

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTI-CORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO ABRIL 2015  
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. E.S.P**

COMPONENTES PLAN ANTI- CORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO	ACTIVIDADES	ACCIONES O TAREAS REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES
		30-abr-15		
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	seguimiento a las tomas de lecturas	Programar acompañamientos periodicos en terreno durante el proceso de facturación. auditoria a los cambios realizados durante el mes, en colaboracion con Atencion al Cliente	Lider facturación, Director de PQR	
	Verificación de la información Recaudo y Cartera	Programa de recuperacion de cartera. Actualización procedimientos y formatos y capacitación de valores facturados periodos anteriores y Acta de Depuración. Comité de Cartera	Lider recaudo y Cartera	
	verificación de usuarios con descuentos y/o inactivaciones que no son justificados.	Realizo auditoria al Sistema vs Acta de Aprobacion de Comité de Cartera. Realización auditoria a las cuentas que han sido suspendidas durante el periodo	Lider de Recaudo y Cartera	
	cumplimiento a la normatividad de los procesos	Realizo seguimiento a la aplicación de la normatividad, procedimientos, instructivo, y formatos.	Control Interno	
	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	
	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	
	Cumplimiento a lo señalado en el reglamento interno de contratación	capacitación de procedimientos de reglamento interno de contratación	Gestión Humana, oficina jurídica	
	Clima organizacional. Débil conducta ética de los trabajadores. 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. Activación del comité SUI, seguimientos y control por medio intranet. Adicionalmente compañías de <b>DEENCHUFA AL CORRUPTO</b> de parte control interno.	Gestión Humana y control interno	



ATENCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACTIVIDADES	ACCIONES O TAREAS REALIZADAS	RESPONSABLE	ANOTACIONES
		30-abr-15		
	<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 semanal 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. Adicionalmete 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>	
ATENCIÓN AL CLIENTE	<p>Actualización pagina WEB</p>	<p>Actualización de la pagina web ENERCA S.A. Promoción de espacios virtuales de opinión a través de acceso a la pagina web. Agilidad del pago de factura por medio pagina</p>	<p>Oficina de Sistemas, recaudao y cartera</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, revision y direccionamiento a los procedimientos de Satisfacción al Cliente y Atención al PQRS.</p>	<p>Vinculación de personal dedicado en la recepción de quejas por parte del ciudadano. Seguimiento permanente a la oportuna atención de las quejas. Elaboracion de Plan de Mejoramiento al proceso. Mejoramiento de los canales de participación ciudadana a traves de la Pagina web, linea telefonica, buzones, correspondencia y atención presencial, Capacitaciones a los funcionarios responsables del procedimiento de PQRS, en la obligatoriedad del cumplimiento de los terminos legales y reglamentarios. seguimientos mensuales de solicitudes de usuarios</p>	<p>Gerencia Comercial y asesor control interno</p>	
RENDICIÓN DE CUENTAS	<p>Campaña en los municipios</p>	<p>Campaña en los municipios: se crean espacios de encuentros presenciales con Gerente, su equipo de trabajo y la ciudadanía en diferentes municipios. Informes de Gestion de cada año en pagina WEB, socializacion de actividades realizadas por ENERCA S.A por medio de radio. Se realizó ferias del servicio ciudadano con el municipio de Orocué tiene como finalidad acercamiento de la entidad con el ciudadano y brindarles la oportunidad de resolver sus inquietudes con respecto a diferentes servicios. Allí se resolvieron inquietudes de los usuarios con respecto a la regulación de los servicios publicos de energia electrica, gas .</p>	<p>Prensa, Director PQR</p>	



ATENCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	ACTIVIDADES	ACCIONES O TAREAS REALIZADAS		RESPONSABLE	ANOTACIONES
		30-abr-15			
<b>MECANISMOS ANTITRAMITES</b>	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 - Líder T.I. - Directores y Líderes procesos	
<b>REVISION DEL DOCUMENTO</b>					
		<b>NOMBRE:</b>	<b>BAYARDO ANIBAL SANTANA GORDO</b>		
		<b>CARGO:</b>	Gerente General ENERCA S.A E.S.P.		
		<b>FIRMA:</b>			
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS ESTRATEGIAS</b>					
		<b>NOMBRE:</b>	<b>CIELO ESPERANZA BOHORQUEZ ARIAS</b>		
		<b>CARGO:</b>	ASESOR CONTROL INTERNO		
		<b>FIRMA:</b>			