

# Control Interno

## **INFORME EJECUTIVO 2018**

En cumplimiento de lo dispuesto en el  
Decreto 1499 de 2017

Oficina de Control Interno

**EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE ENERCA SA ESP.**

## PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG

El Gobierno Nacional a través de la expedición del Decreto 648 de 2017, donde establece la necesidad de regular la organización de las Oficinas de Control Interno, su rol y actualizar lo relativo al Comité de Coordinación de Control Interno en las entidades, la Empresa de Energía de Casanare ENERCA, actualizó las funciones y composición del Comité Institucional Coordinación de Control Interno mediante Acto de Gerencia 551 del 29 de agosto 2017.

Con el firme propósito de dar cumplimiento a la normatividad vigente en lo referente a evaluación de cada uno de los Módulos, componentes y elementos que componen el Modelo Estándar de Control Interno adoptado e implementados en la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., se presenta a continuación un informe de evaluación al sistema de control interno a través de la aplicación de la encuesta de FURAG y MECI.

Cuestionario diseñado por el DAFP: FURAG preparatorio como nuevo esquema de medición de las políticas de desarrollo administrativo y MECI, para determinar la implementación y desarrollo del sistema de control interno a través del aplicativo dispuesto por el Departamento administrativo de la función pública (DAFP).

El Informe de Gestión y Desempeño Institucional emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública en el mes de abril de 2018, generado a partir de la información proporcionada por la Empresa de Energía de Casanare ENERCA SA ESP, a través del Formulario Único de Reporte y Avance de Gestión –FURAG II muestra los siguientes resultados como línea base para la Empresa de Energía de Casanare:

DIMENSIONES	% máximo	POLÍTICAS	%
Dimensión Talento Humano	79	Política de Integridad	65.8
Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación	76	Planeación Institucional	69.1
Dimensión Gestión con Valores para el Resultado	74	Política de Fortalecimiento y Simplificación de Procesos	78.4
		Política de Gobierno Digital	75.2

		Política de Seguridad Digital	85.8
		Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública	61.4
		Política Racionalización de Trámites	73.6
		Política de Servicio al Ciudadano	68.2
Dimensión de Evaluación de Resultados	80	Política de Seguimiento y Evaluación del Desempeño	76.4
Dimensión de Información y Comunicación	70	Política de Gestión Documental	71.7
Dimensión Gestión del Conocimiento	80	Política de Transparencia y Acceso a la Información	72.7
Dimensión de Control Interno	90	Componente Ambiente de Control	73.4
		Componente de Gestión de Riesgo	82.8
		Componente Actividades de Control	78.6
		Componente Información y Comunicación	72.4
		Componente Actividades de Monitoreo	80.0

Para el funcionamiento del Sistema integrado de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, se adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de consolidar los elementos requeridos para que la Entidad funcione de manera eficiente y transparente atendiendo las 16 políticas de Gestión y Desempeño, que de acuerdo con el Manual Operativo MIPG, funcionara a través de 7 dimensiones.

1. Dimensión Talento Humano
2. Dimensión Direccionamiento Estratégico y Planeación
3. Dimensión Gestión con Valores para el Resultado
4. Dimensión Evaluación para el Resultado
5. Dimensión Información y Comunicación
6. Dimensión Gestión del Conocimiento y la Innovación
7. Dimensión Control Interno

En razón a lo anterior, el Control Interno se integra, a través del MECI, como una de las dimensiones del Modelo, y en el mismo Decreto 1499 de 2017 se establece la actualización del Modelo Estándar de Control Interno – MECI, en 5 componentes:

1. Ambiente de Control
2. Evaluación del Riesgo
3. Actividades de Control
4. Información y Comunicación
5. Actividades de Monitoreo

La Oficina de Control Interno presenta el Informe Pormenorizado de Control Interno, de acuerdo con las 7 dimensiones MIPG y los 5 componentes del Modelo Estándar de

Control Interno, desarrollados en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, según artículo 2.2.22.3.5 del Decreto 1499 de 2017.

### **ACTUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIONALIDAD DE MIPG.**

#### **Comité Institucional de Gestión y Desempeño.**

En cumplimiento del artículo 2.2.22.3.8 del Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, ENERCA SA ESP, tiene conformado Comité de Gerencia estableciendo las funciones y directrices emanadas en el Decreto en Mención

Durante el período de evaluación se llevaron varias sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, así:

- 1. Con corte al 30 de junio de 2018:** se efectuó el seguimiento y verificación a la gestión, indicadores acciones correctivas, plan acción de la vigencia de 2018 del servicio de energía y GAS.
- 2. Reuniones una vez cada semana:** En el cual se abordaron temas como: el seguimiento a compromisos de comités anteriores y el seguimiento a Políticas de Gestión y Desempeño Institucional.
- 3. Informe semestral** se efectuó el seguimiento a Procesos de Gestión y Desempeño Institucional, se llevó a cabo por medio del informe de la Revisión por la alta Dirección de acuerdo con la Norma ISO 9001:2015 requisito 9.3.

#### **Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno**

En cumplimiento del artículo 2.2.21.1.5 del Decreto 648 del 19 de abril de 2017, ENERCA SA ESP conformó mediante **Acto de Gerencia 551 del 29 de agosto 2017** el Comité Institucional de Coordinación del Sistema de Control Interno, estableciendo las funciones y directrices emanadas en el Decreto en mención.

Adicionalmente, cumpliendo con lo establecido en los lineamientos del estatuto de auditoría

En lo corrido de la vigencia, se llevaron a cabo **3 sesiones:**

- **Primer Comité:** 8 de marzo de 2018 aprobación del programa de auditorías 2018
- **Segundo Comité:** 30 de septiembre de 2018 seguimientos a plan de acción 2018.
- **Tercer Comité:** 1 de noviembre de 2018, seguimiento y verificación a los planes de mejoramiento de auditoría interna de control interno ENERCA, DNP, Superservicios de Energía y Gas, Contraloría General, Contraloría Departamental, Gestión del Riesgo.

