



**PLAN ANTICORRUPCION Y
DE ATENCION AL
CIUDADANO
2020**

PARTICIPANTES

Maria Nidian Larrotta Rodriguez
Gerente General

Wilson Alirio Rodriguez Garcia
Gerente Administrativo y Financiero

Luz Maribel Barrera Torres
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 Jurídica

Claudia Patricia Florez Bayona
Asesor de Sistemas

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



SC-CER407904



✉ Carrera 19 No 6-100 Edificio Emiro Sossa – PBX.: (8) 6344680 Web: www.enerca.com.co
Línea gratuita nacional: 018000910182



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 2020, 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 que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio **Acto de Gerencia 126 del 2018**. 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.

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 2020 deberán ser aplicadas por todas las 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 Regulación, la Oficina Jurídica, la Oficina de Sistemas, Gerencia Comercial, Gerencia de Distribución y la Gerencia General.

- **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 actualizo 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 2018**, 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

En el año 2019 se trabajó con la planeación estratégica trazada para el horizonte 2016 -2023, 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

ENERCA S.A. E.S.P. como operador de red, busca contribuir al desarrollo de la región a través de la prestación de los servicios de distribución y comercialización de Energía Eléctrica y Gas en el Departamento de Casanare, en el municipio de Barranca de Upía del Departamento del Meta y en los municipios de San Luis de Gaceno y Pajarito en el Departamento de Boyacá; brindando servicios de energía confiables, seguros y de calidad, cumpliendo los parámetros de transparencia, eficiencia, eficacia y mejora continua al interior de los procesos para mejorar el bienestar de nuestros grupos de interés, apoyado por un equipo de trabajo altamente calificado en procura de garantizar la sostenibilidad económica, financiera y ambiental de la Empresa.

VISIÓN

En el 2023 ENERCA S.A. E.S.P., será reconocida como una Empresa que promueve el desarrollo Regional, logrando mejorar sustancialmente la satisfacción de sus clientes, generando valor para sus partes interesadas y alcanzando niveles de rentabilidad que permitan fortalecer financieramente la empresa, buscando mejorar la prestación de sus servicios con altos estándares de calidad.

VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Trabajo en Equipo: El Talento Humano de ENERCA trabaja de manera coordinada, armónica y orientada a alcanzar los objetivos y metas propuestos.

Eficiencia: ENERCA promueve en sus colaboradores el uso eficiente de todos los recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades

Mejora Continua: ENERCA está comprometida con la mejora continua de sus procesos para alcanzar altos estándares de calidad en la prestación de los servicios que presta

Transparencia: Las actividades que ENERCA y sus colaboradores realizan, pueden ser verificadas y evaluadas por sus Grupos de interés

Enfoque al Cliente: Todas las actividades que realiza ENERCA están orientadas a satisfacer las necesidades de sus clientes

Respeto: ENERCA exige que las actuaciones de sus colaboradores se hagan con respeto hacia las personas y el medio ambiente.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Lineamientos Estratégicos:

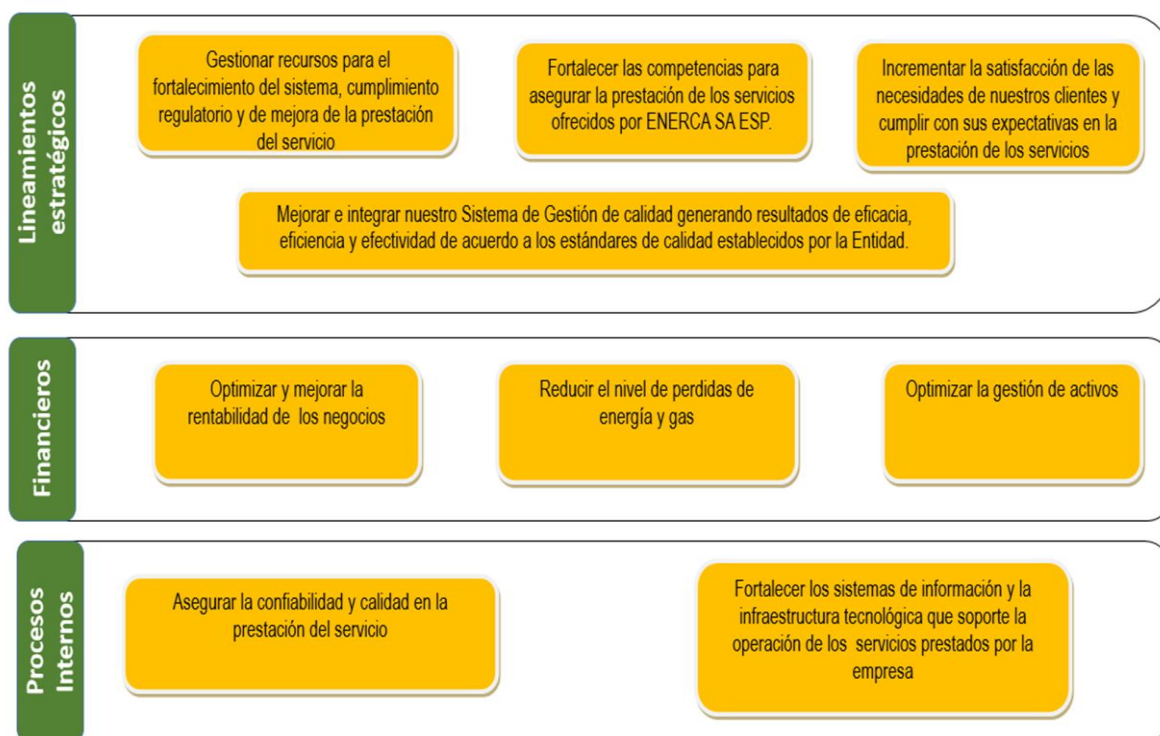


Ilustración 2. Objetivos Estratégicos ENERCA 2020

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 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”* así como también, **Acto de Gerencia 579 del 2018** “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

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 2020**.

