PLAN DE ACCIÓN MACROPROCESO COMERCIAL

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	LINEA BASE	META	NORMAS TECNICAS	MARCO JURIDICO	ACTIVIDAD DE GESTIÓN	META POR ACTIVIDAD	FECHA DE CUMPLIMIENT	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	RECURSOS PROPIOS	OTROS RECURSOS	Seguimiento 1 trimestre			Seguimiento 2 trimestre			Seguimiento 3 trimestre			Seguimiento 4 trimestre		
														Fecha de seguimiento: dd/mm/aa			Fecha de seguimiento: dd/mm/aa			Fecha de seguimiento: dd/mm/aa			Fecha de seguimiento: dd/mm/aa		
														EVIDENCIA	Actividades	% de Avance	EVIDENCIA	Actividades	% de Avance	EVIDENCIA	Actividades	% de Avance	EVIDENCIA	Actividades	% de Avance
CARTERA	5. MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS DE LA EMPRESA	DEPURACIÓN DE CARTERA PERIÓDICA	0%	100%	Politicas de cartera	Ley 142 de 1994	Realizar convocatoria y reunión quincenal del comité de cartera para adelantar el trámite de depuración de las cuentas sometidas a su consideración	24	31/12/2021	Área de Cartera		X													
		GESTIÓN EN LA CARTERA OFICIAL Y CUENTAS PROTEGIDAS PARA DISMINUIR EL MONTO DE CARTERA TOTAL	0%	100%	Politicas de cartera	Ley 142 de 1994	Realizar gestion de cobro mensual ante las entidades oficiales	12	31/12/2021	Área de Cartera		X													
							Depuración de Cartera de Entidades Oficiales con periodicidad trimestral	4	31/12/2021	Área de Cartera														
		GESTIÓN EN LA CARTERA GENERAL	0%	100%	Politicas de cartera	Ley 142 de 1994	Adelantar las suspensiones mensuales progrmadas, con informe de ejecución mensual	12	31/12/2021	Área de Cartera	Informe Mensual													
							Revisar y ajustar los parámetros, para la realización de acuerdos de pago de conformidad con las politicas de Cartera, en el sistema de Información Comercial	100%	31/12/2021	Gerencia Comercial/Lider de Cartera / Asesor Tecnologia													
		COBRO PERSUASIVO Y JURIDICO PARA DISMINUIR EL MONTO DE CARTERA TOTAL	0%	100%	Politicas de cartera / SIG	Ley 142 de 1994 / Ley 1564 de 2012 Codigo General del Proceso /	Gestion por Cobros Prejuridicos a través de comunicaciones.	1.700	31/12/2021	Gerencia General/ Oficina Asesora Juridica/ Gerencia Comercial / Lider de Cartera		X													
							Presentacion de 100 demandas de procesos ejecutivos para gestión de cartera morosa.	100%	31/12/2021			X												
		EJECUTAR JORNADAS COMERCIALES	0%	100%	Politicas de cartera	CCU ENERCA - LEY 142 -143	Plan de ejecución de Jornadas Comerciales	100%	15/02/2021	Gerencia Comercial/Lider de Cartera / Asesor Tecnologia														
							Organizar y ejecutar el Plan de Jornadas de acercamiento y fidelizacion al cliente por medio de premios, actividades con los aliados estrategicos, entre otros.	100%	31/12/2021	Gerencia General/Gerencia Comercial / Lider de Cartera / Director de Recaudo		X												
RECAUDO	5. MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS DE LA EMPRESA	AMPLIAR LOS CANALES DE PAGO PARA LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA	0%	100%	Ley 142 de 1994 CCU	Ley 142 de 1994 CCU	Realizar nuevas alianzas con proveedores de servicios de recaudo	4	31/12/2021	Área de Recaudo		X												
							Solicitar la implementación del pago en APP mediante boton de PSE y hacer seguimiento trimestral con entrega de reporte a Gerencia Comercial Gestión	100%	31/12/2021	Gerencia Comercial / Área de Recaudo / Asesor Tecnologia													
		IDENTIFICACION DE PAGOS - PARTIDAS POR IDENTIFICAR					Realizar revision de consignaciones por identificar de manera conjunta con Tesoreria y demas procesos involucrados de los recaudos registrados en la cuenta siec (recaudos por identificar) para lograr el reconocimiento del pago en el sistema comercial.		31/12/2021	Gerencia Comercial / Área de Recaudo / Tesoreria / Transacciones Comerciales / Lider de Cartera													
