

PLAN DE ACCIÓN MACROPROCESO DE COMERCIALIZACION Y APOYO

PROCESO	CATEGORIA	LINEA BASE	META	NORMAS TECNICAS APLICABLES	MARCO JURIDICO	ACTIVIDAD DE GESTIÓN	META POR ACTIVIDAD	FECHA DE CUMPLIMIENTO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
TRANSACCIONES COMERCIALES	ESTRATEGIA:		OPTIMIZAR LA COMPRA DE ENERGIA ELECTRICA Y GAS MEJORAR LAS CONDICIONES DE PROYECCION DE LA DEMANDA							
	MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS NO REGULADOS DE LOS SERVICIOS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS NATURAL DOMICILIARIO	0	> a 80%	N/A	N/A	* Diseñar encuesta de satisfacción para Usuarios No Regulados - UNR. * Aplicar encuesta de satisfacción a Usuarios No regulados - UNR cada 6 meses * Realizar plan de acción para los puntos evaluados con menor calificación	100%	30/09/2018 20/12/2018	Gerencia Comercial / Director Transacciones Comerciales/ Profesionales de energía y gas	
	IMPLEMENTACIÓN DE LA TELEMEDIDA PARA LA GNV Y LOS USUARIOS NO REGULADOS DEL NEGOCIO DE GAS.	0	Indicador de pérdidas	Resolución CREG 127 de 2013	Resolución CREG 127 de 2013	Instalación de sistemas de medición en los puntos donde se va a instalar la Telemetria	90%	31/12/2018	Gerencia Comercial / Director Transacciones Comerciales / Gerente de Gas/ Profesional de gas	
	PROGRAMAR Y REALIZAR VISITAS DE CONTROL A LOS UNR TANTO DEL NEGOCIO DE ENERGIA ELECTRICA Y GND Y COMERCIALIZADORES DEL MERCADO	0	90%			* Realizar cronograma de visitas semestrales y divulgarlo con el proceso de Pérdidas * Disponibilidad de tiempo de la cuadrilla de semidirecta * Diligenciamiento de Hoja de Vida de UNR * Realizar plan de Acciones correctivas de los hallazgos a que hayan lugar en las auditorias o visitas de los usuarios de los	90%	Semestral	Gerencia Comercial/Director Transacciones Comerciales/Director Pérdidas/Técnico CGM/Profesional de energía/Cuadrilla Semidirecta	
	GARANTIZAR RECURSOS EN LA CUENTA CUSTODIA DE MANERA PERMANENTE PARA EVITAR LIMITACIÓN DE SUMINISTRO	0	100%			* Solicitar a Gerencia Administrativa y Financiera recursos monetarios para consignar en la cuenta custodia y evitar sanciones regulatorias	100%	Semanal	Gerencia General / Gerencia Comercial / Director Transacciones Comerciales / Gerente Admivo y Fro/Profesional de energía	
	ACTUALIZACIÓN INVENTARIO ALUMBRADO PÚBLICO DEL DEPARTAMENTO DE CASANARE Y BARRANCA DE UPIA	0	100%			* Solicitar al área técnica disponibilidad de personal para realizar inventarios * Contar con una cuadrilla para realizar inventario y mantener actualizadas las matrices de cobro a los municipios	100%	20/12/2018	Gerencia Comercial / Director Transacciones Comerciales/ Profesional Otros Servicios	
ESTRATEGIA:		PLAN INTEGRAL DE MEJORA PARA ATENCION AL CLIENTE								

