PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019

Anexo 1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION 2019

						Riesgo Inherente					Riesgo Residual								Plan de Contingencia		Seguimiento OCI No. 01			Seguimiento OCI No. 02			Seguimiento OCI No. 03			Seguimiento OCI No. 04		
No.	Nombre del riesgo	Clasificación del riesgo	Proceso	Causas	Consecuencias	Probabilidad	Impacto	Nivel	Control	Acción de Control	Probabilidad	Impacto	Nivel	Opción de manejo	Acciones Preventivas	Responsable de la acción	Período Seguimiento	Registro-Evidencia	Acciones de contingencia ante posible materialización	Evidencia-Registro	Fecha de seguimiento:	31/03/2019		Fecha de seguimiento:			Fecha de seguimiento:			Fecha de seguimiento:		
																					Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
1	manipulacion en el consumo (kmh-m3) de los clientes	Corrupción	Dirección de Facturación	Falta de seguimiento a las tomas de lecturas	*Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad.	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Programar acompañamientos periodicos en terreno durante el proceso de facturacion	2	4	Moderado	EVITAR	* Solicitar la contratacion de tecnicos para revisiones en terreno- grupo de investigación. *Programar acompañamientos periodicos en terreno durante el proceso de facturacion * Alertas en los historicos de las cuentas en el Sistema Comercial *analisis de critica*investigaciones disciplinarias y penales	Dirección de Facturación	Mensual	Muestreo Aleatorio : # de revisiones CUENTAS realizadas / # clientes con desviaciones *100	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	investigacion interna	191 revisiones adelantadas por tecnico de facturación	18.855%	No se cuenta con personal técnico suficiente para la revisión en terreno tanto de novedades como para realizar critica.											
2	Cambios en la información de los clientes (clase de servicio, estrato)	Corrupción	Director PQR	Cambios de información sin los soportes correspondientes	*Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Realizar auditoria a los cambios realizados durante el mes, en colaboracion con Atencion al Cliente	2	4	Moderado	EVITAR	*Realizar auditoría a los cambios realizados durante el mes, en colaboracion con Atencion al Cliente * Revisar cumplimiento del procedimientos especificos * Sistema Comercial registro del personal que realiza los cambios PERFILAMIENTO DE ROLES EN SISSTEMA COMERCIAL	Director PQRy Asesor Control Interno	Mensual y programacion de auditorias	# Cambios sin soportes / Total de cambios *100 TENDENCIA BAJA	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria	271 cambios registrados hasta abril 2019	0.053%	Se realizó restricción en permisos de usuarios; se dejo campo obligatorio en observacion cuando realizan cambio de lecturas para la trazabilidad; se generó reporte de cambios de lecturas para verificación.											
3	Alteración o modificacion de lectura anterior	Corrupción	Dirección de Facturación	Cambios de información sin los soportes correspondientes	*Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Realizar auditoria a los ajustes en la lectura anterior	2	4	Moderado	EVITAR	*Realizar auditoría a los ajustes en la lectura anterior	Dirección de Facturación	Mensual	# cambios realizados / Total de clientes leidos	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria			No se ha presentado casos en esta vigencia. A Contratistas se les oficio al incio del Contrato recalcando cumplimiento de actividades contratadas											
4	Cargar pagos a los usuarios por valores mayores a los reales y/o que no existan.	Corrupción	Lider de Recaudo y Cartera	Falta de verificacion de la informacion Recaudo y Cartera	* Sanciones disciplinarias, fiscales y/o penales. * Demandas a la Entidad * entrega de resultados errados * Detrimento patrimonial.	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Revisar de formato Control Recaudo Verificar conciliacion bancaria.	1	3	Bajo	EVITAR	Revisar de formato Control Recaudo Verificar conciliacion bancaria. * Mensualmente el area de tesorería informara por escrito al área de recaudo y cartera los saldos quedan por identificar . El area de recaudo y cartera debe informar por correo a la gerencia financiera y administrtiva los archivos de asobancaria que presentan errores y no permitan la identificacion del pago del usuario.	Lider de Recaudo y Cartera	Mensual	total cupones del periodo - Cuentas con problema	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria despido	Frente a este control el proceso de Recaudo y Cartera realiza lo siguiente: 1. Verificacion de la informacion contenida en el formato Control Recaudo versus los soportes de consignacion realizadas por los terceros confirmado valores de consignacion, numero de cupones para el pago de la comision por recaudo. 2. Se envia correo electronico al area financera informado los archivos con recaudo mal referenciado de los archivos de asobancaria.											
