

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTI-CORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO ABRIL 2014  
EMPRESA DE ENERGIA DE CASANARE S.A. E.S.P**

**MISION:** 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.

CAUSAS	RIESGO	ACCION	ACCIONES O TAREAS REALIZADAS	RESPONSABLE	INDICADOR
Nombramiento de funcionarios sin el lleno de los requisitos legales o reglamentarios	Archivos de hojas de vida con vacíos de información	Ajustar y actualizar procedimiento de vinculación de personal establecido en el SGC, incluyendo la verificación de requisitos establecidos.	Notificaciones a los empleados para la actualización de hojas de vida. Implementación de procedimientos PR-GH-01: Selección y Vinculación de personal	Gerencia Administrativa y Financiera (TALENTO HUMANO)	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
Deficiencia en manejo del proceso de Gestión Documental (contratación)	Archivos de contratos con vacíos de información.	Actualización e Implementación procedimientos del proceso de Gestión Documental donde se evidencie controles que mitiguen el riesgo	Se asignó un responsable para la validación y depuración de los contratos (hojas de vida) y luego realizar transferencia al proceso de Gestión Documental la carpeta completa	Gerencia Administrativa y Financiera (GESTION DOCUMENTAL, TALENTO HUMANO)	Logro
Incumplimiento a lo señalado en el reglamento interno de contratación	Desconocimiento del reglamento interno de contratación	Actualización y capacitación de procedimientos de reglamento interno de contratación	Elaboracion lista de chequeo Implementar modificaciones en el formato de los pliegos de condiciones Implementar la conservacion y archivo de las propuestas por un termino prudencial de conformidad con las tablas de retencion	GESTION CONTRATACION E INTERVENTORIA	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.

CAUSAS	RIESGO	ACCION	ACCIONES O TAREAS REALIZADAS	RESPONSABLE	INDICADOR
<p>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 SIU</p>	Amiguismo y clientelismo.	<p>Compañías para difundir el Código de Ética, principios y valores. Actualizar manuales de procedimientos. Mejorar procedimientos de contratación.</p>	<p>Se asignó un responsable para el seguimiento en la oportunidad de los formatos SIU. Se realizó una validación en el sistema QF DocumentWeb sobre los requerimientos vencidos y sin respuesta. Notificación a los responsables del trámite contestar los requerimientos. Campañas de sensibilización y crear conciencia a los empleados en la oportunidad de la respuesta de quejas, sugerencias o peticiones de los usuarios.</p>	Asesor de Control Interno y Asesor de Planeación	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
Deficiencia en la funcionalidad de los comités	Debilidad en la cultura de evidenciar las reuniones de comité	Elaboración de actas en los diferentes comités y registrar firmas de asistencia	Activación de comités evidenciadas en las actas y listas de asistencia.	Comités	logro
Deficiencias en la elaboración de algunos documentos que hacen parte del proceso contractual puesto que se consignan datos de manera imprecisa(faltan ofertas o cotizaciones presentadas por los oferentes que participaron en el proceso contractual)	Debilidad en el control de documentos	Actualización de procedimientos del proceso de contratación	A partir de Enero de 2014, se debe dar aplicación al decreto 1510 de 2013.	asesor de Planeación	logro
Desconocimiento de la normatividad vigente.	Inclusión de gastos no autorizados.	<p>Revisión y actualización del normograma por ejes temáticos y dependencias. Socialización y capacitación de la normatividad.(prevención del daño antijurídico)Capacitación en cultura del autocontrol.</p>	actualización del normograma	Asesor de la Oficina Planeación	logro