ATENCIÓN AL CLIENTE

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	0	12	ISO 9001 : 2015	LEY 142/94 ,Decreto 124 de 2016	La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.- aplicación de encuesta de satisfacción e informes de resultados	12	31/12/2018	Gerencia General/Gerencia Comercial / Director Defensor Cliente	
PROTECCION DE DATOS PERSONALES		50%		Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2013	política de tratamiento de datos personales donde estipule lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	10%	31/12/2018	Gerencia General/Gerencia Comercial / Director Defensor Cliente	
				Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2014	divulgación de la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en la página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	10%	31/12/2018	Gerencia General/Gerencia Comercial / Director Defensor Cliente	
				Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2015	elaboración y aplicación de la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	10%	31/12/2018	Gerencia General/Gerencia Comercial / Director Defensor Cliente	
				Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2017	conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o robos.	10%	31/12/2018	Gerencia General/Gerencia Comercial / Director Defensor Cliente	
				Ley 1266 de 2008; Ley 1581 de 2012; Decreto 1377 de 2018	La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.	10%	31/12/2018	Gerencia General/Gerencia Comercial / Director Defensor Cliente	
GARANTIZAR UNA ATENCIÓN AL CLIENTE DE CALIDAD Y EFICIENCIA EN LOS 18 PUNTOS DE ATENCIÓN CLIENTES	0	18	ISO 9001 : 2015	LEY 142/94	* Contar con personal idóneo, el cual deberá ser capacitado 15 días hábiles antes de ser asignado a su puesto de trabajo.	18	31/12/2018	Gerencia General/ Gerencia Comercial / Dirección de Atención Clientes Gerencia Administrativa y Financiera.	
					* Realizar capacitaciones bimensuales por parte de los diferentes procesos de la empresa.	2	31/12/2018	Dirección de Atención Clientes Gerencia Administrativa y Financiera.	
AUTOEVALUACIÓN	0	9	ISO 9001 : 2015	LEY 142/94	* Programación para cada municipio con asignación de transporte para el personal , Visitas a cada oficina con el fin de verificar procesos	9	31/12/2018	Atención Clientes Gerencia Comercial Gerencia Administrativa y Financiera	
					* auditoría diaria de los cambios realizados en el sistema comercial	proceso	31/12/2018	Atención Clientes Gerencia Comercial	

	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN SERVICIO DE CALL CENTER	0	12	ISO 9001 : 2015	LEY 142/94	* Realizar analisis y socialización mensual del servicio con verificación de numero de llamadas, tiempos de respuesta y cierre de procesos.	12	31/12/2018	Gerencia General/ Gerencia Comercial	
FACTURACION	ESTRATEGIA:	MEJORAR LAS CONDICIONES DE ENTREGA DE FACTURACION DEL SERVICIO DE ENERGIA ELECTRICA Y GAS								
	REDUCIR CUENTAS CON FACTURACIÓN CON OBSERVACIONES POR PROMEDIO	2000	1400		Ley 142/94 Res. CREG 108/97	* Verificar en terreno las causas que generan la facturación promedio para corregirlas	80%	31/12/2018	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación	
	REALIZAR DIAGNÓSTICO PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA FACTURACIÓN EN LÍNEA	0	1		Ley 142/94 Res. CREG 108/97	* Realizar diagnóstico con el área de sistemas para la implementación de la facturación en línea	100%	31/12/2018	Gerencia Comercial / Director de Facturación / Asesor Sistemas	
	REALIZAR CRÍTICA DE INFORMACIÓN EN DATOS SENSIBLES (CLASE DE SERVICIO - ESTRATO) EN MUNICIPIOS CON MAYOR NÚMERO DE USUARIOS PARA MEJORAR FACTURACIÓN	160000	32000		Ley 142/94 Res. CREG 108/97	* Realizar jornadas de revisión con los técnicos comerciales para verificar en terreno el uso del servicio	100%	31/12/2018	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación	
						* Revisar cuentas sin estratificación para normalizar facturación	100%	31/12/2018	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación	
* Análisis de datos para identificar inconsistencias en registros de usuarios (matricula) y normalizar facturación						100%	31/12/2018	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación		
					* Revisar proceso para facturación en sitio del servicio de gas natural para minimizar costos en el proceso.	100%	31/12/2018	Gerencia Comercial / Dirección de Facturación		
RECAUDO Y CARTERA	ESTRATEGIA:	DISMINUIR EL MONTO DE CARTERA TOTAL								
	DEPURACIÓN DE CARTERA	\$ 900,000,000	\$ 1,200,000,000	Políticas de cartera	Ley 142/94	* Verificación Cuentas con periodos vencidos superiores a los 5 años (Prescripción)	80%	31/12/2018	Gerencia General/ Gerencia Comercial / Director Recaudo y Cartera	
						* Cuentas sin medidores y sin registro de pagos y ciclo 5	80%	31/12/2018	Gerencia General/ Gerencia Comercial / Director Recaudo y Cartera	
						* Dinamizar la aplicación de descuentos autorizados por Comité de Cartera	80%	31/12/2018	Gerencia General/ Gerencia Comercial / Director Recaudo y Cartera	
	GESTIÓN EN LA CARTERA OFICIAL Y CUENTAS PROTEGIDAS	\$ 1,776,000,000	\$ 1,200,000,000	Políticas de cartera	Ley 142/94	* Establecer procesos ejecutivos en cuentas que cumplan con todo el proceso.	80%	31/12/2018	Gerencia General/ Gerencia Comercial / Director Recaudo y Cartera	
						* Realizar seguimiento, visitas y mesas de trabajo con las entidades que adeudan a la empresa	80%	31/12/2018	Gerencia General/ Gerencia Comercial / Director Recaudo y Cartera	
	COBROS EJECUTIVOS, CARTERA > 365 DIAS	\$ 5,000,000,000	\$ 2,000,000,000	Políticas de cartera	Ley 142/94	* Realizar análisis de las cuentas mayor a 365 días para establecer procesos	100%	31/12/2018	Gerencia General/ Gerencia Comercial / Director Recaudo y Cartera	
						* Verificar suspensión del servicio en cuentas para ejecutivos	100%	31/12/2018	Gerencia General/ Gerencia Comercial / Director Recaudo y Cartera	
	TERCERIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA	\$ -	\$ 6,000,000,000	Políticas de cartera	Ley 142/94	* Realizar interventoría al contrato de tercerización	100%	31/12/2018	Gerencia General/ Gerencia Comercial / Director Recaudo y Cartera	
						* Analizar la información para entregar al tercero y garantizar la efectividad de la gestión	100%	31/12/2018	Gerencia General/ Gerencia Comercial / Director Recaudo y Cartera	
GESTIÓN DE CARTERA DIRECTA A CLIENTES					* Analizar la información para identificar clientes con mayor mora y realizar seguimiento y control semanal	80%	31/12/2018	Gerencia General/ Gerencia Comercial / Director Recaudo y Cartera		