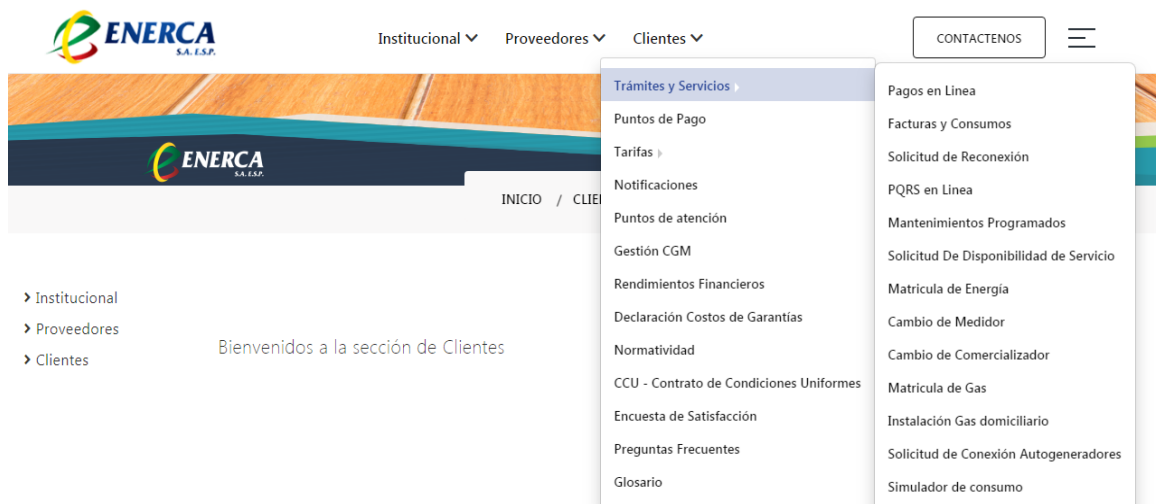
COMPONENTE 2: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

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 2019 ENERCA realizo la actualización de la página Web corporativa, se incluyeron trámites y servicios a disposición de los ciudadanos tanto para los servicios de Energía Eléctrica y Gas Natural Domiciliario en la dirección <http://www.enerca.com.co/clientes/>.



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



Durante la vigencia 2020, la entidad continuará con la revisión al proceso de atención al ciudadano, procedimientos y registros de servicios o trámites.

Este componente se complementa con el **Anexo 2 Estrategia anti trámites 2020**.

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 Asamblea Departamental 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.

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 2020**.

El Plan de rendición de cuentas 2020 propicia 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 Call Center exclusivo para emergencias debe migrar a un centro de atención de llamadas que sirva de herramienta de comunicación y relación con los usuarios – Contact Center-, en dicho canal telefónico debe proporcionarse el máximo de información en relación a los de los trámites y servicios prestados por el ENERCA S.A. E.S.P. y así disminuir el tiempo de respuesta a los usuarios, este mecanismo se contempla estará funcionando en el primer trimestre de 2020.
- 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 (correo electrónico, peticiones escritas y Call 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)
- 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.
- Continuar con la atención prioritaria de población especial

En el año 2019 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/>.

Se informa de los diferentes puntos de pago en cada municipio del departamento, donde se podrá realizar el pago de los servicios que consume con nuestra Empresa; sin embargo, también se informa de los diferentes medios electrónicos que se pueden usar, como la App de la empresa en las diferentes tiendas de su Smartphone o visitar nuestra página inicial de este portal y acceder al botón de pagos en línea, el cual lo guiará de una manera fácil para que lo realice desde su banco.

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 2019, 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

✉ Carrera 19 No 6-100 Edificio Emiro Sossa – PBX.: (8) 6344680 Web: www.enerca.com.co
Línea gratuita nacional: 018000910182



SC-CER407904



<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:

- Canales de comunicación habilitados para la recepción de PSQR's:

- Página web: Link <http://www.enerca.com.co/forms/pqrs.php>
- Línea 6344680 y línea 115
- Correspondencia QF Document
- Buzón PQR
- Presencial

Puntos de Atención a Usuarios

Para la vigencia del 2019 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

NUESTRO 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

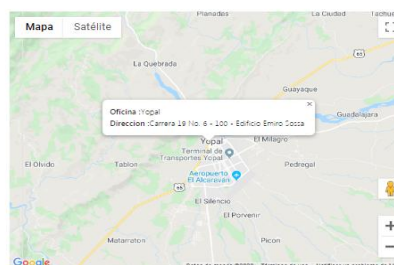
 Carrera 19 No. 6 - 100 - Edificio Emiro Sossa

 (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 2019 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 2019 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)**



✉ Carrera 19 No 6-100 Edificio Emiro Sossa – PBX.: (8) 6344680 Web: www.enerca.com.co
 Línea gratuita nacional: 018000910182



Código de Ética

Para fortalecer la Ética la Gerencia General y la oficina de control interno, 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 2020, 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 de Planeación y Proyectos.

Aprobado por:

MARIA NIDIAN LARROTTA RODRIGUEZ
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