CAUSAS	RIESGO	ACCION	ACCIONES O TAREAS REALIZADAS	RESPONSABLE	INDICADOR
<p>Ausencia de compromiso ético. Ausencia de idoneidad, experiencia y conocimiento de responsable de la designación. Falta de idoneidad del supervisor en aspectos técnicos, jurídicos y financieros. Bajo nivel de capacitación.</p>	<p>Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.</p>	<p>Fortalecer la planeación de necesidades del talento humano. Garantizar los recursos para la contratación del talento humano idóneo y en forma oportuna. Revisión de actividades y documentos de soporte.</p>	<p>verificación y certificación de idoneidad por parte de talento humano</p>	<p>Talento Humano y asesor de la Oficina Jurídica</p>	<p>Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.</p>
<p>No se tiene las herramientas para prevención del daño antijurídico en la entidad, como tampoco se ha formulado políticas para su prevención.</p>	<p>Falta de políticas de prevención</p>	<p>Elaboración, actualización e implementación de Políticas de Operación y Código de Buen Gobierno</p>	<p>documento de Código de Buen Gobierno, contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de energía</p>	<p>Asesor de Oficina de Planeación</p>	<p>logro</p>
<p>Ineficacia en los controles.</p>	<p>Deficiencias en los controles de los procedimientos</p>	<p>Fortalecer la política de cero papel. Establecer como política prioritaria el manejo documental y de archivo. Precisar metas y responsables en la organización documental. Capacitación permanente para el manejo del archivo documental. Implementación del proceso Gestión documental Manual de procedimientos actualizados</p>	<p>actualización de procesos y procedimientos.</p>	<p>Todos los Procesos</p>	<p>Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.</p>

CAUSAS	RIESGO	ACCION	ACCIONES O TAREAS REALIZADAS	RESPONSABLE	INDICADOR
Intereses particulares. Discrecionalidad. Débil control.	Decisiones ajustadas a intereses particulares.	Conformación e implementación de grupos de trabajo con responsabilidad.	Implementación manual de funciones y competencias	Asesor de Planeación y Talento Humano	logro
Complejidad en los trámites que deben adelantar los ciudadanos .  Falta de control ciudadano. Estilos de dirección inapropiados.	Carencia de trámites documentados e implementados	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 y control a las quejas por parte del ciudadano. Notificaciones a los reponsables tramite quejas por parte del ciudadano. implementación de diferentes canales para que el ciudadano adelante su inconformidad. Defensor del usuario (Queja Segura)	Gerencia Administrativa y Financiera (atención al cliente)	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
Inexistencia de un procedimiento de interacción entre el Área Financiera - Cartera-, Área Comercialización - Facturación- y Área Técnica Operativa, que permitan interactuar en forma directa entre estas áreas de la empresa.	Debidad de trabajo en equipo	actualizacion de caracterizacion de procesos de capacitación	Actualización de un sistema de información el cual articula Financiera - Cartera-, Área Comercialización - Facturación- y Área Técnica Operativa	Gerencia Administrativa y Financiera (talento humano)	logro
Falta de procedimientos claros. Conveniencias y modificaciones para alterar o cambiar frecuentemente procedimientos. Falta de unificación de criterios en torno a los cambios de servicio, estrato,lectura, comsumos, cortes	falta de definir lineamientos específicos para el control de cambios en los servicios	aprobacion procesos y procedimientos legalmente establecidos. Fortalecer valores institucionales. Capacitación	Actualización de procedimientos en el servicios	asesor de Planeación y asesor de Control Interno	logro

CAUSAS	RIESGO	ACCION	ACCIONES O TAREAS REALIZADAS	RESPONSABLE	INDICADOR
Débil cultura del control Institucional Interpretación y uso de normas para favorecer intereses personales, políticos y otros.	Ofrecer y/o recibir beneficios económicos para restauración de servicios cumplimiento requisitos	Capacitación de las normas éticas y de procedimientos. Motivar el sentido de pertenencia. Rotación de personal en los puestos críticos. Actualización de procedimientos.	Campañas de sensibilización en valores corporativos,	asesor de Planeación y asesor de Control Interno	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
Poca o nula utilización de la página WEB de la empresa para la comunicación con sus usuarios.(consecuencias técnicas del hurto, incentivos )	usuario desactualizado de la empresa enerca	actualizacion pagina WEB	campañas de sensibilización a los usuarios por medio de folletos(consecuencias técnicas del hurto, incentivos )	Prensa y comunicaciones	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
No se cumplen los tiempos de respuesta a solicitudes de conexión de usuarios ni de reconexión, a pesar de tener claro los términos establecidos en la normatividad.	incumplimiento de normatividad	capacitacion de normatividad	capacitacion implementacion de normatividad	gerencia Comercial	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.
debilidad con sistema fiable, actualizado y geo referenciado con el vínculo usuario transformador.No se conoce en que puntos hay necesidad de instalar mediciones de flujos de energía entre niveles de tensión.	Debilidad en el seguimiento y control	Actualización de procedimientos Seguimiento permanente revisiones tecnicas (diagnósticos)	Analisis preliminar (centro de control)	Gerencia Comercial	logro