



**PLAN ANTICORRUPCION Y
DE ATENCION AL
CIUDADANO
2021**

PARTICIPANTES

Ericca Catalina Neita Pinto
Gerente General

Wilson Alirio Rodriguez Garcia
Gerente Administrativo y Financiero

Yeimi Paola Gutierrez Vargas
Gerente Comercial

Fernando Parra Cely
Gerente de Distribución

Elkin Omar Romero Camargo
Gerente de GAS

Andres Lara Rodriguez
Asesor de Planeación Proyectos y SIG

Marja Beltrán León
Asesora Juridica

Claudia Patricia Florez Bayona
Asesor Sistemas de Información

Cielo Esperanza Bohórquez Arias
Oficina de Control Interno

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. GENERALIDADES.....	5
2.1 OBJETIVO DEL PLAN.....	5
2.2 ALCANCE	5
2.3 METODOLOGÍA.....	5
3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS.....	6
4. COMPONENTES.....	8

1. INTRODUCCIÓN

LA EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. E.S.P , comprometida con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 202, PAAC 2021, el cual se constituye en una herramienta de control preventivo de la gestión institucional que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, busca promover la transparencia y disminuir los riesgos de corrupción de la Entidad.

El Plan es integrado por (6) componentes independientes, además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados e Información y Comunicación, teniendo en cuenta el documento Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2, del Departamento Administrativo de la Función Pública.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes componentes:



Ilustración 1. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2. GENERALIDADES

2.1 OBJETIVO DEL PLAN

Presentar las estrategias, acciones y medidas que permitan LA EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. E.S.P., la prevención y mitigación de la ocurrencia de eventos de fraude y corrupción; la racionalización y optimización de los trámites institucionales; la promoción de la cultura del control social a través de ejercicios permanentes de rendición de cuentas; el mejoramiento del servicio al ciudadano y los grupos interesados de la Entidad; y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información; bajo los principios de eficiencia, enfoque al cliente, respeto, responsabilidad, transparencia y confianza.

2.2 ALCANCE

Las estrategias que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2021 deberán ser aplicadas por todos los procesos y/o dependencias que conforman EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. E.S.P.

2.3 METODOLOGÍA

- **Definición del contexto estratégico**

El Plan es una construcción conjunta de todas las dependencias de la EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. E.S.P. Para su documentación se realizó un ejercicio conjunto con la Oficina Asesora de Planeación y Proyectos, la Oficina Jurídica, la Oficina de Sistemas, Gerencia Comercial, Gerencia de Distribución y la Gerencia General.

A finales de 2020 se revisó y actualizó la Matriz DOFA de análisis del contexto, como insumo para la planeación institucional y gestión del riesgo, información que se tiene en cuenta para la formulación del presente documento.

- **Formulación y actualización colectiva**

La formulación del Plan inició con la definición del contexto estratégico de la entidad en torno a cada uno de los componentes señalados, a partir de lo cual se actualizó los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad.

Lo anterior, teniendo como insumos de análisis y verificación documental, los reportes FURAG del año 2019, los informes de seguimiento al PAAC 2019, presentados a la oficina de Control Interno, los resultados de la Encuesta de Medición de la Satisfacción de las partes interesadas, los informes de seguimiento a la gestión realizada en la atención de PQRSD construidos por la Oficina de Control Interno, y los planes de mejoramiento de los procesos del Modelo Integrado de Gestión de la Entidad que están asociados a los componentes. Luego se procedió a la actualización de las actividades para cada uno de los componentes del plan, las cuales están orientadas a cerrar las brechas encontradas en cada uno de los componentes, con el fin de mejorar de manera continua nuestros procesos, incrementar la satisfacción nuestros usuarios y partes interesadas, promoviendo

el aumento del nivel de confianza en la entidad. Posteriormente, se realiza socialización para la consulta invitando a través de la página web de la Entidad.

- **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.

