

PLAN DE ACCIÓN MACROPROCESO COMERCIAL															
PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	LINEA BASE	META	NORMAS TÉCNICAS APLICABLES	MARCO JURIDICO	ACTIVIDAD DE GESTIÓN	META POR ACTIVIDAD	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	RECURSOS PROPIOS	OTROS RECURSOS		
CARTERA	5. MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS DE LA EMPRESA	DEPURACIÓN DE CARTERA PERIÓDICA	0%	100%	Políticas de cartera	Ley 142 de 1994	Realizar convocatoria y reunión quincenal del comité de cartera para adelantar el trámite de depuración de las cuentas sometidas a su consideración	24	31/12/2021	Área de Cartera	Proceso que se adelantará en el segundo trimestre, con mayor esfuerzo. Se tiene identificadas las cuentas que presentan novedades que dan lugar a la depuración, una vez se realice la inspección en terreno de la cuenta usuario/matricula.	X			
		GESTIÓN EN LA CARTERA OFICIAL Y CUENTAS PROTEGIDAS PARA DISMINUIR EL MONTO DE CARTERA TOTAL	0%	100%	Políticas de cartera	Ley 142 de 1994	Realizar gestión de cobro mensual ante las entidades oficiales	12	31/12/2021	Área de Cartera	Para realizar la gestión de cobro de la cartera oficial, se genera información detallada de las cuentas oficiales que existen por cada uno de los Municipios de Casanare, San Luis de Guaceno y Barranca de Upiá, organizándola por Cuentas de Instituciones Educativas, Dependencias de Alcaldías, Acueductos y las cuentas de Alumbrado Público. Este informe se actualiza semanalmente a fin de tener la información lo mas actualizada posible. De acuerdo a esta información se establece actividades de gestión de cobro a través de correo electrónico, llamadas telefónicas y mensaje por Whatsapp, de tal manera que se fije un comprimido de pago.	X			
		GESTIÓN EN LA CARTERA GENERAL	0%	100%	Políticas de cartera	Ley 142 de 1994	Depuración de Cartera de Entidades Oficiales con periodicidad trimestral	4	31/12/2021	Área de Cartera	De acuerdo al reporte de cartera se tomó la cartera oficial periodo trimestral y se analiza el tipo de observación de consumo.	X			
							Adelantar las suspensiones mensuales programadas, con informe de ejecución mensual	12	31/12/2021	Área de Cartera	En el primer y segundo trimestre se realizó un Informe Mensual de las ordenes de suspensión con el fin de establecer el numero de ordenes ejecutadas, el recaudo logrado por edades de cartera, las novedades encontradas en terreno y el seguimiento de las actas de suspensión con el respectivo registro fotográfico.	X			
		COBRO PERSUASIVO Y JURIDICO PARA DISMINUIR EL MONTO DE CARTERA TOTAL	0%	100%	Políticas de cartera / SIG	Ley 142 de 1994 / Ley 1564 de 2012 Código General del Proceso /	Revisar y ajustar los parámetros, para la realización de acuerdos de pago de conformidad con las políticas de Cartera, en el sistema de Información Comercial	100%	31/12/2021	Gerencia Comercial/Lider de Cartera / Asesor Tecnología	Se realiza seguimiento de la información que reporta por el SIEC de los acuerdos cumplidos e incumplidos, esta actividad se ejecuta tomando de manera aleatoria algunas cuentas, esto con el fin de verificar la veracidad de los datos que arroja el sistema.	X			
							Gestion por Cobros Prejudicados a través de comunicaciones.	1.700	31/12/2021	Gerencia General/ Oficina Asesora Juridica/ Gerencia Comercial / Lider de Cartera	Durante el primer trimestre y segundo se adelantaron 360 notificaciones de cobro pre jurídico a los usuarios de la empresa de Energía que presentan condición de mora. El valor del saldo en cartera para las notificaciones emitidas asciende a \$ 2.586.097.351	X			
EJECUTAR JORNADAS COMERCIALES	0%	100%	Políticas de cartera	CCU ENERCA - LEY 142 -143	Presentación de 100 demandas de procesos ejecutivos para gestión de cartera morosa.	100%	31/12/2021	Gerencia Comercial/Lider de Cartera / Asesor Tecnología	Las demandas ejecutivas ante los Despachos Judiciales por factura corresponde a 9 y 6 por acuerdo de pago.	X					