5	Favorecer a los usarios con descuentos y/o inactivaciones que no son justificados.	Corrupción	Lider de Recaudo y Cartera	Falta de verificacion de la informacion Recaudo y Cartera	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Revisar Formato de Ajuste valores facturados periodos anteriores y Acta de Depuración	1	3	Bajo	EVITAR	Revisar Formato de Ajuste valores facturados periodos anteriores y Acta de Depuración *Realizar auditoria al Sistema vs Acta de Aprobacion de Comité de Cartera Realizar auditoria a las cuentas que han sido inactivas durante el periodo	Lider de Recaudo y Cartera	Mensual	Inactivaciones y/o Descuentos realizados sin aprobación / Total Descuentos aprobados *100	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	DESPIDO	1. Dentro de los comites de cartera se revisa el formato y los soportes de cada solicitud de Ajustes de Valores Anteriores y solicitudes de Inactivacion de cuentas. 2. Se valida informacion de aplicación de ajustes de valores anteriores y depuraciones frente a la informacion trasmitida al area Financiera por interfaz.											
6	Cancelar cargos sin justificación para evitar su cobro (Reconexiones)	Corrupción	Lider de Recaudo y Cartera	Falta de verificacion de la informacion Recaudo y Cartera	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Realizar auditoria a las cuentas que han sido suspendidas durante el periodo	5	4	Alto	EVITAR	Realizar auditorias a las cuentas suspendidas	Lider de Recaudo y Cartera control interno	DIARIO y programcion de auditorias internas	# cargos cancelados / Total cuentas Reconectadas	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria	1. Se realiza revision de los formatos y los soportes de cada solicitud de Ajustes de Valores Anteriores por concepto de reconexion los cuales tiene un PQR de un cliente que soporta el discuento . 2. Se valida al igual que los demas conceptos que se les aplica descuento, es decir frente a la informacion trasmitida al area Financiera por interfaz. 3. Se hace verificacion aleatoria de cuentas a las cuales se les haya descuento de reconexion en el sistema SIEC versus los formatos y soportes.											
7	emitir paz y sálvo para cambios de comercializador sin reporte de pago al día	Corrupción	*Director (a) Transacciones Comerciales/ Gerencia Comercial	falta de verificacion en el sistema comercial de la catera del usuario	* afectacion en el flujo de caja de la entidad, detrimento patrimonial,	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos de transaciones	verificar en el sistema comercial el estado de cartera de los usuarios	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	certificacion del estado de la cuenta del usuarios antes de emitir el pazy salvo	*Director (a) Transacciones Comerciales/	Mensual	certificaciones/ paz y salvo	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria											

Anexo 1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION 2019

No.	Nombre del riesgo	Clasificación del riesgo	Proceso	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente			Control	Acción de Control	Riesgo Residual			Opción de manejo	Acciones Preventivas	Responsable de la acción	Periodo Seguimiento	Registro-Evidencia	Plan de Contingencia		Seguimiento OCI No. 01			Seguimiento OCI No. 02			Seguimiento OCI No. 03			Seguimiento OCI No. 04		
						Probabilidad	Impacto	Nivel			Probabilidad	Impacto	Nivel						Acciones de contingencia ante posible materialización	Evidencia-Registro	Fecha de seguimiento:	31/03/2019		Fecha de seguimiento:			Fecha de seguimiento:			Fecha de seguimiento:		
																					Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
8	Alteración en la medición de gas en la fronteras comerciales de gas "City gates" para el calculo de tarifas de gas	Corrupción	*Director (a) Transacciones Comerciales/ Gerencia Comercial	Falta de un Sistema de Telemedida en Gas	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	*Acompañamiento de un profesional y/o técnico de apoyo de Transacciones Comerciales *Registros fotograficos e informes.	Gestionar la adquisión del Sistema de Telemedida en Gas.	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	Revisiones periodocas a los City Gates de transferencia de custodia	*Director (a) Transacciones Comerciales/ GERENCIA DE GAS	Mensual	Numero de toma de lecturas por Software/ Total de lecutra por Software	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria														