	INDUSTRIALES, DESTACADOS Y PROVISIONALES	\$ 2,400,000,000	\$ 1,000,000,000	Políticas de cartera	Ley 142/94	* Sectorizar cartera para gestión en terreno, clasificando por Municipio y edad	80%	31/12/2018	Gerencia General/ Gerencia Comercial / Director Recauda y Cartera		
GESTIÓN PÉRDIDAS	ESTRATEGIA:	DISMINUIR EL INDICE DE PERDIDAS									
	MACROMEDICIÓN										
	REALIZAR BALANCES MENSUALES DE ENERGÍA APOYADOS EN EL SOFTWARE ESPECIALIZADO EN PÉRDIDAS SISMAC.	2	5		Leyes 142, 143, CREG 015, CREG 172 de 2011	Realización de balances de energía en los circuitos urbanos que fueron amarrados mediante el proyecto de inventario de usuarios.	5	31/12/2018	Equipo de Analistas		
	GENERAR Y CONTROLAR ORDENES DE TRABAJO A TÉCNICOS, BASADOS EN BALANCES DE ENERGÍA, NOVEDADES Y DENUNCIAS.	248	1000		Leyes 142, 143, CREG 015, CREG 172 de 2011	Se adelantará programación operativa basados en novedades de Facturación, novedades de amarre y por denuncias realizadas. Esta labor se combinará con la realización de matriculas	1000	31/12/2018			
	VERIFICACIÓN DE ACOMETIDAS Y MEDIDORES DE USUARIOS SUJETOS A PROGRAMACIÓN DIRECCIONADA POR EL EQUIPO DE ANALISTAS.	248	1000	RETIE	Leyes 142, 143, CREG 015	Direccionamiento de 30 ordenes de trabajo diarias con alta probabilidad de recuperación de energía.Serán soportadas con el mismo número de actas de verificación.	1000	31/12/2018			
	CORRECCIÓN DE IRREGULARIDADES Y ANOMALÍAS ENCONTRADAS EN TERRENO	2648	4000	RETIE	Leyes 142, 143, CREG 015	Corrección de irregularidades y anomalías encontradas en terreno.	4000	31/12/2018			
	INCLUSIÓN DE NUEVOS USUARIOS AL SISTEMA	2400	3000	RETIE	Leyes 142, 143, CREG 015	Inclusión de nuevos usuarios al sistema	3000	31/12/2018			
	REVISIÓN MEDIDAS ESPECIALES										
	SEGUIMIENTO Y CONTROL A USUARIOS DESTACADOS Y MEDIDAS DE FACTOR	0	392	RETIE	Código de Medida, CREG 038 2014	Instalación de medidores espejo para seguimiento de Grandes Clientes	392	31/12/2018	Analista Medida Semi e Indirecta		
	AMARRE USUARIO-TRANSFORMADOR										
	ACTUALIZACIÓN DE INVENTARIOS DE VINCULO CLIENTE TRANSFORMADOR EN MT Y BT PARA LAS ZONAS DE OPERACIÓN DE ENERCA	62,100	115,000		CREG 015 de 2018 Num. 5.2.10 Literal a	Vinculación de cada usuario a la red de distribución, identificando los elementos a través de los cuales se conecta al SDL, como son los transformadores de nivel de tensión 1, 2 y 3 y los circuitos de nivel de tensión 1, 2 y 3. El OR deberá contar con un procedimiento que	115,000	31/12/2018	Ing. Analista Spard - Siec		
ACTUALIZAR Y AJUSTAR EL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL CON INFORMACIÓN REAL OBTENIDA EN TERRENO. (VINCULO CLIENTE - TRANSFORMADOR DE SISTEMA)	43700	115,000		CREG 015 de 2018 Num. 5.2.13.1 Literal c	Mantener actualizada la vinculación de usuarios a las redes del SDL para garantizar la aplicación adecuada del esquema de incentivos y compensaciones	115,000	31/12/2018				
PÉRDIDAS GAS											
GENERAR ÓRDENES DE TRABAJO A TÉCNICOS, BASADOS EN CONSUMOS MENSUALES Y PROMEDIADOS DE GAS NATURAL, NOVEDADES Y DENUNCIAS.	0	144	CCU		Se adelantará programación operativa basados en novedades de Facturación, y por denuncias realizadas. Esta labor se combinará con la realización de matriculas	144	31/12/2018	Supervisor de Gas			
VERIFICACIÓN DE ACOMETIDAS Y MEDIDORES DE USUARIOS SUJETOS A PROGRAMACIÓN DIRECCIONADA POR EL EQUIPO DE TÉCNICOS	350	1600	CCU	Ley 142, 143, Código Penal Art. 256, CREG, SSPD	Verificación de acometidas y medidores de usuarios sujetos a programación direccionada por el supervisor de Gas	1600	31/12/2018				