## **DIMENSIONES MIPG**

### **1. DIMENSIÓN TALENTO HUMANO**

De acuerdo con los procedimientos del proceso y MIPG 2018, para el desarrollo de esta dimensión se tendrán en cuenta las siguientes 2 Políticas de Gestión y Desempeño Institucional:

- Gestión Estratégica del Talento Humano
- Integridad

Para el año 2018 en las distintas actividades del proceso gestión humana, elaboró y desarrollo los planes de formación, capacitación, bienestar, inducción y reinducción, los cuales contaron con la participación activa de los trabajadores, quienes a través de la aplicación de la encuesta de nivel de satisfacción, evaluaron favorablemente en un 98% las actividades realizadas; reflejando los resultados en el mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.

El proceso de Gestión Humana desarrollo actividades para el fortalecimiento a los valores y principios de la entidad, por medio de jornadas lúdicas y jornadas deportivas.

La Gerencia Administrativa y Financiera, dando cumplimiento al procedimiento para la comprobación de faltas y aplicación de las sanciones disciplinarias laborales en consonancia con el Reglamento Interno de Trabajo de la EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A.- E.S.P., recibió 7 procesos, 1 se generaron por queja interna y 6 por queja externa; de los cuales se impartieron 3 sanciones disciplinarias, 2 fallos inhibitorios y 2 absolutorios.

### **Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo - SGSST**

De acuerdo con la Resolución 1111 del 27 de marzo de 2017 mediante la cual se establecieron los Estándares Mínimos que debe tener el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo – SGSST, el proceso de Salud Ocupacional informó que a la fecha la Entidad tiene un 71% de cumplimiento frente a la implementación de los estándares mínimos establecidos por el Ministerio del Trabajo. Se formula plan de trabajo para el 2019 y la realización de los mismos, para el alcanzar el 100% de la implementación.

A continuación, se relacionan las metas versus logros obtenidos en los 7 componentes del SGSST:



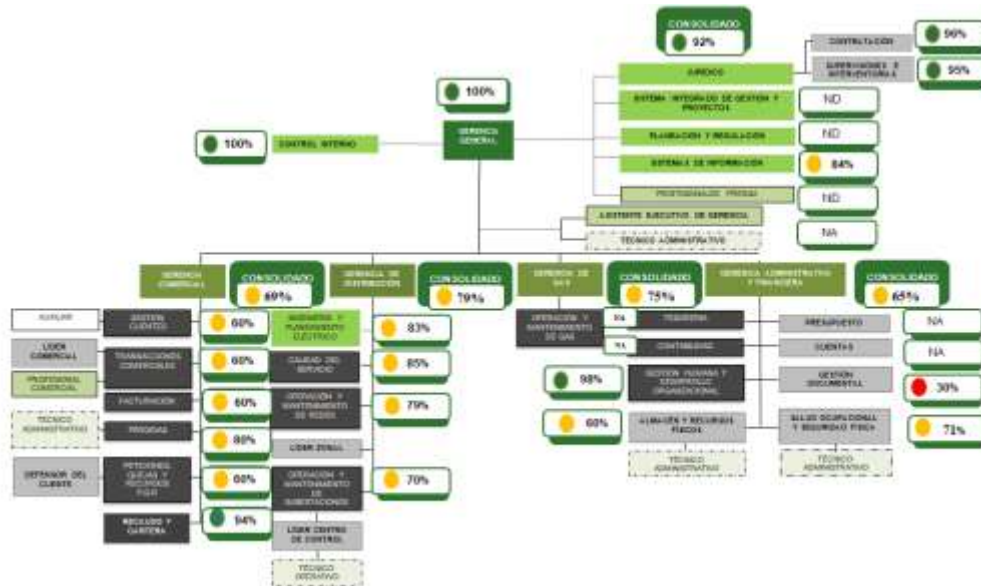
## 2. DIMENSIÓN DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

Con el fin de dar cumplimiento al nuevo referente estratégico de la entidad se definió la actualización y ajustes de mejora del direccionamiento estratégico (misión, visión, política y objetivos de calidad, política ambiental, política de seguridad y salud en el trabajo) según Acto de Gerencia 377 del 2018, y las Gerencias enfocaron sus esfuerzos al cumplimiento de las estrategias definidas en cada uno de los objetivos estratégicos a través de la definición y ejecución de proyectos de inversión y planes de acción.

Es importante resaltar que para lo corrido de la vigencia el esquema de Planeación Estratégica (PEC) 2018, se presentó algunas modificaciones en las estrategias institucionales con respecto al año anterior, como la atención amable y oportuna a nuestros usuarios; con ello, la entrega de un servicio estable y confiable basada en la modernización de la infraestructura y el aumento en los mantenimientos preventivos y correctivos, para fortalecer la ejecución de plan de pérdidas mediante implementación de tecnología y cumplimiento con los compromisos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Las estrategias presentaron un nivel de cumplimiento a nivel de indicadores y gestión de planes del **70%**. Si bien, se ha avanzado en términos de la calidad en la formulación de los Planes acción como referentes del seguimiento a la gestión, éstos pueden mejorar y orientarse más hacia la identificación del alcance y el logro de resultados.

Así mismo, se presenta el esquema resultado de los Planes acción 2018, en el cual se observa el nivel de cumplimiento de las dependencias:



### 3. DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS

#### Código de Ética actualizado acorde al código de integridad.

El Código de Ética y Buen Gobierno de ENERCA S.A.E.S.P se actualizó en el año 2016, según acto de gerencia No 62 de 2016 del 11 de Noviembre de 2016. “Por medio del cual se deroga el acto de Gerencia N0 464 de 2014, y se dictan nuevas disposiciones para el comité de ética y Buen Gobierno”.