					Plan de ejecución de Jornadas Comerciales	100%	15/02/2021	Gerencia Comercial/Lider de Cartera / Asesor Tecnología	Este plan de ejecución se esta estructurando, teniendo los procesos involucrados, recursos tecnológicos, medio de transporte, talento humano, logística, municipios, actividades a ejecutar en cada jornada comercial y recursos económicos.	X					
RECAUDO	5. MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS DE LA EMPRESA	AMPLIAR LOS CANALES DE PAGO PARA LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA EMPRESA	0%	100%	Ley 142 de 1994 CCU	Ley 142 de 1994 CCU	Solicitar la implementación del Pago Electronico en APP mediante pormedio de boton de PSE o por medio de un enlace con la Pagina Web de Enerca para realizar el pago en linea.	100%	31/12/2022	Gerencia Comercial / Área de Recaudo / Asesor Tecnología			X		
		IDENTIFICACION DE PAGOS - PARTIDAS POR IDENTIFICAR	91%	100%			Realizar revisión de consignaciones por identificar remitidos por tesorería y de los recaudos registrados en la cuenta siec (recaudos por identificar) de manera conjunta con Tesorería y demas procesos involucrados, para lograr el reconocimiento del pago en el sistema comercial.	60%	31/12/2022	Gerencia Comercial / Área de Recaudo / Tesorería / Transacciones Comerciales / Lider de Cartera			X		
			100%	100%			Solicitar que la factura electronica pueda llevar codigo de barras para facilitar la identificación y aplicación de los pagos de estos clientes.	100%	31/12/2022	Gerencia Comercial / Área de Recaudo / Asesora Tecnología			X		
			100%	100%			Solicitar bloqueo de cuentas bancarias no autorizadas para recibir transferencias, consignaciones de efectivo, cheques y hacer seguimiento trimestral a la permanencia del bloqueo.	100%	31/12/2022	Gerencia Comercial / Área de Recaudo / Tesorería			X		
		REVISION, ACTIVACION Y/O DEPURACION DE SALDOS A FAVOR DE LOS USUARIOS TANTO DE ENERGIA COMO DE GAS	13%	50%			Ley 142 de 1994 CCU	Ley 142 de 1994 CCU	Activación de los saldos a favor en el sistema comercial con corte a 31/12/2021.	100%	31/12/2022	Gerencia Comercial / Área de Recaudo / Asesora Tecnología			X
		SOLICITUD SOPORTES DE PAGO A ENTIDADES OFICIALES Y PRIVADAS	12	12			Ley 142 de 1994 CCU	Ley 142 de 1994 CCU	Realizar mensualmente ante las entidades oficiales y privadas comunicaciones en donde se solicite la remisión de los soporte de pagos realizados, para lograr el reconocimiento del recaudo en el sistema comercial o por medio de los procesos que mantienen comunicación directa con la entidad.	12	31/12/2022	Gerencia Comercial / Área de Recaudo / Transacciones Comerciales / Lider de Cartera			X
		APLICACION DE PAGOS CON EFECTIVIDAD, MINIMIZANDO EL RIESGO DE LOS REPORTES POR PARTE DE LOS PUNTOS DE PAGO	2	2			Ley 142 de 1994 CCU	Ley 142 de 1994 CCU	Implementar el archivo asobancaria facturador en entidades financieras	2	31/12/2022	Área de Recaudo			X
GP - GESTIÓN PÉRDIDAS	6. REDUCIR EL NIVEL DE PÉRDIDAS DE ENERGÍA	SECTORIZAR LAS PÉRDIDAS DE ENERGÍA APOYADOS EN LA MACROMEDICIÓN Y LAS HERRAMIENTAS TIC DISPONIBLES PARA EL ANALISIS	0%	100%	NTC 5019	CREG 015, CREG 172 de 2011	Realizar balances anualizados de energía con 4 avances y entregables mensuales, apoyados en el software especializado en pérdidas que determine el ejecutor del plan de pérdidas para determinar sectores a intervenir.	4100	31/12/2022	Gerencia Comercial / Director Pérdidas /	Los balances adelantados corresponden al proceso de Zonificación, llevando la tendencia con un periodo m-2, los balances estarán a cargo del contratista responsable de la ejecución del plan de pérdidas.	X			