CORRECCIÓN DE IRREGULARIDADES Y ANOMALIAS ENCONTRADAS EN TERRENO	0	432	CCU		Todas las irregularidades y anomalías encontradas en terreno deberán ser corregidas de manera inmediata, de lo contrario se	432	31/12/2018		
INCLUSIÓN DE NUEVOS USUARIOS AL SISTEMA, PARA LA REDUCCIÓN DEL ÍNDICE DE PEDIDAS DE GAS NATURAL	0	144	CCU		Inclusión de nuevos usuarios al sistema, para la reducción del índice de pedidas de gas natural.	144	31/12/2018		
PROVISIONALES Y TEMPORALES									
GENERACIÓN Y CONTROL DE CUENTAS PROVISIONALES	88	400	CCU	LEY 143	Verificar y Depurar de las cuentas provisionales existentes, cuales superan el periodo límite de 6 meses y proceder a notificar al	400	31/12/2018	Liquidador de perdidas	
DIAGNÓSTICO DE BARRIOS SUBNORMALES EXISTENTES EN LOS MUNICIPIOS DEL DEPARTAMENTO DE CASANARE	13	20	RETIE - NTC2050	LEY 143	Diagnóstico de barrios subnormales existente los Municipios del Departamento de Casanare, con el respectivo censo de cada uno de ellos.	20	31/12/2018	Gerencia Gral/ Gerencia Comercial/ Dir. Pérdidas	
ACUERDOS DE PAGO									
REALIZACIÓN DE ACUERDOS DE PAGO COMO RESULTADO DE LAS REVISIONES	40	500	CCU	Ley 142, 143, Código Penal Art. 256, CREG, SSPD	Realizar los procesos administrativos para la recuperación de energía por concepto de fraudes e irregularidades, como resultado	500	31/12/2018	Asesor Jurídico - Pérdidas	