Se tiene previsto dinamizar el comité de ética y Buen Gobierno mediante nombramiento y actualización de integrantes del comité en el mes de octubre del año 2018, para actualizar información que arroje resultados y sirvan para la elaboración de un diagnóstico acerca del conocimiento, aplicación y vivencia del Código de ética al interior de la empresa. Y de esta manera actualizar el Código de Ética y Buen Gobierno de ENERCA S.A E.S.P de Noviembre de 2016.

#### Manual de funciones y competencia.

De conformidad con la modificación a la distribución de los cargos de planta la Empresa de Energía de Casanare S.A E.S.P, se realizaron modificaciones al Manual de Funciones

Acto de Gerencia 366 del 2018, se modificó el cargo de Líder de Recaudo y Cartera por el de Director de Recaudo y Cartera, se trasladó de la Gerencia Comercial a la Gerencia General la profesional de prensa, se suprimió la unidad de telecomunicaciones y por ende



el cargo de Director de Operación y Mantenimiento de Telecomunicaciones. Acto de Gerencia 575 del 2018, se creó el cargo de Líder de Transacciones Comerciales.

Se modifica, se crea, y se trasladan cargos plasmando en el manual de funciones el objetivo, contenido, datos básicos, misión/propósito del cargo, principales responsabilidades, valoración, reportes a entregar, autoridad para la toma de decisiones, comités en los que participa, contactos y relaciones de trabajo y requerimientos del cargo.

### **Mapa de procesos**

A través del Acto de Gerencia N° 560 del 08 de Noviembre de 2016, se dejó constancia de la modificación de la Estructura Organizacional de la Empresa de Energía de Casanare, atendiendo a la necesidad de cumplir con los propósitos corporativos.

Así las cosas, se dieron cuatro cambios importantes dentro de la denominación, se eliminó el Macroproceso de Unidad de Telecomunicaciones (Acta de Junta Directiva N° 109 del 17 de Agosto del 2016), se define la Unidad de Gas como uno de los Macroprocesos Misionales, y se incluyen los procesos: Sistema Integrado de Gestión (SIG) y Proyectos y Planeación y Regulación, como parte del Macroproceso Estratégico, eliminándose el proceso de Planeación y Proyectos.

Así mismo, la actualización del mapa de procesos por medio del Acto de Gerencia N° 377 del 27 de junio de 2018, en el artículo tercero, decide: “Adoptar el Mapa de Procesos y definir los Macroprocesos y Procesos aprobados para la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P.

## **4. DIMENSIÓN EVALUACIÓN PARA EL RESULTADO**

La Entidad ha establecido mecanismos de medición y seguimiento que le permiten conocer el logro de los objetivos y metas y dispone de indicadores que brindan la información pertinente para establecer el grado de avance y logro de los resultados esperados.

El cumplimiento en la oportuna actualización de los resultados arrojados por los indicadores de gestión por proceso para el periodo enero-noviembre del año 2018, fue de un 61% en promedio, ubicando el desempeño en un rango de valoración Regular, analizada el mismo periodo para el año 2017 se mantuvo estable el porcentaje de entrega de indicadores de gestión.

A manera de acción correctiva se emitió circular No. 003 de Fecha 27 de Septiembre de 2018, emitida por parte de gerencia General, sobre presentación oportuna de Indicadores de Gestión y Acciones Correctivas, adicionalmente se realizó envió de correos recordando el reporte de los indicadores de Gestión en el Formato **FT-MDP-SPR-17 Hoja de Vida Indicadores de Gestión** de cada uno de los procesos de acuerdo a la



periodicidad, Así mismo se enfatizó que los indicadores que reflejaban un **RANGO INSUFICIENTE** era necesario realizar seguimiento y verificar si es posible mejorar las condiciones del indicador por medio del reporte de Acciones Correctivas eficaces, en el formato **FT-MDP-SPR-52 Reporte de Acciones Correctivas**, al igual para los indicadores que por dos periodos consecutivos presentaron un desempeño regular.

ENERCA S.A. E.S.P. El 26 de Agosto de 2015 obtuvo el certificación EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001-2008 para el MACROPROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA, el 17 de Noviembre de 2017, amplía el alcance de la CERTIFICACIÓN en la NORMA TÉCNICA ISO 9001-2008 al MACROPROCESO DE COMERCIALIZACIÓN segundo proceso MISIONAL de los tres existentes en la compañía.

Dado lo anterior, y después de un gran trabajo en Equipo con los líderes de Procesos implicados en la auditoría realizada por el ICONTEC en el mes de agosto de 2018, se logró renovar la certificación otorgada el 26 de Agosto de 2015 y 17 de Noviembre de 2017 a los MACROPROCESOS de: DE DISTRIBUCIÓN y COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA respectivamente, y para la vigencia 2018 se ratifica las certificaciones obtenidas por parte del Instituto colombiano de normas técnicas ICONTEC, y se logra la ACTUALIZACIÓN de La Norma Técnica ISO 9001:2008 a la Norma Técnica ISO 9001:2015.

## 5. DIMENSIÓN INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

### Comunicación externa:

En el 2018 la prioridad fue fortalecer el grupo de atención al cliente, encargado de llevar el control sobre la recepción y la respuesta 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.

Se desarrollaron campañas "ESCUCHANDOTE MAS CERCA", "CAMINANDO DE LA MANO CONTIGO" jornadas técnico comerciales visitando los siguientes municipios: Villanueva, Barranca de Upía (2), Monterrey, Hatocorozal, Paz de Ariporo (2), Nunchía, Sur de Tauramena, Orocué, Sur de Orocué, Chameza, Tamara, Morichal, Pore y Yopal.

A través de los medios de comunicación como radio, prensa escrita y redes sociales, se implementaron herramientas para mantener informados a los usuarios de los mantenimientos, proyectos, acontecimientos desarrollados por ENERCA SA ESP.