9	Ofrecer y recibir beneficios economicos para la venta y/o compra de energía a Usuarios No Regulados.	Corrupción	Director (a) Transacciones Comerciales/ Gerencia Comercial	*No cumplimiento del contrato de condiciones uniformes * Deficiencia en la negociación de compra y/o venta de energía.	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	* Comité de compra de energía *Oferta Mercantiles *Documento de evaluación de ofertas *Carta de Aceptación	*Creación del comité para la regulación de la compra y/o venta energía a Usuarios No regulados. *Actualización y Socialización del ccu. *Implementación de los criterios compra y venta de energía	3	3	Moderado	REDUCIR EL RIESGO	Evaluación por parte de comité de compra y/o venta de energía a usuarios no regulados. Documento de criterios para venta de energía para determinar tarifas de las ofertas mercantiles	Director (a) Transacciones Comerciales/ Gerencia Comercial	Mensual	Carpeta constituida para cada convocatoria realizada, con los debidos soportes	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria														
10	Beneficios economicos a terceros	Corrupción	todos los procesos	No dar cumplimiento a la normatividad del proceso *No cumplimiento del contrato de condiciones uniformes	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Normatividad, instructivos, procedimientos, formatos	Realizar seguimiento a la aplicación de la normatividad, procedimientos, instructivo, y formatos.	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	seguimiento y control de lideres de proceso y auditorias internas	todos los procesos	Mensual y programacion de auditorias	Muestreo Aleatorio y revisiones a actividades del proceso	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria														
11	introduzcan en la empresa recursos provenientes del lavado de activos o se financie el terrorismo.	Corrupción	GESTION CONTRATACION E INTERVENTORIA	Falta de controles de prevención en cuanto a los recursos provenientes del lavado de activos o se financie el terrorismo.	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Codigo de Ética politicas,instructivos, procedimientos, formatos	Revisar de formato donde certifique el proveedor que sus recursos no son provenientes del lavado de activos o se financie el terrorismo.	1	3	Bajo	EVITAR	FORMATO ANEXO A LOS PLIEGOS DEL PORCESO DE CONTRATACION	GESTION CONTRATACION E INTERVENTORIA	CADA VEZ QUE SE HAGA UNA CONTRATACION	total de contratos /certificaciones realizadas	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria														
12	Archivos de contratos con vacios de información.	Corrupción	Gerencia Administrativa y Financiera (GESTION DOCUMENTAL, GESTION HUMANA) Y CONTRATACION	Deficiencia en manejo del proceso de Gestión Documental (contratación)	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Actualización e implementación procedimientos del proceso de Gestión Documental donde se evidencie controles que mitiguen el riesgo	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	NO REALIZAR AUTORIZAR ANALISIS SIN EL LLENO DE REQUISITOS	Gerencia Administrativa y Financiera (GESTION DOCUMENTAL, GESTION HUMANA) Y CONTRATACION	CADA VEZ QUE SE HAGA UNA CONTRATACION	Logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria														
14	Amiguismo y clientelismo.	Corrupción	Todos los Procesos	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	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Codigo de Ética.	Compañas para difundir el Código de Ética, principios y valores. Mejorar procedimientos de contratación.	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	seguimientos y autocontrol	Todos los Procesos	lo definido por el lider del proceso, programcion de auditorias control interno cada año	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria														
15	Debilidad en la cultura de evidenciar las reuniones de comité	Corrupción	Comités	Deficiencia en la funcionalidad de los comités	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Actas	Elaboración de actas en los diferentes comitás y registrar firmas de asistencia	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	REALIZAR REUNIONES PLANEADAS Y DELEGAR UN FUNCIONARIO QUE REALICE LAS ACTAS	Comités	SEMANAL	logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria														
16	Debilidad en el control de documentos	Corrupción	Contratación	Deficiencias en la elaboracion de algunos documentos que hacen parte del proceso contractual puesto que se consignan datos de manera imprecisa(faltan ofertas o cotizaciones presentadas por los oferentes que participaron en el proceso contractual)	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Actualización de procedimientos del proceso de contratación	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	NO INICIAR PROCESOS SIN EL LLENO DE REQUISITOS	lider de Contratación	DIARIO	logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria														

