2011 en donde se tomó como metodología “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano”, adoptado mediante el Decreto 2461 de 2012, el cual reglamentan los artículos 73 y 76 de ley mencionada anteriormente, y en donde se pretende diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Es así como el presente documento se encuentra estructurado en el marco de referencia estratégico, además de los cuatro componentes definidos, de manera tal que se efectúe una óptima administración de riesgos de corrupción, se desarrolle una estrategia anti tramites, se ejecute un adecuado ejercicio de rendición de cuentas y a la vez se mejore la atención al ciudadano, enmarcado en el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

El documento contiene:

1. Estrategia anticorrupción
2. Estrategia de anti trámites
3. Estrategia rendición de cuentas
4. Estrategia de servicio al ciudadano
5. Estrategia de gestión riesgos de LA/FT
6. Seguimiento y control

## OBJETIVO DEL PLAN

- Desarrollo estrategias para administración de Riesgos, servicio al ciudadano y rendición de cuentas para el 2018
- Análisis de los procesos para simplificar, estandarizar, optimizar, automatizar o eliminar trámites y otros procedimientos administrativos.

## ALCANCE

Las estrategias que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano deberán ser aplicadas por todas las dependencias que conforman EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. E.S.P.

## ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

### MISIÓN

En ENERCA estamos comprometidos en satisfacer las necesidades de nuestros clientes en la prestación de los servicios de energía eléctrica, gas y telecomunicaciones, a través de la mejora continua de los procesos y de un recurso humano calificado que garantiza el fortalecimiento de la Empresa.

### VISIÓN

En 2018 ENERCA será reconocida como una Empresa que promueve el desarrollo de la Orinoquía, valorada por sus clientes, financieramente sólida y con altos estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos.

### VALORES CORPORATIVOS

**Trabajo en Equipo:** El Talento Humano de ENERCA trabaja de manera coordinada, armónica y orientada a alcanzar los objetivos y metas propuestos.

**Eficiencia:** ENERCA promueve en sus colaboradores el uso eficiente de todos los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades

**Mejora Continua:** ENERCA está comprometida con la mejora continua de sus procesos para alcanzar altos estándares de calidad en la prestación de los servicios que presta

**Transparencia:** Las actividades que ENERCA y sus colaboradores realizan, pueden ser verificadas y evaluadas por sus Grupos de interés

**Enfoque al Cliente:** Todas las actividades que realiza ENERCA están orientadas a satisfacer las necesidades de sus clientes

**Respeto:** ENERCA exige que las actuaciones de sus colaboradores se hagan con respeto hacia las personas y el medio ambiente.

## COMPONENTE 1: ESTRATEGIA RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

La EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. E.S.P. actualizó la identificación de los riesgos de corrupción asociados a los procesos de acuerdo a la nueva metodología del departamento administrativo de la función pública, determinando las situaciones internas y externas, y que se ha elaborado a partir de un trabajo aplicado y decidido por parte de los líderes de los procesos, estableciendo las acciones pertinentes a seguir para su prevención.

(Anexo1 mapa de riesgos de Corrupción). Unido a ello, se incluyó riesgos de lavado de activos y terrorismo.

Durante el 2018, de acuerdo con lo previsto en Decreto 2641 de 2012 se llevará a cabo a través de tres componentes el seguimiento al mapa de riesgos identificado.

Se realizará una revisión de los riesgos existentes en cada uno de los procesos de la entidad y de los riesgos de corrupción, para determinar la efectividad de los controles, adicionalmente actualización de los mismos.



## COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

LA EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. E.S.P. Teniendo en cuenta lo estipulado en la Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos.

Durante la vigencia 2018, la entidad continuará con la revisión al proceso de atención al ciudadano, procedimientos y registros de servicios o trámites.

Este componente se complementa con el Anexo 2 Estrategia anti trámites.

Se relacionan a continuación los trámites publicados en la Página Web de Enerca S.A. E.S.P.