En referencia a la gestión de responsabilidad empresarial, la Empresa de Energía de Casanare ENERCA S.A E.S.P adelantó el programa educativo "Semilleros de Buena Energía 2018", en donde a través de charlas explicativas, videos ilustrativos y material impreso se buscó generar conciencia ambiental y responsabilidad en el cuidado y buen uso del servicio de energía eléctrica y gas domiciliario en nuestros niños y jóvenes de Yopal.

Esta actividad se realizó en coordinación de Gestión Social Enerca y en algunos casos contó con el acompañamiento de la delegada de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en Casanare Dra. Mildred Carolina Corredor Lopez, quienes visitaron el Centro Educativo Braulio González zona Centro, la Institución Educativa La Campiña y el Instituto Educativo Centro Social de la ciudad de Yopal en los grados cuarto, quinto y sexto.

Dentro de las estrategias de acercamiento a comunidades se realizaron Jornadas Comerciales en diferentes sectores del departamento, llevando facilidades y accesibilidad a cada uno de nuestros Clientes. Algunos de los sectores visitados se encuentran ubicados en los municipios de Tauramena (Veredas Piñalito, Tunupe, Carupana, Vigía Trompillos, La Urama, La Esmeralda, Corocito y sector urbano); Maní (Vereda Santa Helena del Cusiva) y Yopal (Barrios Villa David, San Marcos y Ciudadela La Bendición). A través de Jornadas comerciales se contribuyó con la construcción de un empresa más transparente, participativa, resiliente y eficiente.

La implementación de estas jornadas permite incrementar la confianza en la empresa, y tiende a mejorar la relación entre las partes interesadas y ENERCA S.A. E.S.P., el objetivo principal es garantizar el acceso a los servicios ofertados desde la gerencia comercial a los usuarios de la empresa, es así como se realizaron diversas jornadas a lo largo del Municipio.

### **Comunicación Interna:**

En la actualidad, ENERCA hace presencia en los diferentes municipios del departamento de Casanare, Barranca de Upia en el departamento del Meta y en los municipios de San Luis de Gaceno y Pajarito del Departamento de Boyacá, con 18 puntos de atención personalizada para nuestros clientes. Se mantiene un monitoreo permanente a los puntos de atención por medio de la tecnología de la entidad, donde se evalúan los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, obteniendo un porcentaje de eficiencia del 94%, en tiempos de respuesta inferior a los 10 días en el servicio de Energía y en Gas.

En el municipio de Yopal, en el punto de atención y la administración de la empresa se realizan mejoras constantes, se trasladaron las oficinas para el edificio Emiro Sossa Pacheco, donde se concentraron todos los servicios ofrecidos por ENERCA S.A. E.S.P., se realizó la instalación de la fibra óptica entre el edificio Emiro Sossa Pacheco y el Data Center y la implementación de la red estructural tipo estrella con un enlace interno en fibra, con una ejecución total en inversión de \$ 320 millones de pesos, permitiendo agilizar la atención, ofreciendo mayor calidad en los servicios a los usuarios y garantizando la prestación de servicios permanente de todos los sistemas de información con los que cuenta la Entidad.

Se instala una oficina especial para dar prelación en la atención a la población especial (discapacitados, mujeres embarazadas, adultos mayores, etc.), logrando crear y afianzar esta cultura del servicio.

Se da al servicio la oficina del Defensor del Cliente, con el fin de ofrecer a la comunidad y a los usuarios la posibilidad de recibir atención ágil y efectiva en casos especiales para las reclamaciones o inquietudes sobre la prestación de los servicios ofrecidos por nuestra entidad.

### **Canales De Comunicación Habilitados Para La Recepción De PSQR'S:**

La Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., dispone de los siguientes canales de comunicación los cuales están habilitados para la recepción de PSQR's:

- página Web actualizada, [http://www.enerca.com.co/index.php?option=com\\_content&view=featured&Itemid=479](http://www.enerca.com.co/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=479)  
La cual referencia 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.
- PQR en Página web: Link <http://www.enerca.com.co/forms/pqrs.php> : mediante el cual los ciudadanos pueden hacer uso de sus derechos al realizar solicitudes, quejas o reclamos a la Entidad en línea.
- Línea gratuita: 01-8000910182 y línea 115: en ellas se realiza la atención inmediata a las necesidades de la comunidad Casanareña.
- Correspondencia: QF Document
- Buzón PQR:
- Presencial

### **Oficinas de atención al usuario**

Enerca cuenta con 18 oficinas o puntos de atención al usuario distribuidas en las zonas donde se prestan los servicios de Energía Eléctrica y Gas. El horario de atención a los usuarios es de lunes a viernes de 7:30 A.M. a 11:30 A.M. y en la tarde de 2:00 P.M. a 5:00 P.M.

<b>MUNICIPIOS</b>	<b>DIRECCIÓN</b>
OROCUE	Calle 5 No. 8 – 81 Local 2
MANÍ	Carrera 4 No. 16 - 106
VILLANUEVA	Carrera 13 N° 9-02
PORE	Carrera 16 No. 4 – 62
NUNCHÍA	Carrera 5 No. 4 – 90
MONTERREY	Carrera 7 No. 18 -14
TÁMARA	Calle 4 No 4 - 35
TRINIDAD	Carrera 3 No. 6 – 09
HATOCOROZAL	Calle 12 No. 9 – 58
AGUAZUL	Carrera 17 con Calle 12 Esquina
SAN LUIS DE PALENQUE	Carrera 3 No. 8 – 66
SABANALARGA	Carrera 7 No. 5 – 28
BARRANCA DE UPÍA	Carrera 3 No. 10-39
TAURAMENA	Calle 5 N° 12 – 25

PAZ DE ARIPORO  
SACAMA  
CHAMEZA  
YOPAL

Carrera 10 No 2 – 45  
Palacio Municipal  
Barrio la Esperanza  
Carrera 14 No. 14<sup>a</sup>-28

### **Capacitaciones personal atención clientes**

Para dar cumplimiento al plan de acción, el pasado 11 de agosto se llevó a cabo una capacitación a todo el personal de las Oficinas de Atención al Usuario de ENERCA S.A E.S.P. en temas de conocimientos de la entidad y regulatorios.