Anexo 1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION 2019

No.	Nombre del riesgo	Clasificación del riesgo	Proceso	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente			Control	Acción de Control	Riesgo Residual			Opción de manejo	Acciones Preventivas	Responsable de la acción	Periodo Seguimiento	Registro-Evidencia	Plan de Contingencia		Seguimiento OCI No. 01			Seguimiento OCI No. 02			Seguimiento OCI No. 03			Seguimiento OCI No. 04		
						Probabilidad	Impacto	Nivel			Probabilidad	Impacto	Nivel						Acciones de contingencia ante posible materialización	Evidencia-Registro	Fecha de seguimiento:	31/03/2019		Fecha de seguimiento:			Fecha de seguimiento:			Fecha de seguimiento:		
																					Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
17	Inclusión de gastos no autorizados.	Corrupción	Todos los procesos	Desconocimiento de la normatividad vigente.	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Decreto 115 del 1996, Ley 1510 del 2013 Constitución Nacional artículo 355, Decreto 1716 del 2009	Revisión y actualización del normograma por ejes temáticos y dependencias. Socialización y capacitación de la normatividad.(prevención del daño antijurídico)Capacitación en cultura del autocontrol.	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	REALIZAR PRESUPUESTOS AJUSTADOS Y CUMPLIRLOS EN SU EJECUCION	Asesor de la Oficina Planeación y Regulación y Gerencia Administrativa y Financiera	MENSUAL	logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria												
18	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	Corrupción	Talento Humano y asesor de la Oficina Juridica	Ausencia de compromiso ético. Ausencia de idoneidad, experiencia y conocimiento de responsable de la designación. Falta de idoneidad del supervisor en aspectos técnicos, jurídicos y financieros. Bajo nivel de capacitación.	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de contratación. Manual de Interventoría. Revisión del perfil.	Fortalecer la planeación de necesidades del talento humano. Garantizar los recursos para la contratación del talento humano idóneo y en forma oportuna. Revisión de actividades y documentos de soporte.	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	ESTABLECER EXPERIENCIA MINIMA PARA LA EJECUCION DE SUPERVICIONES	Talento Humano y asesor de la Oficina Juridica	CADA VEZ QUE SE HAGA UNA CONTRATACION	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria			En el proceso de Gestion Humana hasta la fecha no se ha materializado riesgo de corrupcion por designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.											
19	Falta de politicas de prevención y actualización y socialización	Corrupción	Asesor Juridico y comité conciliación	No se tiene las herramientas para prevención del daño antijurídico en la entidad, como tampoco se ha formulado políticas para su prevención.	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	politicas de prevención del daño antijurídico	Elaboración, actualización e implementación de Politicas de Operación	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	CUMPLIR CON LA NORMATIVIDAD VIGENTE	Asesor Jurídico y comité de conciliación	DIARIO	logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria												
20	Deficiencias en los controles de los procedimientos	Corrupción	Todos los Procesos	Ineficacia en los controles.	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Ley General de Archivo. Procedimiento documentado dentro del proceso Gestión Documental. Inventario Documental.	Fortalecer la politica de cero papel. Establecer como politica prioritaria el manejo documental y de archivo. Precisar metas y responsables en la organización documental. Capacitación permanente para el manejo del archivo documental. Implementación del proceso Gestión documental Manual de procedimientos actualizados	1	3	Bajo	EVITAR	DESIGNAR UN RESPONSABLE DE LA REVISION, HACER USO DE LOS RESULTADOS	Todos los Procesos	MENSUAL	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria												
21	Decisiones ajustadas a intereses particulares.	Corrupción	todos los procesos	Intereses particulares. Discrecionalidad. Débil control.	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Ley 1474 de 2011. Código Único Disciplinario. Código de Ética.	Conformación e implementación de grupos de trabajo con responsabilidad.	1	3	Bajo	EVITAR	creación de comites o grupos interdiciplinarios auditorias y actas de comites	todos procesos	permanente	logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria												