			0%	100%			Solicitar modificacion de procedimientos a los procesos que generan facturacion electronica para que dentro de estos se incluya la verificacion de la aplicación del pago en el sistema comercial, por parte de los procesos que solicitan el cobro antes de proceder con la prestacion del servicio facturado.	100%	31/12/2021	Gerencia Comercial / Área de Recaudo / Transacciones Comerciales / Planeamiento del Sistema / SIG y Proyectos												
			0%	100%			Solicitar que la factura electronica pueda llevar codigo de barras para facilitar la identificacion y aplicación de los pagos de estos clientes.	100%	31/12/2021	Gerencia Comercial / Área de Recaudo / Asesora Tecnologia													
			0%	100%			Solicitar bloqueo de cuentas bancarias no autorizadas para recibir transferencias, consignaciones de efectivo, cheques y hacer seguimiento trimestral a la permanencia del bloqueo.	100%	31/12/2021	Gerencia Comercial / Área de Recaudo / Tesoreria													
		REVISION, ACTIVACION Y/O DEPURACION DE SALDOS A FAVOR DE LOS USUARIOS TANTO DE ENERGIA COMO DE GAS	0%	100%	Ley 142 de 1994 CCU	Ley 142 de 1994 CCU	Realizar analisis estadisticos de las cuentas que presentan saldos a favor con corte a 31/12/2020	100%	31/12/2021	Área de Recaudo														
			0%	100%			Definicion de Politicas para la Activacion de Saldos a Favor	100%	31/12/2021	Gerencia General / Gerencia Comercial / Área de Recaudo													
			0%	100%			Activacion de los saldos a favor en el sistema comercial con corte a 31/12/2020 de acuerdo a las politicas establecidas	100%	31/12/2021	Gerencia Comercial / Área de Recaudo / Asesora Tecnologia													
		SOLICITUD SOPORTES DE PAGO A ENTIDADES OFICIALES Y PRIVADAS	0%	100%	Ley 142 de 1994 CCU	Ley 142 de 1994 CCU	Realizar mensualmente ante las entidades oficiales y privadas comunicaciones realizando la solicitud de remision soporte de pagos para lograr el reconocimiento del pago en el sistema comercial o por medio de los procesos que mantienen la comunicación directa con la entidad.	12	31/12/2021	Gerencia Comercial / Área de Recaudo / Transacciones Comerciales / Lider de Cartera														
		APLICACION DE PAGOS CON EFECTIVIDAD, MINIMIZANDO EL RIESGO DE LOS REPORTES POR PARTE DE LOS PUNTOS DE PAGO	0%	100%	Ley 142 de 1994 CCU	Ley 142 de 1994 CCU	Realizar el cargue de la totalidad de los recaudos remitidos por las puntos y canales de recaudos establecidos por la empresa, asi como aquellos recepcionados por transferencias que presenten los soporte de pagos	100%	31/12/2021	Área de Recaudo														
			0%	100%			Realizar solicitud al area financera adelar solicitud la modificacion de los convenios celebrados con los bancos donde se establezca que el recaudo se realice por captura de codigo de barras y se definan penalizaciones por la no remision de recaudos en la fecha que corresponde o con errores.	100%	31/12/2021	Área de Recaudo / Tesoreria													
GP - GESTIÓN PÉRDIDAS	6. REDUCIR EL NIVEL DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA	SECTORIZAR LAS PÉRDIDAS DE ENERGÍA APOYADOS EN LA MACROMEDICIÓN Y LAS HERRAMIENTAS TIC DISPONIBLES PARA EL ANALISIS	0%	100%	NTC 5019	CREG 015, CREG 172 de 2011	Realizar balances anualizados de energía con 4 avances y entregables mensuales, apoyados en el software especializado en pérdidas sismac para determinar sectores a intervenir por zonas	48	31/12/2021	Gerencia Comercial / Director Pérdidas / Analistas		X												
		EJECUTAR ACCIONES FOCALIZADAS PARA LA REDUCCIÓN DE PERDIDAS NO TÉCNICAS A PARTIR DEL ANALISIS DE MACROMEDICIÓN EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL	0%	100%	RETIE, NTC 5019, NTC 2050	Leyes 142, 143, CREG 015, CREG 172 de 2011	Verificación acometidas y medidores de usuarios sujetos a programación direccionada por el equipo de analistas. Se tendrán ordenes de trabajo diarias con alta probabilidad de recuperación de energía, que serán soportadas con el mismo número de actas de verificación.	6000	31/12/2021	Gerencia Comercial / Director Pérdidas / Analistas		X												
					RETIE, NTC 5019, NTC 2050	CCU ENERCA - LEY 142 -143	Inclusión de nuevos usuarios en condicion de legalidad o defraudacion de fluidos al sistema de información comercial SIEC.	1200	31/12/2021	Gerencia Comercial / Director Pérdidas / Analistas		X												