El viernes 31 día viernes 31 de agosto y sábado 01 de septiembre se programó otra capacitación al personal de Atención al usuario, con lo que se busca mejorar la atención y compromiso con nuestros usuarios.

### **Nivel de Satisfacción del Cliente**

El objetivo de este indicador es Atender y gestionar las solicitudes de clientes usuarios y comunidad, de manera eficaz y oportuna, satisfaciendo sus necesidades y expectativas, mediante la realización de encuestas de satisfacción al usuario aplicado por los municipios seleccionados en la media poblacional.

**Marco Atención Clientes:** Para el primer semestre del año se aplicaron en los 18 municipios 1094 encuestas, el primer componente nos arroja un resultado bueno calificando un excelente trato hacia el usuario por el personal de ventanilla atendiendo sus inquietudes y aclarando dudas en el tiempo oportuno en los C.A.C.

**Marco Comercial:** Para este indicador se tomó como referencia el resultado total las preguntas 6, 7 y 8 donde nos arroja un resultado regular porque algunos usuarios manifiestan no conocer muy bien la factura y además no la entregan a tiempo en la dirección correspondiente.

**Marco Técnico:** En este otro indicador no se logró cumplir la meta debido a que como prestadores del servicio de energía eléctrica, se presentan bastantes interrupciones y la calidad del servicio prestada fue regular, por lo tanto estas peticiones se hacen conocer a la Gerencia Comercial, con el fin de que sean expuestas al área de distribución para tomar acciones tendientes a la mejora del servicio.

Para dar cumplimiento a lo estipulado en el plan de mejoramiento, se enviaron dos (2) acciones correctivas al SIG por correo electrónico el día 31 de Julio de 2018, según el resultado del indicador de satisfacción del primer semestre de 2018, las cuales fueron trasladadas a Facturación y Calidad del Servicio.

## **MEDIOS INFORMATIVOS APLICADOS AL PLAN DE ACCIÓN DE ATENCIÓN CLIENTES Y AVANCES (INVOLUCRANDO TODOS LOS MECANISMOS QUE TIENE LA ENTIDAD) PERSPECTIVA DE LA VENTANILLA HACIA ADETRON Y AFUERA**

Para la Empresa de Energía de Casanare ENERCA S.A E.S.P, es indispensable mantener a nuestros usuarios y comunidad informada dando a conocer hechos relacionados con las actividades, proyectos y avances obtenidos por la entidad; de igual manera reforzar el sentido de pertenencia de los usuarios. Crear en la comunidad una actitud de apoyo para con la Empresa, que se vea reflejado en información y posicionar nuestra Empresa como líder del sector a través de una imagen sólida, que permita reconocimiento y recordación entre la comunidad y demás empresas de la región. En atención al cliente se ha fortalecido la información de acuerdo a la retrasmisión de información que se genera a los usuarios a través de los distintos medios que maneja la empresa, publicación en redes sociales, Facebook, página web institucional y mediáticas.

### **La herramienta tecnológica como la web**

Ha sido fundamental a la hora de informar puesto que se puede decir que es el medio de comunicación al que un 95% de personas tiene acceso, es más rápido y tiene mayor receptividad. Por ello la empresa de energía de Casanare, maneja sus cuentas principales como lo son: página principal, [www.enerca.com.co](http://www.enerca.com.co) y su cuenta en Facebook Empresa de Energía de Casanare en donde publica información de interés, como boletines de prensa, campañas institucionales, fallas ocasionales, entre otros. Es de resaltar que hasta el mes de diciembre del año 2017 se contaban con 8.429 seguidores según imagen que relaciono. De enero a agosto 31 de 2018 hay 10.081, haciendo referencia que solo en el mes de agosto se logró conseguir 124 seguidores restamos 2 veces este valor lo que indicaría que al mes de junio de 2018 conseguimos 9.823 personas siguiendo nuestras publicaciones.

### **Las redes sociales o páginas web**

[www.prensalibrecasanare.com](http://www.prensalibrecasanare.com), [www.laschivasdelllano.com](http://www.laschivasdelllano.com) , [www.casanarenoticias.com](http://www.casanarenoticias.com)

[www.eldiariodelllano.com](http://www.eldiariodelllano.com)

### **Redacción y publicación de boletines de prensa.**

Una de las herramientas que maneja la empresa ENERCA S.A ESP, para dar a conocer información de interés a sus usuarios y comunidad en general, es la implementación, elaboración, publicación y difusión de los diferentes boletines de prensa que se emiten desde el área de comunicaciones, con el fin de informar los diferentes mantenimientos programados y/o información referente a temas de energía eléctrica y gas domiciliario a la comunidad. Además suspensiones por fallas ocasionales y/o campañas institucionales, lo que permite mayor información y que el usuario se programe ante las diferentes

actividades en las cuales hace uso de los servicios; de igual forma se da cumplimiento a normatividad exigida por la CREG.

En el año 2018, de enero a diciembre se emitieron una totalidad de 224 boletines de prensa entre mantenimientos programados e información de interés a partes interesadas.