22	Carencia de trámites documentados e implementados	Corrupción	Gerencia Comercial	Complejidad en los trámites que deben adelantar los ciudadanos . Falta de control ciudadano. Estilos de dirección inapropiados.	retrasos de procesos * incremento de PQR	2	4	Moderado	Ley 190 de 1995. Ley 1474 de 2011 Código de Ética	Fortalecer canales para recepción de quejas por parte del ciudadano. Seguimiento permanente a la oportuna atención de las quejas. Sanciones ejemplares Publicidad de los trámites.	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	Publicación de tramites en pagina WEB	Gerencia Comercial Y asesor sistemas	MENSUAL	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria												
23	falta de definir lineamientos especificos para el control de cambios en el servicios	Corrupción	todos los procesos	Falta de procedimientos claros. Conveniencias y modificaciones para alterar o cambiar frecuentemente procedimientos. Falta de unificación de criterios en torno a los cambios de servicio, estrato,lectura, consumos, cortes	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	manual de procesos y procedimiento s	aprobacion procesos y procedimientos legalemente establecidos. Fortalecer valores institucionales. Capacitación	1	3	Bajo	EVITAR	actualizacion oportunas de procedimientos e instructivos detallados acorde a los aplicativos y regulación . Auditorias	todos los procesos	permanente	logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria												
24	Ofrecer y/o recibir beneficios económicos para restauración de servicios sin cumplimiento de requisitos	Corrupción	gestión perdidas y procesos de distribución y unidad de gas	Débili cultura del control Institucional Interpretación y uso de normas para favorecer intereses personales, políticos y otros.	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Ley 1474 de 2011. Código de Ética.	Capacitación de las normas éticas y de procedimientos. Motivar el sentido de pertenencia. Rotación de personal en los puestos críticos. Actualizacion de procedimientos.	1	3	Bajo	EVITAR	ESTABLECER UNA LINEA DE ATENCION A CLIENTE PARA REALIZAR DENUNCIAS INFORMAR A LAS AUTORIDADES	gestion humana,asesor de Control Interno, defensor cliente	DIARIO	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria			En el proceso de Gestion Humana hasta la fecha no se ha materializado riesgo de corrupcion por Ofrecer y/o recibir beneficios económicos para restauración de servicios sin cumplimiento de requisitos											
25	Aprobacion de proyectos de disponibilidad del servicio sin soportes	Corrupción	PLANEAMIENTO ELECTRICO	proyectos sin soportes y sin diseños o diseños no coherentes a la disponibilidad del servicio	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones superservicios	2	4	Moderado	Procedimiento s documentados	aplicaicon de los procedimientos y verificacion de requisitos de acuerdo a chek list de requistos	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	lista de verrificacion de requisitos	planeamiento electrico	EN EVENTO DE LLEGADA DE UN PROYECTO	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria												
26	aprobar proyecto sin el cumplimiento de requisitos de gas y energia	Corrupción	ASESOR DE SIGY PROYECTOS Y PLANEAMIENTO ELECTRICO Y GERENTE DE GAS	no se cumpla con los términos establecidos en la normatividad.	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la DNP y contraloria General	2	4	Moderado	Procedimiento s documentados	capacitacion de normatividad y retroalimentar con los procesos de la entidad	1	3	Bajo	REDUCIR EL RIESGO	lista de verrificacion de requisitos	ASESOR DE SIG Y PROYECTOS , CONTROL INTERNO Y AUDITORIA EXTERNA	EN EVENTO DE LLEGADA DE UN PROYECTO	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria												
27	Malversación de Activos	Corrupción	Gerencia Distribucion y gestión perdidas Y UNIDAD DE GAS	Obtener un beneficio no autorizado o irregular	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Procedimiento s de recursos físicos	campañas de Denuncias controles internos de supervisión y vigilancia	1	3	Bajo	EVITAR	SEGUIMIENTO A CAMBIOS EN EL SISTEMA DE ENERGIA	Gerencia Distribucion y gestión perdidas Y UNIDAD DE GAS	MENSUAL	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria												

Anexo 1. MAPA DE RIESGOS ANTICORRUPCION 2019

No.	Nombre del riesgo	Clasificación del riesgo	Proceso	Causas	Consecuencias	Riesgo Inherente			Control	Acción de Control	Riesgo Residual			Opción de manejo	Acciones Preventivas	Responsable de la acción	Periodo Seguimiento	Registro-Evidencia	Plan de Contingencia		Seguimiento OCI No. 01			Seguimiento OCI No. 02			Seguimiento OCI No. 03			Seguimiento OCI No. 04		