					RETIE	Código de Medida, CREG 038 2014, CREG 015 DE 2018	Programación y ejecución de revisiones a usuarios destacados y UNR (Usuarios no regulados), verificando grupo de medida y conexionado.	460	31/12/2021	Director de Pérdidas / Analista Medida Semi e Indirecta		X												
		MITIGAR LA DEFRAUDACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA EN SECTORES SUBNORMALES Y DE EXPANSIÓN CONECTADOS POR TERCEROS SIN AUTORIZACION DEL OR	0%	100%	RETIE - NTC205	LEY 143	Requerir a los 19 municipios la legalización de barrios con redes en condicion de subnormalidad o sin cumplimiento de normas tecnicas	100%	31/12/2021	Gerencia Gral/ Gerencia Comercial/ Dir. Pérdidas		X												
		ACTUALIZAR Y VERIFICAR CONTINUAMENTE EL VINCULO CLIENTE - TRANSFORMADOR EN EL SIEC, GARANTIZANDO LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN COMO INSUMO BASE EN EL CALCULO DE BALANCES DE ENERGIA	88.7%	98%	NTC 5019	CREG 015 de 2018 Num. 5.2.13.1 Literal c	Realizar la actualización de 18000 usuarios sobre una linea base de 125389 usuarios actualizados a vigencia 2020, con su nodo y circuito en el - SIEC, a partir de las bases de datos SPARD entregadas por Calidad del Servicio como resultado al levantamiento y verificacion del vinculo cliente transformador en campo.	100%	31/12/2021	Gerencia Comercial / Gestión de Pérdidas / Direccion PQR	La actividad depende de la Gestión adelantada por Calidad del Servicio	X												
		IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE MEDICION AVANZADA INTELIGENTE AMI	0%	1%			Realizar un analisis para determinar la mejor opcione tecnologica disponible en el mercado que cumpla los requerimientos regulatorios y necesidades de la empresa	1	31/07/2021	Gerencia Comercial / Gestión de Pérdidas / Gerencia Distribucion / Asesor Tecnologias Informacion													
							Implementar una prueba piloto a un grupo de usuarios	1	1/12/2021														
		GESTION DE PROYECTO PARA MAXIMIZAR LA GESTIÓN POR RECUPERACION DE PERDIDAS DE ENERGÍA	0%	100%		CREG 172 de 2011, 015 de 2018	Formular y presentar propuesta proyecto para la tercerización de Pérdidas	100%	30/04/2021	Gerencia Comercial / Gestión de Pérdidas		X	X											
		ACTUALIZACION INVENTARIO DE ARRENDAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	0	100%	Resolución CRC 4245 de 2013		Realizar visitas tecnicas a municipios, con el fin de incluir el cobro de nuevos proyectos y/o empresas de cable operadores, que hagan uso de la infraestructura electrica, en coordinación con OyM y/o Pérdidas	100%	20/12/2021	Gerencia Comercial / Director Transacciones Comerciales/ Dirección de Pérdidas		X											
							Realizar actualizacion de inventarios de los cableoperadores en los municipios donde se tiene presencia, por medio de un levantamiento en terreno con una cuadrilla	4 Municipios	20/12/2021			X												
		ACTUALIZACION DEL INVENTARIO ALUMBRADO PUBLICO EN LOS MUNICIPIOS DONDE ENERCA PRESTA EL SERVICIO DE ENERGIA	2	12 municipios	Resolución CREG 123 de 2011		Realizar Actualizacion de inventarios de Alumbrado publico de los municipios a traves de levantamiento en terreno por medio de una cuadrilla de tecnicos solicitada al area de perdidas y/o OYM	100%	20/12/2021	Gerencia Comercial / Director Transacciones Comerciales/ Dirección de Pérdidas		X											

TC - TRANSACCIONES COMERCIALES	5. MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS DE LA EMPRESA	GESTIONAR LA VINCULACION DE NUEVOS USUARIOS DEL MERCADO NO REGULADO	0	5			* Realizar propuesta económica a los potenciales usuarios No regulados * Revisión de cumplimiento de codigo de medida * Realizar visitas comerciales a los usuarios no regulados que permitan realizar analisis de sus consumos y posibles acciones para disminuir perdidas economicas al cliente.	100%	31/12/2021	Gerencia Comercial / Dirección Transacciones Comerciales / Lider Transacciones Comercailes		X									