### **Campañas y/o programa de radio.**

- Métele Energía Casanare, fue el nombre de la campaña general programada para la empresa de energía de Casanare, en la cual se enfocaron distintas temáticas a desarrollar, por ejemplo:
- Métele buena energía Casanare
- Métele energía al ahorro,
- Métele energía al pago a tiempo y en los puntos autorizados por Enerca,
- Métele energía al uso adecuado de las redes eléctricas,
- Métele energía a ser un usuario legal,
- Métele energía con mis derechos y deberes,
- Métele energía al no fraude de energía “Note pegues a la ilegalidad”,
- Somos más que energía, somos la empresa que ilumina el llano.
- Ponte al día con procesos y deudas pendientes con la empresa
- Medidas Preventivas o recomendaciones que ENERCA S.A E.S.P, hace a sus usuarios para ahorrar energía y advertir eventualidades que puedan afectar la prestación del servicio y la vida misma en época navideña.

Para el desarrollo de las diferentes campañas se contó con diferentes piezas publicitarias (cuñas, videos, emisión de programa radial, material litográfico como volante, plegable, stikers y afiches, piezas digitales con información de interés para nuestros usuarios.

Para dar a conocer y/o difundir los diferentes productos mencionados anteriormente, se emplearon los distintos medios de comunicación, prensa escrita, virtual, auditiva, redes sociales, entre los cuales podemos destacar: Periódicos: El Nuevo Oriente, El Casanareño, Prensa Llanera, Hola Casanare, 15 Días. Emisoras: Violeta Estéreo, La Voz de Yopal, Manantial Estéreo, Noticiero Casanare Al Día.

Virtual: Páginas como; El diario del Llano, Prensa Libre Casanare, Las Chivas, Suversión.com, Casanare Noticias, C Nota, Enerca.com.co, Facebook.

De igual forma se involucró al personal de la compañía a manera de transmitir el mensaje voz a voz a nuestros usuarios o comunidad visitante en nuestras oficinas o puntos de atención. A su vez el material litográfico fue entregado a nuestros clientes y repartido en los diferentes puntos de atención de Enerca, jornadas comerciales y a través del programa de responsabilidad social “Semilleros de Buena Energía 2018”.

### **Cuñas Elaboradas y emitidas.**

Se emitieron a través de emisoras regionales cuñas publicitarias con información de Enerca respecto a temas de ser legal, ahorro de energía. Del mismo modo se recibieron



4 cuñas con información institucional de Enerca, dando a conocer horarios, oficinas de atención, respeto por el técnico, ser legal, imagen institucional 15 años prestando un servicio en Casanare.

### **Cuña 1**

**Voz 1:** Porque detrás de cada despertar, de cada familia, y de cada luz que se enciende en Casanare, se encuentra **la empresa de energía de los casanareños, ENERCA...**

**Voz 2:** Servir con eficiencia, actuar con rapidez, y crecer en busca de la excelencia.

**Voz 1:** Enerca 15 años trabajando con responsabilidad y compromiso por el progreso y bienestar de Casanare, somos más que energía somos la empresa que ilumina al llano.

### **Cuña 2**

**Voz 1:** Enerca, Su historia, sus valores, su personal humano y principios éticos, son hoy el principal soporte que permiten atender con rapidez las necesidades de nuestros usuarios.

**Voz 2 .Somos la empresa de energía de Casanare ENERCA**

**Voz:** De día y de noche nuestro personal atiende sus solicitudes trabajando bajo diferentes estados climáticos, enfrentándose a los riesgos que acarrea la electricidad, entregando su factura de energía o de gas domiciliario a tiempo.

**Voz: Señor usuario sea amable con nuestro personal,**

Pague a tiempo sus facturas, No realice conexiones fraudulentas y haga buen uso de las redes.

**Voz: En Enerca trabajamos por su bienestar.**

### **Cuña 3**

**VOZ 1: Somos la empresa que ilumina el llano, somos Enerca  
Creciendo de la mano contigo,**

**Voz 2:** Nuestra oficina principal ubicada en Yopal en la marginal de la selva km 1 vía aguazul. Contamos con 16 oficinas de atención al usuario en los diferentes municipios del Departamento, brindando atención de 7:30 a 11:30 de la mañana y de 2 a 5 de la tarde. Atendemos las 24 horas del día a través de la línea de emergencia número 115.

**Voz 1: Enerca, Siempre, al servicio de nuestros clientes**

### **Cuña 4**

**Voz 1: Somos la empresa de energía de Casanare ENERCA**

**VOZ 2:** Amigo usuario ayúdanos a cuidar la empresa de los Casanareños. No manipule las redes eléctricas y de gas domiciliario sin autorización, no se conecte de manera ilegal, esto acarrea multas y sanciones penales. Cualquier intervención en la red consulte con personal autorizado por Enerca.

**Voz 1: De la mano contigo seguimos creciendo Brindando progreso a nuestra gente.**



Finalmente trabajamos en equipo para brindar información efectiva, de primera mano y mantener a nuestros usuarios informados ante cualquier novedad, noticia, campaña y/o objetivo. “Métele Energía a Casanare”

## 6. DIMENSIÓN GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

Con el objetivo de promover la construcción e institucionalización de un proceso articulado de decisiones, así como la incorporación de las diferentes variables que hacen parte de la gestión del recurso Humano, en la planificación del personal de nómina de la empresa de energía Eléctrica ENERCA S.A E.S.P, se estableció el siguiente modelo de Gestión del conocimiento. Modelo de Gestión del Conocimiento: NORMA UNE 412001.

A partir de un enfoque basado en la cultura se plantea un modelo que permita aprovechar las oportunidades de compartir conocimiento.

- Bajo esta perspectiva adquieren relevancia los aspectos humanos y culturales, las motivaciones personales, las metodologías de gestión del cambio, la reconfiguración de procesos orientados al intercambio multidisciplinario de conocimientos, la comunicación y la colaboración mutua.
- El marco de gestión del conocimiento de ENERCA S.A E.S.P considera tres etapas como las más importantes, en el centro se ubica el propósito de la gestión del conocimiento en un entorno de red como la primera capa, las actividades básicas de gestión del conocimiento en la segunda capa y los facilitadores en la tercera.