						Probabilidad	Impacto	Nivel			Probabilidad	Impacto	Nivel						Acciones de contingencia ante posible materialización	Evidencia-Registro	Fecha de seguimiento:	31/03/2019		Fecha de seguimiento:			Fecha de seguimiento:			Fecha de seguimiento:		
																					Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
28	Fraude Financiero	Corrupción	Gerencia Administrativa y Financiera	alteración, modificación o manipulación de información contable , financiera O RECAUDO	Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos sistemas de información	Denuncias, seguido de la auditoria externa o revisoría fiscal	1	3	Bajo	EVITAR	ESTABLECER MAS DE UNA AUTORIZACION PARA EL PAGO DE CUENTAS ➢ Autocuidado a la hora de subir la información al sistema comercial, demasiados errores detectados (consignaciones duplicadas, bancos no coinciden, no asignan la rete fuente oportunamente o la ingresan mal) ➢ Exigir a los bancos y a los terceros el envió de archivos planos de pagos al medio día y antes de finalizar jornada laboral. NO DEJAR CUENTAS SIN IDENTIFICAR	Gerencia Administrativa y Financiera	DIARIO	logro	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria														
29	Cibercrimen	Corrupción	Gerencia Administrativa y Financiera	carácter informático que se llevara a cabo para robar, alterar, manipular, enajenar o destruir información o activos (como dinero, valores o bienes desmaterializados)	* Sanciones disciplinarias, fiscales y/o penales. * Detrimento patrimonial.	1	4	Bajo	Manual de Procesos y Procedimientos sistemas de información, seguimiento y monitoreo	sistemas de seguridad de las plataformas tecnológicas, implementar estrategias preventivas	1	4	Bajo	EVITAR	* Establecer los responsables y puntos de control para el manejo del Sistema Integrado de Información Financiera -SIIF. * Capacitar a los servidores involucrados en el manejo del Sistema Integrado de Información Financiera -SIIF.	Gerencia Administrativa y Financiera	Mensual	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria														
30	Manipulación de factores de Multiplicación	Corrupción	Gestión Perdidas	Cambios de información sin los soportes correspondientes	*Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Realizar auditoria a los soportes en fisico de revisiones de medida semi directa e indirecta frente a lo reportado en el sistema	2	4	Moderado	EVITAR	* de acuerdo a novedades, PQR, programacion de jornadas de perdidas se realizan ordenes de trabajo , envian las cuadrillas a realizar verificacion en sitio, se deja acta revision de todas las ordenes dejando un sello con e numero del la orden , y luego se realiza auditoria aleatoria por parte del director de tmassaciones y gerencia comercial, *Realizar auditoria a los cambios realizados durante el mes, lider de perdidas * Revisar cumplimiento del procedimientos especificos * Sistema Comercial registro del personal que realiza los cambios	Director de perdidas	Mensual	# Cambios sin soportes / Total de cambios *100	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	Llamado de atención , Investigación. **DESPIDO**														
31	Manipulacion de redes sin debido permiso de la empresa	Corrupción	Gerencia distribucion y gestión perdidas	Cambios en el sistema de energía sin autorizacion	*Entrega errónea de resultados *Desactualización de información GIS * Detrimento patrimonial *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad. *Investigaciones de la Superservicios	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	aplicación de manual de procedimientos y procesos	2	4	Moderado	EVITAR	* autocontrol por parte del lider * Revisar cumplimiento del procedimientos especificos * Sistema Comercial registro del personal que realiza los cambios	Perdidas y distribuccion	Mensual	# Cambios sin soportes / Total de cambios *100	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	Llamado de atención , Investig ación Disciplinaria DESPIDO														
32	manipulación de medidores y alteración de sellos	Corrupción	gerencia distribucion y gestión perdidas	cambios en la lectura, cambio de medidor	*Entrega errónea de resultados * Detrimento patrimonial * incremento de PQR *Perdida de credibilidad de la Institución *afecte la rentabilidad y el capital de la entidad.	2	4	Moderado	Manual de Procesos y Procedimientos	Realizar auditoria a los cambios realizados durante el mes, en relacion al historico.Programar acompañamientos periodicos en terreno durante el proceso de facturacion	2	4	Moderado	EVITAR	* Solicitar la contratacion de tecnicos para revisiones en terreno- *Programar acompañamientos periodicos en terreno durante el proceso de facturacion * Alertas en los historicos de las cuentas en el Sistema Comercial *analisis de critica*Investigaciones disciplinarias y penales, campañas publicitaria sobre cambios medidores y fraude, inicio del proceso administrativo y penal	Dirección de Facturación - gestion perdidas	Mensual	# Cambios sin soportes / Total de cambios *100 TENDENCIA BAJA	1. Denunciar el acto de corrupción frente a la instancia que corresponda 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	llamado de atención , Investigación Disciplinaria, despidos														