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

A finales del año 2021 se trabajó para la revisión y actualización de la planeación estratégica de la empresa trazada para el horizonte 2021-2024, la cual contempla las metas a corto y mediano plazo, durante los cuales se espera avanzar en el cumplimiento de su visión y consolidar la ejecución de su misión.

Para asegurar el cumplimiento de la visión, se han definieron unos objetivos estratégicos que trazan la ruta a seguir; estos están enmarcados en las diferentes perspectivas de mapa de procesos se determinó de acuerdo a la importancia para la Entidad, el nivel de participación de cada uno de ellos.

MISIÓN

Prestar servicios de distribución y comercialización de Energía Eléctrica y Gas, confiables, seguros y de calidad, promoviendo la transparencia, eficiencia, eficacia y mejora continua en todos los procesos, con personal calificado, contribuyendo al bienestar de nuestros grupos de interés y el desarrollo de la región.

VISIÓN

En 2025 ENERCA, será una empresa sólida, competitiva y productiva; con liderazgo en el sector a nivel nacional, reconocida por las partes interesadas, prestando servicios públicos con altos estándares de calidad y en armonía con el medio ambiente.

VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Valores Corporativos

1. **Honestidad:** Soy leal a mi Empresa, cumplo mis actividades con transparencia y busco el crecimiento Empresarial de ENERCA SA E.S.P
2. **Respeto:** Muestro actitud de servicio íntegro hacia los clientes internos y externos, sin distinciones de tipo, raza, género u otra condición
3. **Compromiso:** Actuó con responsabilidad y protejo mi empresa para crecer juntos
4. **Diligencia:** Cumplo mis deberes, siempre de forma real, que se cumplan los términos y se haga de manera efectiva, optimizando los recursos de la Empresa
5. **Justicia:** Busco con mis actos que todos reciban un servicio con calidad y oportunidad, basado en el cumplimiento de la Ley

Principios Corporativos

1. **Trabajo en Equipo:** El talento humano de Enerca trabaja de manera coordinada, armónica y orientado a alcanzar los objetivos y metas propuestos.
2. **Eficiencia:** Enerca promueve en sus colaboradores el uso eficiente de todos los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades.
3. **Mejora Continua:** Enerca está comprometido con la mejora continua de sus procesos para alcanzar altos estándares de calidad en la prestación de los servicios.
4. **Enfoque al Cliente:** Todas las actividades que realiza Enerca están orientadas a satisfacer las necesidades de sus clientes.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Modernizar y repotenciar la infraestructura de energía y gas.
2. Fortalecer las competencias del personal para mejorar la prestación de los servicios.
3. Incrementar la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.
4. Mejorar continuamente nuestro Sistema de Gestión, generando resultados de eficacia, eficiencia y efectividad.
5. Aumentar la rentabilidad de los negocios de la empresa.
6. Reducir el nivel de pérdidas de energía y gas.
7. Optimizar la gestión de activos.
8. Mejorar la confiabilidad y calidad en la prestación de los servicios.
9. Implementar nuevas prácticas y tecnologías que potencien el crecimiento, la innovación y la transformación digital de la Empresa

4. COMPONENTES

COMPONENTE 1: ESTRATEGIA RIESGOS ANTICORRUPCIÓN

La EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. E.S.P. reviso y 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.

De conformidad con los lineamientos establecidos en el Acto de Gerencia 386 de 2020 “Por el cual se aprueba y adopta la política y los lineamientos metodológicos por los cuales se regirá la aplicación y establecimiento de la administración y el riesgo para la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P”