### **Capacidades de Conocimiento Organizativa:**

**Identificar Conocimiento:** Consiste en definir un propósito e identificar el conocimiento que se requiere para lograrlo. Debe incluir un análisis del conocimiento existente en el sector ELECTRICO frente al que no se encuentra disponible.

**Métodos y herramientas que apoyan este paso incluyen:** estrategias de búsqueda sistemática, sesiones de ideación colectiva, técnicas de mapeo y retroalimentación (de clientes).

**Crear conocimiento:** Es la capacidad que existe en las entidades del sector ELECTRICO de añadir nuevo conocimiento a la base ya existente. Hay muchas formas de crear nuevos conocimientos a nivel personal y de equipo y a nivel institucional. La creación puede tener lugar dentro de las unidades de investigación y desarrollo, mediante el establecimiento de grupos de expertos, tales como las denominadas comunidades de práctica, mediante la contratación de expertos.

**Almacenar conocimiento:** Hace referencia al lugar donde se acumula el conocimiento que ha sido adquirido o creado, con el fin de poderlo utilizar cuando sea requerido. Con el fin de crear activos de conocimiento, el conocimiento debe estar integrado dentro de las entidades. La forma de asegurar el conocimiento es institucionalizarlo en el llamado "capital estructural" dentro de las estructuras, los procesos y la cultura de la organización.

**Compartir conocimiento:** El objetivo de este paso es transferir el conocimiento al lugar correcto, en el momento adecuado, con la calidad adecuada. Esto significa que el conocimiento llega al contexto correcto, es decir, donde se crea el valor.

**Usar conocimiento:** Es la capacidad que tiene EL TRABAJADOR y ENERCA S.A E.S.P para explotar y usar el nuevo conocimiento que ayude a generar soluciones innovadoras aportantes a la actividad sostenible del ejercicio ELECTRICO.

### **Capacidades de conocimiento organizativo:**

El modelo propuesto es una aproximación a la gestión del conocimiento de ENERCA S.A E.S.P y marca el camino hacia la generación de información y conocimiento que permitirán el desarrollo del sector ELECTRICO con base en el fortalecimiento de capacidades de las personas que lo conforman; en este sentido la aplicación del modelo implica la participación activa y efectiva de un grupo de dinamizadores, quienes serán formados como parte de la estrategia y serán los encargados de sembrar las semillas de la cooperación interinstitucional.

## **7. DIMENSIÓN CONTROL INTERNO**

Durante el año 2018 la Oficina de Control Interno a través de la ejecución de la estrategia fortalecer el Sistema de Control Interno Institucional y específicamente en la actividad de auditorías internas de Gestión, Calidad y seguimiento de los procesos, sus riesgos, controles asociados y mejora continua, contribuyó a generar alertas tempranas en los distintos escenarios de revisión y control institucional, presentado en los 3 Comités Institucional de Gestión y Desempeño desarrollados los resultados del seguimiento a la gestión.

A continuación, se resaltan los aspectos relevantes de la gestión realizada durante el año:

Se cumplió el programa anual de auditoria internas según Acto de Gerencia 190 del 2018, el cual fue desarrollado con 10 auditores internos capacitados y evaluados por la Asesora de Control Interno de ENERCA S.A ESP. Igualmente, en cumplimiento con los estatutos de auditoria y el código de ética del auditor.



Dando cumplimiento y ejecución al plan de auditoría interna de calidad basado en riesgos para vigencia 2018, aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno, se emitieron 17 informes de auditoría interna de calidad basado en riesgos de los procesos:

<b>RESULTADOS DEL PLAN DE AUDITORÍA DE CALIDAD AÑO 2018</b>				
<b>PROCESOS</b>		<b>F</b>	<b>NC</b>	<b>OP</b>
1	<b>GESTIÓN HUMANA</b>	6	3	10
2	<b>SALUD OCUPACIONAL</b>	7	3	10
3	<b>GESTION DE BIENES Y SERVICIOS</b>	5	3	9
4	<b>TRANSACCIONES COMERCIALES</b>	1	8	16
5	<b>GESTIÓN PERDIDAS</b>	4	4	8
6	<b>RECAUDO Y CARTERA</b>	1	6	29
7	<b>GESTION CLIENTES</b>	5	2	8
8	<b>FACTURACION</b>	6	3	4
9	<b>CONTROL DE GESTION</b>	3	1	1
10	<b>GESTION DE CONTRATACION</b>	4	3	4
11	<b>MACROPROCESO GESTION DE TECNOLOGIA E INFORMATICA</b>	3	3	3
12	<b>PLANEAMIENTO DEL SISTEMA</b>	3	2	2
13	<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	3	2	1
14	<b>OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA</b>	5	7	4
15	<b>UNIDAD DE GAS</b>	1	6	8
16	<b>GESTION FINANCIERA</b>	3	4	3
17	<b>MACROPROCESO DIRECCIONAMIENTO Y PLANEACIÓN ESTRATÉGICA</b>	7	3	9
	<b>TOTAL</b>	<b>67</b>	<b>63</b>	<b>128</b>

De igual manera, se realizaron los siguientes trabajos de reporte a entes externos, conforme al cronograma establecido, se elaboraron y ejecutaron un total de 244 informes: informe ejecutivo anual de control interno 2017, informes de auditorías de gestión y de

calidad, informe pormenorizado del sistema de control interno, de acuerdo con el Modelo Estándar de control interno (MECI), informe semestral de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, consolidado y seguimiento plan de mejoramiento, informe de control interno contable, informe de auditorías internas programadas y especiales, informe de derechos de autor, Seguimiento-Estrategias-Plan-Anticorrupción, informe de gestión, informe de seguimiento a riesgos, Informe Cuenta Fiscal a la Contraloría General de la República. CGR SIRECI, Informe de seguimiento a 490 reportes SUI, informe de seguimiento al comité de conciliación e Informes a Entes de Control.