33	Perdida o daño de las herramientas y/o equipo de trabajo		Gerencia Comercial - Gerencia de Distribución Gestión Pérdidas	1. Descuido por parte del personal frente a los equipos en su custodia. 2. Manipulación de herramienta y equipos de manera inadecuada. 3. Falta de casilleros o bodega de almacenamiento de equipo y herramienta individual	* Disminución de resultados por afectación directa a la operación * Desgaste administrativo y jurídico en procesos de seguimiento	1	4	Bajo	1. Pólizas de Seguro. 2. Seguridad en las instalaciones. 3. Inventario de herramientas y equipos	1. Verificación del tiempo de cobertura de las pólizas. 2. Validar el estado de seguridad de las instalaciones. 3. incrementar Inventario de herramientas y equipos.	1	4	Bajo	EVITAR	* Realizar verificación y seguimiento al estado de equipo herramienta. Mantener los equipos protegido y bajo seguridad cuando no estan siendo utilizados.	Procesos que manejen equipo y herramienta de ENERCA	Trimestral	Acciones ejecutadas/ Acciones propuestas.	1. Denunciar la pérdida de inmediato ante los organismos Fiscales 2. Identificar y ajustar las falencias dentro de los controles de los procedimientos asociados. 3. Tomar las medidas legales correspondientes a la situación detectada	Llamado de atención , Investigación Disciplinaria														

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019

Anexo 2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

No	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR	Seguimiento OCI No. 01			Seguimiento OCI No. 02			Seguimiento OCI No. 03			Seguimiento OCI No. 04		
							Fecha de seguimiento:	trimestral		Fecha de seguimiento:	trimestral		Fecha de seguimiento:	trimestral		Fecha de seguimiento:	trimestral	
							Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
1	IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES	Realizar mesas de trabajo con los responsables del procedimiento .	30/04/2019	Asesor T.I. - Directores y Líderes procesos	Asesor T.I. - Directores y Líderes procesos	(Reuniones realizadas / Reuniones programadas) * 100	Se realizo (1) reunion con Lìa Coordinadora del gobierno en linea de la gobernación, donde se socializó la nueva estrategia de gobierno digital y se dieron indicaciones y directrices a seguir.	25%					c			c		
		Revisión de procesos e Identificación de trámites.	30/06/2019			(No. de Procesos revisados / No. Total de procesos) * 100	a. Consulta e Impresión deFactura b. Consulta Historial c. Pago Factura en linea d. Solicitud PQR´s e. Informacion sobre requisitos tramites y servicios f. Encuestas a Satisfacción	50%										
		Análisis normativo de los trámites.	30/04/2019	Directora P.Q.R, Asesor Jurídico, Directores área Comercial	Dirección de P.Q.R. - Procesos Area Comercial	(No. De tramites analizados / No. Total de trámites) * 100	Se realizó el analisis normativo de los tramites a implementar con cada area	50%	En el proceso de Gestion Clientes , PQR y Defensor del usuario se trabaja en equipo utilizando como primer canal la asesoria de los usuarios deacuerdo a la normatividad con el objetivo de resolver sus inquietudes buscando soluciones inmediatas para mitigar el volumen de PQRS										
		Actualización de la Información e inventario para ser registrado en el SUIT.	Aún no hay trámites registrados en el SUIT				Se realizó la revisión de los tramites pero la actualizacion no se pudo hacer ya que la estrategia de gobierno en linea cambio y se estan realizando los ajusten para se se reciba esta información en el SUIT	50%										
2	PRIORIZACIÓN DE TRÁMITES A INTERVENIR	Realizar mesas de trabajo con los que intervienen en los procedimientos de trámites	30/04/2018	Directora P.Q.R - Asesor T.I. - Directores y Líderes procesos	Direcciones y Líderes de Procesos	(Reuniones realizadas / Reuniones programadas) * 100	Se realizó (4) mesa de trabajo con los procesos de AC, Facturación, recaudo y Prensa para priorizar los tramites a implementar	50%	Se realiza mesa de trabajo Director Gestiòn Cliente,Director PQR y Defensor Cliente con las diferentes areas en busca de estrategias que ayuden a que los procedimientos sean ma´s inmediatos.										