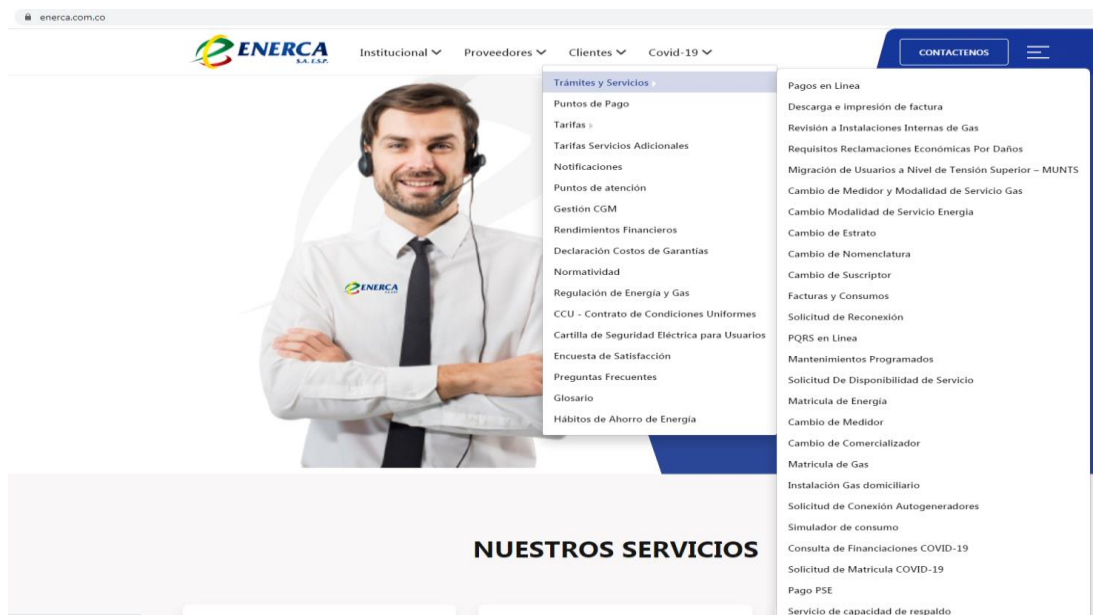
Se presenta la gestión realizada para el análisis de contexto de la entidad, su resultado en la política de administración y el mapa de riesgo de corrupción, lo cual se analizó a través del **Anexo1 Mapa de riesgos de Corrupción 2021**.

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

El objetivo de este componente es facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos interesados a sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con LA EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. E.S.P., pues está orientado en simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante su actualización con estándares de calidad.

En el año 2020 ENERCA se realizó actualización de la página Web corporativa, donde se incluyeron trámites y servicios adicionales quedando a disposición de los ciudadanos para los servicios de Energía Eléctrica y Gas Natural Domiciliario en la dirección <http://www.enerca.com.co/clientes/>.

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



Durante la vigencia 2021, la entidad continuará con la identificación, Priorización, racionalización, automatización y actualización de los trámites y servicios de cara al Usuario, que permita fortalecer e incrementar el nivel de satisfacción de nuestras partes interesadas

Este componente se complementa con el **Anexo 2 Estrategia anti trámites 2021**.

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 Gobernación del Departamento 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, información que también es presentada a la Asamblea de Accionistas de la compañía.

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 2021**.

El Plan de rendición de cuentas 2021 propiciara 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

La estrategia de servicio al ciudadano contribuye con la construcción de un empresa más transparente, participativa y eficiente. Una adecuada estrategia permite incrementar la confianza en la empresa, y tiende a mejorar la relación entre las partes interesadas y ENERCA S.A. E.S.P.

Con el objeto de mejorar la atención al ciudadano, a través de sus canales de atención ENERCA S.A. E.S.P. ha proyectado diferentes estrategias que generan una mejora continua en los procesos y facilitan el acceso de los usuarios a los trámites y servicios ofertados por la empresa.

La descripción de las estrategias está contempladas de forma puntual en el **anexo 4. Atención Ciudadano**.