		IMPLEMENTAR JORNADAS QUE PERMITAN MEJORAR EL BUEN NOMBRE DE LA EMPRESA PARA LA FIDELIZACIÓN DE USUARIOS DESTACADOS DE ENERGIA	0	3			* Definir las acciones que se realizarán durante la Jornada * Realizar Jornadas de fidelizacion de clientes para los usuarios del mercado no regulado y destacado	100%	31/12/2021	Gerencia Comercial / Dirección Transacciones Comerciales / Lider Transacciones Comercailes		X									
		GESTIONAR LA VINCULACION DE NUEVOS USUARIOS NO REGULADOS AL MERCADO DE GAS NATURAL	0	5			* Realizar propuesta económica a los usuarios de otros comercializadores. * Realizar visitas comerciales con el fin de conocer las necesidades del cliente y poder plantear estrategias para mejorar las condiciones tecnicas y comerciales entre las partes	100%	31/12/2021	Gerencia Comercial / Dirección Transacciones Comerciales / Lider Transacciones Comercailes		X									
	9. IMPLEMENTAR NUEVAS PRÁCTICAS Y TECNOLOGÍAS QUE POTENCIEN EL CRECIMIENTO, LA INNOVACIÓN Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA EMPRESA	IMPLEMENTAR EL SOFTWARE TARIFARIO PARA ENERGIA Y GAS	10%	100%	Resolución CREG 202 de 2013 Resolución CREG energia 119 de 2007		Realizar la adquisicion e implemetacion de un Software Tarifario para los negocios de Energia y Gas	100%	31/07/2021	Gerencia Comercial / Dirección Transacciones Comerciales /		X									
	5. MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS DE LA EMPRESA	HACER SEGUIMIENTO Y GESTION DEL COBRO DE PERDIDAS DE ENERGIA Y OTROS SERVICIOS A GENERADORES	0%	100%			Reuniones y notificaciones mensuales con los generadores para gestion de cobro de perdidas en la linea y cargos de conexión	12	30/12/2021	Gerencia General / Gerencia Comercial / Dirección Transacciones Comerciales /											
			0%	100%			Realizar seguimiento a las perdidas excedentarias generadas, y actualizacion de los costos y cobros que se realicen a los Generadores	12	30/12/2021	Gerencia General / Gerencia Distribución / Gerencia Comercial / Dirección Transacciones Comerciales /											
	8. MEJORAR LA CONFIABILIDAD Y CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	DISMINUIR EL RIESGO DE LIMITACION DE SUMINISTRO ANTE EL ADMINISTRADOR DEL MERCADO	100	1	Resolución CREG 116 de 1998 modificada por la 039 de 2010		* Solicitar a Gerencia Administrativa y Financiera recursos monetarios para consignar en la cuenta custodia y evitar sanciones regulatorias	100%	31/12/2021	Gerencia General / Gerencia Comercial / Gerente Admtivo y Fro/ Lider Transacciones Comerciales	Se realiza seguimiento Semanal a la cta custodia	X									
	2. FORTALECER LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.	GESTION DEL CONOCIMIENTO PARA EL PERSONAL DEL AREA DE TRANSACCIONES COMERCIALES	0%	100%	Regulacion		Realizar capacitaciones regulatorias y tecnicas al area de Transacciones	4	31/12/2021	Lider Transacciones Comerciales		X									
FA - FACTURACIÓN	5. MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS DE LA EMPRESA	IMPLEMENTAR ACCIONES PARA DINAMIZAR EL FLUJO DE CAJA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA ENERCA	0%	100%	LEY 142/1994 - CCU	LEY 142/1994 - CCU	Realizar análisis estadistico de revisiones realizadas por tecnicos operativos de facturación, para normalizacion de desviaciones	2647	31/12/2021	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación		X									
							Realizar analisis de la facturacion de clientes y ajustar la periodicidad en la facturacion de los mismos	5000 usuarios semestral	31/12/2021	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación		X									
							Realizar análisis estadistico de los Ciclos, para la reorganización en cuanto a su cronograma	2 nuevos ciclos	31/12/2021	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación		X									
							Seguimiento y control en terreno a las actividades tercerizadas mediante el muestreo de registros mensuales.	3600	31/12/2021	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación		X									