1. Solicitud disponibilidad de baja tensión
2. Solicitud disponibilidad de media tensión
3. Cambio de Comercializador



## COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

En ese sentido, con el propósito de cumplir y responder públicamente ante la ciudadanía por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que le ha sido delegado, ENERCA S.A. E.S.P. Participa en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Asamblea Departamental donde se otorga un espacio de encuentro, explicación y reflexión sobre los resultados de la gestión de un período, donde se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía y presenta un informe de la gestión del período.

Para garantizar el éxito en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, ENERCA S.A. E.S.P. promueve la participación de los ciudadanos a través de los canales de comunicación que tiene a su disposición, tales como página Web, correo electrónico, aviso de prensa y redes sociales.

El Informe de Rendición de Cuentas del período es publicado en la página Web de ENERCA S.A. E.S.P. En este informe se incluyen logros y metas de la entidad, información relacionada con su gestión en cada una de sus áreas e información financiera. Este componente se complementa con el anexo 3 Plan de Rendición de Cuentas.

El Plan de rendición de cuentas 2018, se propiciará un diálogo constante con nuestros usuarios. De esta manera se realizará una serie de acciones para facilitar la interacción con los usuarios y poder incluir sus perspectivas en la toma de decisiones

## COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

ENERCA S.A. E.S.P., con el objeto de proteger la confianza de los clientes, desarrolla una mejora continua y facilita la accesibilidad de los trámites y servicios establecidos al interior de la entidad, con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y de propender por la efectividad de los derechos constitucionales y legales de sus clientes.

El objetivo del Plan fue buscar su fortalecimiento institucional, mediante el diseño e implementación de un sistema de seguimiento y atención a la ciudadanía que maximiza la oportunidad y la calidad en los resultados, soportado en una cultura de buen servicio de los funcionarios.

Este componente se complementa con el anexo 4. Plan para Mejorar la Atención al Cliente.

De acuerdo con lo anterior, a continuación se señalan los mecanismos que tiene ENERCA S.A. E.S.P., para mejorar la atención al cliente.

### **Difusión del portafolio de servicios al Cliente de la entidad**

En la página web de ENERCA S.A. E.S.P. <https://www.enerca.com.co>, en el módulo “Servicios” se encuentran campañas orientadas a pago oportuno, puntos de pago, fraude de fluidos, ahorro de energía, entre otros.

### **Procedimiento de atención de PQRS**

ENERCA S.A. E.S.P., cuenta con procedimientos para la atención de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información a través de los siguientes canales y mecanismos:

1. Atención telefónica a través de las líneas PBX: (57 8)-6344680. Línea Gratuita 01800091018
2. Atención personalizada en 16 municipios del departamento de lunes a viernes en horario de 7:30 a.m. a 11:30 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
3. Atención por medio electrónico: [contactenos@enerca.com.co](mailto:contactenos@enerca.com.co)

### **Medición de la satisfacción de los ciudadanos respecto de los trámites y servicios**

Trimestralmente, ENERCA S.A. E.S.P., hará la medición de la satisfacción de los usuarios de la entidad a través de encuestas diseñadas para tal fin. Los resultados de la medición se presentarán a la Alta Dirección.



Se realizará el diseño de estrategias y facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes o adultos mayores.



## COMPONENTE 5: ESTRATEGIAS GESTIÓN DE RIESGO DE LA/FT

De acuerdo con la Circular Externa 100-05 de 2014 de la Superintendencia de Sociedades, se tiene la obligación de desarrollar un sistema de autocontrol para minimizar la posibilidad de que se introduzcan en la empresa recursos provenientes del lavado de activos o se financie el terrorismo.

Debido a lo anterior, para la vigencia 2018 la EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. E.S.P., realizará herramientas para la Identificación de riesgos de LA/FT e implementación de controles de prevención de estos delitos, con el fin generar seguridad y confianza para la entidad. (Anexo1 mapa de riesgos de Corrupción)

## SEGUIMIENTO

El seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del presente documento, está a cargo de la Oficina de Control Interno, para lo cual se publicará en la página web de ENERCA S.A. E.S.P., las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos. Los seguimientos se realizarán en los meses de abril 30, agosto 31 y diciembre 31 tal como lo definen las normas.



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Hayver Gutiérrez Montes'. The signature is written in a cursive, flowing style.

**HAYVER GUTIÉRREZ MONTES**  
Gerente General

