

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTI-CORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO AGOSTO 2016				
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
		31-ago-16		
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Seguimiento a las tomas de lecturas	Acompañamientos periódicos en terreno durante el proceso de facturación. Auditoria a los cambios realizados durante el mes, aplicación de producto no conforme.	Director facturación	Novedades cada mes
	Cambios de información sin los soportes correspondientes	Realizar auditoria a los ajustes en la lectura anterior	Director facturación	seguimiento al cronograma recuperación de cartera
	Falta de verificación de la información Recaudo y Cartera	autoevaluación d verificar en el formato de control frente conciliaciones Bancarias	recaudo y cartera y gestión financiera	
	Verificación de usuarios con descuentos y/o inactivaciones que no son justificados.	Realizo auditoria al Sistema vs Acta de Aprobación de Comité de Cartera y acto de gerencia de admitía .Realización auditoria a las cuentas que han sido suspendidas durante el periodo	Líder de Recaudo y Cartera gerencia comercial, control interno	Auditoria interna mayo - junio -julio 2016
	verificación en el sistema de información SAC cambios para recibir beneficios económicos	Realiza auditorias especiales al sistema de información. Campaña desconecta al corrupto	Control Interno	Auditoria interna mayo - junio -julio 2016
	cumplimiento a la normatividad de los procesos	Realizo seguimiento a la aplicación de la normatividad, y auditoria interna a los procesos	Control Interno	Auditoria interna agosto y septiembre 2016
	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	carpetas

	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	Actualización de los procedimientos
	Cumplimiento a lo señalado en el reglamento interno de contratación	capacitación de procedimientos de reglamento interno de contratación	Gestión Humana, oficina jurídica	Capacitaciones realizadas por la 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 DESENCHUFA AL CORRUPTO de parte control interno, y atención a denuncias	Gestión Humana y control interno	
	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.	Seguimientos semanales 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. Adicionalmente 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.	Director PQR	
ATENCION AL CLIENTE	Actualización página WEB	Actualización de la página web ENERCA S.A. Promoción de espacios virtuales de opinión a través de acceso a la página web. Agilidad del pago de factura por medio pagina	Oficina de Sistemas, recaudado y cartera	

	Fortalecer canales para recepción de quejas por parte del ciudadano. Seguimiento permanente a la oportuna atención de las quejas. Sanciones ejemplares de Publicidad de los trámites. Seguimiento, revisión y direccionamiento a los procedimientos de Satisfacción al Cliente y Atención al PQRS.	Vinculación de personal dedicado en la recepción de quejas por parte del ciudadano. Seguimiento permanente a la oportuna atención de las quejas. Elaboración de Plan de Mejoramiento al proceso. Mejoramiento de los canales de participación ciudadana a través de la Pagina web, línea telefónica, buzones, correspondencia y atención presencial, Capacitaciones a los funcionarios responsables del procedimiento de PQRS, en la obligatoriedad del cumplimiento de los términos legales y reglamentarios. Seguimientos mensuales de solicitudes de usuarios	Gerencia Comercial y asesor control interno	
RENDICIÓN DE CUENTAS	Campaña en los municipios	Campaña en los municipios: se crean espacios de encuentros presenciales con Gerente Comercial, su equipo de trabajo y la ciudadanía en diferentes municipios. Informes de Gestión de cada año en página WEB, socialización de actividades realizadas por ENERCA S.A por medio de radio. Se realizó ferias del servicio ciudadano con los municipios con el objetivo de tener un acercamiento de la entidad con el ciudadano y brindarles la oportunidad de resolver sus inquietudes con respecto a diferentes servicios. Especialmente en resolver inquietudes de los usuarios con respecto a la regulación de los servicios públicos de energía eléctrica, gas.	Prensa, Director PQR	
MECANISMOS ANTITRAMITES	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	
REVISION DEL DOCUMENTO	NOMBRE:		HAYVER SNITH GUTIÉRREZ MONTES	
	CARGO:		Gerente General ENERCA S.A E.S.P.	
SEGUIMIENTO Y CONTROL A LAS ESTRATEGIAS	NOMBRE:		CIELO ESPERANZA BOHORQUEZ ARIAS	
	CARGO:		ASESOR CONTROL INTERNO	

Desenchufa al corrupto !



Denuncia
Correo: control.interno@enerca.com.co
Línea PBX (8) 6344680 Ext 118

OFICINA DE CONTROL INTERNO