	2. FORTALECER LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	GESTION DEL CONOCIMIENTO PARA EL PERSONAL DEL AREA DE FACTURACIÓN	0%	100%	LEY 142/1994 - CCU	LEY 142/1994 - CCU	Capacitacion periódica para reforzar y actualizar temas especificos del area de facturación (Aplicación SIEC - Normatividad).	4	31/12/2021	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación		X									
	9. IMPLEMENTAR NUEVAS PRÁCTICAS Y TECNOLOGÍAS QUE POTENCIEN EL CRECIMIENTO, LA INNOVACIÓN Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA EMPRESA	MODERNIZAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN	0%	100%	RESOL. DIAN	RESOL. DIAN	Solicitar la implementación de la facturación electronica del documento equivalente y hacer seguimiento mensual con entrega de reporte a Gerencia Comercial	3	30/04/2021	Gerencia Comercial / Asesor Tecnología / Dirección de Facturación		X									
					LEY 142/1994 - CCU	LEY 142/1994 - CCU	Solicitar la implementación de la facturación en línea y hacer seguimiento trimestral con entrega de reporte a Gerencia Comercial	3	30/11/2021	Gerencia Comercial / Asesor Tecnología / Dirección de Facturación		X									
					LEY 142/1994 - CCU	LEY 142/1994 - CCU	Plan de trabajo con el análisis de informacion de los usuarios registrados en el SIEC que cuentan con los dos servicios, para unificación de factura	1	31/12/2021	Gerencia Comercial / Asesor Tecnología / Dirección de Facturación		X									
ATENCIÓN CLIENTES	3.INCREMENTAR LA SATISFACCION DE LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	RETROALIMENTACIÓN CON LOS PROCESOS DE LOS RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	0%	100%		LEY 142/94 ,Decreto 124 de 2016	Revisar y mejorar la formulación de la encuesta en cuanto a estructura, muestra y canales	1	31/03/2021	Gerencia Comercial / Director Gestión Clientes y PQR		X									
						LEY 142/94 ,Decreto 124 de 2016	Generar informe trimestral con la consolidacion de resultados de encuestas adelantadas y socializar resultados con los procesos	4	31/12/2021	Gerencia Comercial / Director Gestión Clientes y PQR		X									
	2. FORTALECER LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL PARA MEJORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	BRINDAR UNA ATENCION AL CLIENTE CON CALIDAD, BAJO LOS CRITERIOS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	0	100%			Realizar capacitaciones trimestrales por parte de los diferentes procesos de la empresa.	4	31/12/2021	Gerencia Comercial / Director Gestión clientes y PQR		X									
						LEY 142/1994 - CCU	Entrenamiento y capacitación durante 15 días en el sistema de Información Comercial, antes de ser asignado a su puesto de trabajo.	100%	Permanente	Gestion Humana / Asesora Tecnología e Informatica / Director Gestión clientes y PQR		X									
						LEY 142/1994 - CCU	Solicitar capacitaciones orientadas al Servicio y Atención al Cliente	100%	31/12/2021	Gestion Humana / Director Gestión clientes y PQR		X									
	4. MEJORAR CONTINUAMENTE NUESTRO SISTEMA DE GESTION, GENERANDO RESULTADOS DE	REALIZAR SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL SIEC	0%	100%		LEY 142/94	Realizar auditoria mensual del Sistema de Información Comercial, para evaluación de procedimientos realizados al Sistema	12	31/12/2021	Director Gestión clientes y PQR		X									
			0%	100%		LEY 142/94 LEY DE HABEAS DATA	Mantener actualizada la información de los clientes de ENERCA S.A. E.S.P.	Permanente	31/12/2021	Procesos de Gerencia Comercial		X									
	3.INCREMENTAR LA SATISFACCION DE LAS NECESIDADES Y ESPECTATIVAS DE NUESTROS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	BUSCAR LA MEJORA EN LAS CONDICIONES FISICAS Y OPERATIVAS DE LAS 18 OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	0%	100%		LEY 142/94	Realizar la solicitud de mejora a las áreas encargadas, según las necesidades identificadas en las visitas de inspección que realicen en cada una de las oficinas	100%	31/12/2021	Atención Clientes Gerencia Comercial Gerencia Administrativa y Financiera /Asesora Tecnología e Informatica		X									