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:

- El canal telefónico actualmente funciona como un Contac Center que es una herramienta de comunicación y relación con los usuarios, en dicho canal telefónico se trabajara en 2021 para que se proporcione el máximo de información en relación a los de los trámites y servicios prestados por ENERCA S.A. E.S.P. y así disminuir el tiempo de respuesta a los usuarios, desde la parte tecnológica se contempla implementar un canal para la atención de los PQR.
- Aumentar la comunicación y la articulación entre la Dirección de Gestión Clientes y las diferentes áreas de la empresa, para garantizar una atención oportuna de los usuarios.
- Realizar una atención previa en el momento de llegada del usuario a la oficina de atención clientes con el fin de descentralizar la atención de los usuarios en el punto presencial, para garantizar la atención y solución efectiva de los requerimientos de los usuarios.
- Continuar con el fortalecimiento de los canales de atención al usuario (correos electrónicos, peticiones escritas y Contac Center).
- Acercar los trámites y servicios de la empresa al usuario mediante la programación de jornadas de atención al usuario en espacios públicos (jornadas comerciales), siguiendo los

protocolos de bioseguridad establecidos actualmente por la situación de emergencia declarada ante la pandemia por el Covid 19.

- Realizar sesiones twitcam - facebooklive con personal del área administrativa, operativa y comercial de la empresa en donde se permita resolver dudas e inquietudes de las partes interesadas.
- Definir e implementar estrategias para mejorar la atención prioritaria de la población especial

En el año 2020 ENERCA realizó la actualización de la página Web corporativa, se incluyeron mecanismos para mejorar la atención al ciudadano tanto para los servicios de Energía Eléctrica y Gas Natural Domiciliario en la dirección <http://www.enerca.com.co/clientes/>.

La empresa a socializado y divulgado por medio de información al respaldo de la factura los diferentes puntos de pago para los servicios prestados por la Empresa e informa mediante el Portal Web <https://www.enerca.com.co/clientes/tramites-y-servicios/pagos-en-linea/> los medios electrónicos para realizar los pagos en línea mediante los botones PSE y AVAL PAY desde la comodidad de su casa y evitando o disminuyendo el riesgo de contagio en estos momentos de Pandemia Mundial.

Igualmente ENERCA S.A. E.S.P, puso a disposición la Aplicación Móvil EnercApp, desde donde puede acceder de una manera más detallada y privada a toda la información de cada una de las cuentas y servicios que presta la empresa, donde además puede realizar trámites y servicios como Consulta de factura, pagos, consumos; Atención de PQR incluidos la solicitudes de reconexión de servicio.

Para 2021 se realizara campañas de socialización y retroalimentación del uso de la aplicación móvil y pagina Web.

Se trabajara en la creación e implementación de un mecanismo documentado para la denuncia de por parte de los ciudadanos vía Web.

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

ENERCA S.A. E.S.P. está comprometida con el derecho fundamental de acceso a la información pública, por lo cual establece acciones para el cumplimiento efectivo de los lineamientos normativos. Lo anterior, partiendo de la incorporación y aplicación de criterios diferenciales para la publicación, divulgación y disposición de mecanismos para el acceso a la información.

Es importante mencionar que la principal fuente de información primaria es la ciudadanía y las partes interesadas, por lo que debe ser observada de manera permanente. Durante la vigencia 2020, la Entidad en el marco del proceso de atención al cliente ha dado cumplimiento a los

lineamientos de política y herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta, a través de la implementación de los siguientes mecanismos:

Publicación en Página Web:

En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, Enerca S.A E.S.P pone a disposición de los ciudadanos en la página Web actualizada <http://www.enerca.com.co/transparencia-institucional/>, toda la información de importancia relacionada con la Entidad sobre la gestión, ruedas de prensa, memorias de eventos, publicaciones, programas y proyectos a desarrollar y los resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés.

Adicionalmente en la página los ciudadanos pueden hacer uso de sus derechos al realizar solicitudes, quejas o reclamos a la Entidad en línea. En actualidad se está actualizando con noticias relacionadas con actividades de la entidad para que el ciudadano este enterado.

Comunicación Interna:

Al Qfdocument Web como herramienta de gestión documental y de correspondencia interna, se le generaron alertas visuales en las comunicaciones externas.