		EJECUTAR ACCIONES FOCALIZADAS PARA LA REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS NO TÉCNICAS A PARTIR DEL ANALISIS DE MACROMEDICIÓN EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL	0%	100%	RETIE, NTC 5019, NTC 2050	Leyes 142, 143, CREG 015, CREG 172 de 2011	Revisión integral de medidores de usuarios sujetos a programación direccionada por el equipo de analistas. Se tendrán ordenes de trabajo diarias con alta probabilidad de recuperación de energía, caso en el cual serán soportadas con respectiva acta de verificación.	15300	31/12/2022	Gerencia Comercial / Director Pérdidas /	Las actividades operativas estarán a cargo del contratista responsable de la ejecución del plan de pérdidas	X			
							CCU ENERCA - LEY 142 -143	Inclusión de nuevos usuarios en condición de legalidad o defraudación de fluidos al sistema de información comercial SIEC.	1200	31/12/2022	Gerencia Comercial / Director Pérdidas /	Las actividades operativas estarán a cargo del contratista responsable de la ejecución del plan de pérdidas	X		
		MITIGAR LA DEFRAUDACIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA EN SECTORES SUBNORMALES Y DE EXPANSIÓN CONECTADOS POR TERCEROS SIN AUTORIZACION DEL OR	0%	100%	RETIE - NTC2050	Ley 143	Código de Medida, CREG 038 2014, CREG 015 DE 2018	Programación y ejecución de revisiones a usuarios destacados y UNR (Usuarios no regulados), verificando grupo de medida y conexonado.	490	31/12/2022	Gerencia Comercial / Director Pérdidas /	Las actividades de análisis y programación estarán a cargo del contratista responsable de la ejecución del plan de pérdidas	X		
							Requerir a los 19 municipios la legalización de barrios con redes en condición de subnormalidad o sin cumplimiento de normas técnicas. Adicionalmente fomentar la legalización de usuarios finales beneficiarios de los proyectos que impliquen ampliación de cobertura y que cuentan con todos los requisitos técnicos solicitados por ENERCA SA ESP	100%	31/12/2022	Gerencia Comercial / Director Pérdidas /		X			
ACTUALIZAR Y VERIFICAR CONTINUAMENTE EL VINCULO CLIENTE - TRANSFORMADOR EN EL SIEC, GARANTIZANDO LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN COMO INSUMO BASE EN EL CALCULO DE BALANCES DE ENERGIA	88.7%	98%	NTC 5019	CREG 015 de 2018 Num. 5.2.13.1 Literal c	Realizar la actualización de 1200 usuarios sobre una línea base de 131409 usuarios actualizados a septiembre de 2021, con su nodo y circuito en el SIEC, a partir de las bases de datos SPARD entregadas por Calidad del Servicio como resultado al levantamiento y verificación del vinculo cliente transformador en campo.	100%	31/12/2022	Gerencia Comercial / Director Pérdidas /	Las actividades operativas estarán a cargo del contratista responsable de la ejecución del plan de pérdidas	X					

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	LINEA BASE	META	NORMAS TÉCNICAS APLICABLES	MARCO JURIDICO	ACTIVIDAD DE GESTIÓN	META POR ACTIVIDAD	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	RECURSOS PROPIOS	OTROS RECURSOS
		IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE MEDICION AVANZADA INTELIGENTE AMI	0%	1%			Realizar un análisis para determinar la mejor opción tecnológica disponible en el mercado que cumple los requerimientos regulatorios y necesidades de la empresa	1	31/07/2022	Gerencia Comercial / Director Pérdidas /			
							Implementar una prueba piloto a un grupo de usuarios	1	31/12/2022	Gerencia Comercial / Director Pérdidas /			

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	LINEA BASE	META	NORMAS TÉCNICAS APLICABLES	MARCO JURIDICO	ACTIVIDAD DE GESTIÓN	META POR ACTIVIDAD	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	RECURSOS PROPIOS	OTROS RECURSOS
FA - FACTURACIÓN	5. MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS DE LA EMPRESA	IMPLEMENTAR ACCIONES PARA DINAMIZAR EL FLUJO DE CAJA DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA ENERCA	82%	100%	LEY 142/1994 - CCU	LEY 142/1994 - CCU	Realizar análisis estadístico de revisiones realizadas por técnicos operativos de facturación, para normalización de desviaciones	2900	31/12/2022	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación		X	