Por otra parte, la implementación de los planes de acción de las diferentes Gerencias que generó informe de auditoría seguimiento, presentó un resultado del 70% frente a una meta esperada del 83%.



### Administración del riesgo

Se avanzó en un 100% en la construcción y fortalecimiento de la administración del riesgo de los procesos, alcanzando la consolidación, implementación de los controles dando cumplimiento a lo señalado en el Acto de Gerencia 126 de 2018, mediante “la cual se adopta la Política Integral y lineamientos metodológicos por los cuales se regirá la aplicación y establecimiento de Administración de Riesgos en la Empresa de Energía de Casanare”.

De igual manera, la Oficina de Control Interno realizó la evaluación a los riesgos y controles de acuerdo a lo señalado en el Acto de Gerencia General 579 del 18 de octubre 2018 en la cual “aprueba y adopta los lineamientos metodológicos para la evaluación independiente de la Gestión del riesgo para la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P.”, resultado de este análisis se le realizaron la respectivas recomendaciones a los líderes de los procesos.

En consecuencia, cada proceso trabajó en la realización de planes de acción para fortalecer y mejorar la identificación de riesgos y controles asociados, para garantizar el cumplimiento a los objetivos de proceso e institucionales, la cual será la base para evitar la materialización de riesgos, definición de los planes de contingencia y continuidad de la entidad.

### Planes de Mejoramiento

La Empresa de Energía de Casanare S.A E.S.P, cumple de manera estricta el programa de Gestión Voluntaria del servicio de Energía y asume las recomendaciones y directrices de los entes de Vigilancia y Control; para tal fin se establecen controles que verifican el cumplimiento de los compromisos en los procesos internos, con una efectividad en la implementación de compromisos del 70%.

ENTES DE VIGILANCIA Y CONTROL		HALLAZGOS	COMPROMISOS	TOTAL
1	CONTRALORÍA DEPARTAMENTAL	12	NA	12
2	CONTRALORÍA GENERAL	3	NA	3
3	DPN ENERGÍA	21	NA	21
4	DPN GAS	3	NA	3
5	SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	NA	10	10

### Auditoría Externa de la Contraloría Departamental

La Contraloría Departamental practicó durante 2018 una auditoría modalidad especial a ENERCA S.A ESP, a través de la evaluación de los principios de gestión fiscal para las vigencias 2016-2017.

Como producto de su auditoría, conceptuó que control de gestión de ENERCA S.A ESP durante 2016-2017 fue FAVORABLE, al obtener una calificación ponderada de **89,8** puntos sobre 100, la cual es el resultado de aplicar de factores de Gestión contractual, rendición y revisión de la cuenta, legalidad y Gestión administrativa.

## RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES

- La Oficina de Control Interno considera que el Modelo Estándar de Control Interno – MECI ha logrado un fortalecimiento en los dos módulos, sus componentes y elementos con la implementación de las normas técnicas ISO 9001:2015, el sistema de seguridad y salud en el trabajo y demás normas regulatorias aplicables, contribuyendo así, la mejora continua de sus procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación.
- Continuar con la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), lo cual requiere el compromiso de las Gerencias, los líderes de los procesos y en general de los colaboradores de la Entidad, con el fin de anticipar y corregir de manera oportuna las observaciones y desviaciones que se presentan en el que hacer institucional para garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales y de proceso, que permitirá una efectiva medición de la gestión y el desempeño de la entidad en beneficio de los usuarios y partes interesadas.
- Fortalecer los proceso en la iniciativa de realizar el reporte de eventos de riesgo materializados, de los que son identificados en la matriz de riesgos o de nuevos que se puedan presentar en desarrollo de la gestión, a fin de evaluar las causas de este tipo de situaciones y con estos análisis identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Fortalecer la formulación y socialización en todos los niveles de la entidad en cuanto a planes de acción de cada área y los resultados de la autoevaluación de actividades, indicadores de gestión y la metodología para establecer el plan estratégico 2019-2023.
- Los compromisos en actas y planes de mejoramiento con entes de control y vigilancia, se recomienda estricto cumplimiento.
- La oficina control interno formulo hallazgos y recomendaciones detalladas a los diferentes procesos de la entidad, es importante que se realicen acciones eficientes con el fin de evidenciar mejoras en los procesos.
- Fortalecer el componente de autocontrol y autoevaluación que le permita a cada líder de proceso medir la efectividad de sus controles y resultados de la gestión en tiempo real y a nivel regulatorio.
- Alinear los planes de acción con políticas de cumplimiento y plan estratégico de la Entidad.

- Es conveniente elaborar instructivos detallados donde se involucren los sistemas de información, secuencia de actividades de otros procesos y responsables.

### **CERTIFICACIÓN A LA EVALUACION DEL MECI ENERCA SA ESP.**

Anexo se presenta la certificación donde se evidencia la recepción de información de evaluación al Modelo estándar de control interno de la vigencia 2018, encuesta que fue desarrollada a través del aplicativo FURAGII presentado por el DAFP en el año 2019.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cielo Esperanza Bohorquez Arias', written over a light blue background.

**CIELO ESPERANZA BOHORQUEZ ARIAS**  
Asesor de Control Interno





**El servicio público  
es de todos**

**Función  
Pública**

## **CERTIFICADO DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN**

La Dirección de Gestión y Desempeño Institucional del Departamento Administrativo de la Función Pública, certifica que la institución EMPRESA DE ENERGIA DEL CASANARE - ENERCA S.A., a través del usuario furag3971JCIT, diligenció el Formulario de Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, correspondiente a la vigencia 2018 en el mes de febrero de 2019.

En constancia firma,

**MARIA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ**  
Dirección de Gestión y Desempeño Institucional