Las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos en ENERCA S.A., se reciben a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad, para tal fin:

- Pagina Web: <https://www.enerca.com.co/clientes/tramites-y-servicios/pqrs-en-linea/>
- Línea 6344680 y línea 115
- correspondencia@enerca.com.co
- buzon.pqr@enerca.com.co
- contactenos@enerca.com.co
- notificacionesjudiciales@enerca.com.co
- Presencial

Puntos de Atención a Usuarios:

Para la vigencia del 2021 ENERCA S.A. E.S.P., cuenta con 18 oficinas o puntos de atención al usuario distribuidas en las zonas que atiende. El horario de atención de lunes a jueves 7:30 A.M. a 11:30 A.M. y en la tarde de 2:00 P.M. a 5:00 P.M. y Viernes: mañana: 7:30am - 11:30am / Tarde: 2:00pm – 04:30pm

Se describen todos nuestros punto de atención en nuestra página Web <http://www.enerca.com.co/contactenos/> , se selecciona el municipio de tu preferencia y obtendrás la información en un mapa.



OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Seleccione el municipio de su preferencia para desplegar la información correspondiente.

OFICINA

Yopal

NUUESTRO HORARIOS

Lunes a Jueves
07:30 am - 11:30 pm
02:00 pm - 05:00 pm

Viernes
07:30 am - 11:30 pm
02:00 pm - 04:30 pm

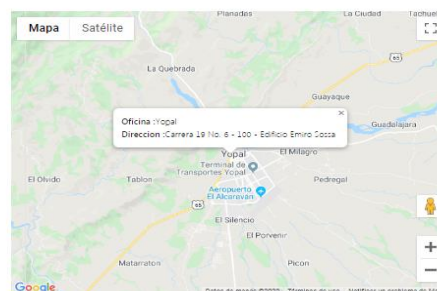
Carrera 19 No. 6 - 100 - Edificio Emiro Sossa

(8) 6344680

018000910182

Línea de Emergencia (XYZ) 115

contactenos@enerca.com.co



Así mismo, con el fin de generar transparencia en las decisiones de la gestión, destacando las temáticas como la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, que para la vigencia 2021 contara con las siguientes estrategias:

- Realización de reuniones con la comunidad de algunos de los municipios donde prestamos nuestros servicios.
- Realización de reuniones con estudiantes sobre ahorro de energía y educación energética.
- Ejecución del plan de medios ENERCA S.A.
- Seguimiento a la oportunidad de la PQR.

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

Riesgos de lavado de activos o se financie el terrorismo 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 2021 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)

Código de Integridad

Para fortalecer la Ética la Gerencia General y la oficina de control interno y la dirección de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional continuaran las campañas definidas como Seamos Legales, hagamos todo Legal, Desconecta al Corrupto, defraudación de fluidos e investigaciones internas en cumplimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano 2021, como herramientas dirigidas a los usuarios, proveedores, trabajadores, colaboradores y comunidades vinculadas con Enerca, con el propósito de no consentir infracción alguna de la ley, deshonestidad o tratos comerciales no éticos por parte de ningún trabajador y colaborador, incluso mediante cualquier pago o cualquier otra participación en actos ilegales tales como soborno, fraude, robo, entre otros.

Para fortalecer los valores corporativos se formularan actividades en el plan de capacitación y bienestar de la entidad, Plan de Trabajo de Seguridad y Salud en el Trabajo SST y la Feria de la Calidad con el apoyo de las oficinas de Talento Humano, Salud Ocupacional y Seguridad Industrial y la Oficina Planeación, Proyectos y SIG.

Aprobado por:

ERICCA CATALINA NEITA PINTO
Gerente General

Proyectó:

ANDRES LARA RODRIGUEZ
Asesor de Planeación Proyectos y SIG

Revisó:

CIELO ESPERANZA BOHÓRQUEZ ARIAS
Oficina de Control Interno

Revisó:

CLAUDIA PATRICIA FLOREZ BAYONA
Asesor de Sistemas.

Revisó:

MARJA BELTRÁN LEÓN
Asesora Jurídica