							Realizar analisis de la facturación de clientes y ajustar la periodicidad en la facturación de los mismos	5000 usuarios semestral	31/12/2022	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación		X	
							Seguimiento y control en terreno a las actividades tercerizadas mediante el muestreo de registros mensuales.	4000	31/12/2022	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación		X	
	2. FORTALECER LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL PARA MEJORAR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS	GESTION DEL CONOCIMIENTO PARA EL PERSONAL DEL AREA DE FACTURACION	0%	100%	LEY 142/1994 - CCU	LEY 142/1994 - CCU	Capacitación periódica para reforzar y actualizar temas específicos del área de facturación (Aplicación SIEC - Normalividad).	6	31/12/2022	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación		X	
9. IMPLEMENTAR NUEVAS PRÁCTICAS Y TECNOLOGÍAS QUE POTENCIEN EL CRECIMIENTO, LA INNOVACIÓN Y LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL DE LA EMPRESA	MODERNIZAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN	0%	100%	RESOL. DIAN	RESOL. DIAN	Solicitar la implementación de la facturación electrónica del documento equivalente y hacer seguimiento mensual	3	31/12/2022	Gerencia Comercial / Asesor Tecnología / Dirección de Facturación		X		
				LEY 142/1994 - CCU	LEY 142/1994 - CCU	Plan de trabajo con el análisis de información de los usuarios registrados en el SIEC que cuentan con los dos servicios, para unificación de factura	1	31/12/2022	Gerencia Comercial / Asesor Tecnología / Dirección de Facturación		X		
ATENCIÓN CLIENTES	3. INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES Y ESPERATIVAS DE NUESTROS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	RETROALIMENTACIÓN CON LOS PROCESOS DE LOS RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN	0%	100%	LEY 142/94 .Decreto 124 de 2016		Revisar y mejorar la formulación de la encuesta en cuanto a estructura, muestra y canales	1	31/03/2021	Gerencia Comercial / Director Gestión Clientes y PQR		X	
					LEY 142/94 .Decreto 124 de 2016		Generar informe trimestral con la consolidación de resultados de encuestas adelantadas y socializar resultados con los procesos	4	31/12/2021	Gerencia Comercial / Director Gestión Clientes y PQR		X	
	2. FORTALECER LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL PARA MEJORAR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS	BRINDAR UNA ATENCIÓN AL CLIENTE CON CALIDAD, BAJO LOS CRITERIOS DE FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN	0	100%	LEY 142/1994 - CCU		Entrenamiento y capacitación durante 15 días en el sistema de Información Comercial, antes de ser asignado a su puesto de trabajo.	100%	Permanente	Gestión Humana / Asesor Tecnología e Informática / Director Gestión clientes y PQR		X	
					LEY 142/1994 - CCU		Solicitar capacitaciones orientadas al Servicio y Atención al Cliente	100%	31/12/2021	Gerencia Comercial / Director Gestión clientes y PQR		X	
	4. MEJORAR CONTINUAMENTE NUESTRO SISTEMA DE GESTION, GENERANDO RESULTADOS DE EFICACIA, EFICIENCIA Y EFECTIVIDAD	REALIZAR SEGUIMIENTO Y CONTROL A LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REGISTRADA EN EL SIEC	0%	100%	LEY 142/94		Realizar auditoria mensual del Sistema de Información Comercial, para evaluación de procedimientos realizados al Sistema	12	31/12/2021	Director Gestión clientes y PQR		X	
					LEY 142/94 LEY DE HABEAS DATA		Mantener actualizada la información de los clientes de ENERCA S.A. E.S.P.	Permanente	31/12/2021	Procesos de Gerencia Comercial		X	
3. INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES Y ESPERATIVAS DE NUESTROS CLIENTES Y PARTES INTERESADAS	BUSCAR LA MEJORA EN LAS CONDICIONES FISICAS Y OPERATIVAS DE LAS 18 OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE	0%	100%	LEY 142/94		Realizar la solicitud de mejora a las áreas encargadas, según las necesidades identificadas en las visitas de inspección que realicen en cada una de las oficinas	100%	31/12/2021	Atención Clientes Gerencia Comercial Gerencia Administrativa y Financiera / Asesor Tecnología e Informática		X		
TC - TRANSACCIONES COMERCIALES	5. MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS DE LA EMPRESA	ACTUALIZACION INVENTARIO DE ARRENDAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA	0	100%	Resolución CRC 4245 de 2013		Realizar visitas técnicas a municipios, con el fin de incluir el cobro de nuevos proyectos y/o empresas de cable operadores, que hagan uso de la infraestructura eléctrica, en coordinación con OYM y/o Pérdidas	100%	20/12/2022	Gerencia Comercial / Director Transacciones Comerciales/ Dirección de Pérdidas		X	
							Realizar actualización de inventarios de los cableoperadores en los municipios donde se tiene presencia, por medio de un levantamiento en terreno con una cuadrilla	4 Municipios	20/12/2022		X		
	5. MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS DE LA EMPRESA	ACTUALIZACION DEL INVENTARIO ALUMBRADO PUBLICO EN LOS MUNICIPIOS DONDE ENERCA PRESTA EL SERVICIO DE ENERGIA	3	8 municipios	Resolución CREG 123 de 2011		Realizar Actualización de inventarios de Alumbrado publico de los municipios a traves de levantamiento en terreno por medio de una cuadrilla de tecnicos solicitada al área de perdidas y/o OYM	100%	20/12/2022	Gerencia Comercial / Director Transacciones Comerciales/ Dirección de Pérdidas		X	
							IMPLEMENTAR JORNADAS QUE PERMITAN MEJORAR EL BUEN NOMBRE DE LA EMPRESA PARA LA FIDELIZACIÓN DE USUARIOS DESTACADOS DE ENERGIA	0	3		* Definir las acciones que se realizarán durante la Jornada * Realizar Jornadas de fidelización de clientes para los usuarios del mercado no regulado y destacado	100%	20/12/2022
	5. MEJORAR LA RENTABILIDAD DE LOS NEGOCIOS DE LA EMPRESA	HACER SEGUIMIENTO Y GESTION DEL COBRO DE PERDIDAS DE ENERGIA Y OTROS SERVICIOS A GENERADORES	0%	100%	Resolución CREG 202 de 2013		Realizar la adquisición e implementación de un Software Tarifario para los negocios de Energía y Gas	100%	20/12/2022	Gerencia Comercial / Dirección Transacciones Comerciales /		X	
Resolución CREG energía 119 de 2007						Reuniones y notificaciones mensuales con los generadores para gestión de cobro de perdidas en la línea y cargos de conexión	12	20/12/2022	Gerencia General / Gerencia Comercial / Dirección Transacciones Comerciales /				
		0%	100%			Realizar seguimiento a las perdidas excedentarias generadas, y actualización de los costos y cobros que se realicen a los Generadores	12	20/12/2022	Gerencia General / Gerencia Distribución / Gerencia Comercial / Dirección Transacciones Comerciales /				

PROCESO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ESTRATEGIA	LINEA BASE	META	NORMAS TÉCNICAS APLICABLES	MARCO JURIDICO	ACTIVIDAD DE GESTIÓN	META POR ACTIVIDAD	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	RECURSOS PROPIOS	OTROS RECURSOS
	8. MEJORAR LA CONFIABILIDAD Y CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS	DISMINUIR EL RIESGO DE LIMITACION DE SUMINISTRO ANTE EL ADMINISTRADOR DEL MERCADO	100	1	Resolución CREG 116 de 1998 modificada por la 039 de 2010		* Solicitar a Gerencia Administrativa y Financiera recursos monetarios para consignar en la cuenta custodia y evitar sanciones regulatorias	100%	20/12/2022	Gerencia General / Gerencia Comercial / Gerente Admtivo y Frc/ Líder Transacciones Comerciales	Se realiza seguimiento Semanal a la cta custodia	X	
	2. FORTALECER LAS COMPETENCIAS DEL PERSONAL PARA MEJORAR LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS.	GESTION DEL CONOCIMIENTO PARA EL PERSONAL DEL AREA DE TRANSACCIONES COMERCIALES	0%	100%	Regulación		Realizar capacitaciones regulatorias y tecnicas al area de Transacciones	4	20/12/2022	Líder Transacciones Comerciales		X	