		Diagnóstico de los trámites a intervenir: Análisis de los factores internos (Complejidad, Costos, Tiempo)				No. trámites con diagnóstico / No. Total de trámites) * 100	si	33%	Se estudian las PQR y se determina el tràmite a seguir y se resulve en terminos									
		Diagnóstico de los trámites a intervenir: Análisis de los factores externos (Pagos, PQRSD, Auditorías: hallazgos o acciones de mejora-Consulta ciudadana)					si	33%	Se evidencia las causales mediante el reporte SUI que dieron origen a tràmites por factores externos y se repoata a la Gerencia Comercial el informe mensual de gestiòn para que se requiera a las diferentes dependencias las estrategias de mejora.									
		Determinación de los trámites que requieren intervención .				Tramites seleccionados	si	33%	Se realiza comitè de cartera para analizar y aprobar por parte de los miembros del comitè ajustes mayores a $5000,000 inactivacioes definitivas y depuraciones.									
3	RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	Realizar mesas de trabajo con los responsables del proceso de trámites	30/05/2019	Director PQR asesor Tecnología e Informática - Asesor SIG - Proyectos, lider de recaudo y cartera y gestión perdidas	Sistemas, Gerencia Comercial	(No. Reuniones realizadas / No. Total de Reuniones programadas) x100	si	33%	Se socializa con los diferentes procesos requerimientos en el sistema, actualizaciòn, craciòn y modificaiòn de formatos para actualizar los procedimientos del area de PQR Y gestiòn Cliente. Y tambièn se solcita a cartera y perdidas procedimientos tècnicos									
		Identificar los trámites que requieren de racionalización, en terminos de simplificación, (reducción de costos, requisitos, pasos, tiempo, documentos) Estandarización (DAFP-SUIT), Eliminación (supresión tramites, requisitos, documentos y pasos) y Optimización (modernización, relaciones entre entidades, seguimiento del estado, consultas interdependencias).	30/05/2018	Director PQR asesor Tecnología e Informática - Asesor SIG - Proyectos, lider de recaudo y cartera y gestión perdidas	Sistemas, Gerencia Comercial	No. De Trámites identificados.												
		Realizar los cambios respectivos, utilizando estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas orientadas a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.	30/06/2019	Directora P.Q.R Asesor Planeación, Líder Tecnología e Informática	Dirección de P.Q.R - Tecnología e Informática - Oficina Asesora de Planeación	(No. De Trámites Depurados / No. De tramites identificados) x 100.	si	33%	La direcciòn de PQR accede cambios en sistema de información una vez la normatividad lo permita y los usuarios cumplam con losm requisitos establecidos.									
		Aprobación del trámite por parte del Comité de Gobierno en Linea de Enerca	30/07/2019	Comité Gobierno en Línea ENERCA		(No.Trámites aprobados / No. Tramites presentados al comité GEL) x 100												
		Registro de trámites aprobados por el Comité GEL de Eneca en la plataforma SUIT del DAFP.	30/08/2019	Asesor T.I.	Tecnología e Informática	Tramite inscrito en la plataforma SUIT.												

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019							Seguimiento OCI No. 01			Seguimiento OCI No. 02			Seguimiento OCI No. 03			Seguimiento OCI No. 04		
Anexo 2. ESTRATEGIA ANTITRÁMITES							Fecha de seguimiento:	trimestral		Fecha de seguimiento:	trimestral		Fecha de seguimiento:	trimestral		Fecha de seguimiento:	trimestral	
No	ACTIVIDAD	ACCIONES	CRONOGRAMA	RESPONSABLES	DEPENDENCIA	INDICADOR	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
4	**AUTOMATIZACIÓN**	Aplicar las tecnologías de la información y comunicación TIC en el contexto de la estrategia Gobierno en Linea	30/09/2019	Asesor T.I.	Tecnología e Informática	Estrategia de Gobierno en linea adoptada.												
5	**INTEROPERABILIDAD**	Identificar las organizaciones que contengan procesos de negocio de interes para la Administración.	30/10/2019	Todos los procesos	Tecnología e Informática	Listado de organizaciones identificadas.												
		Realizar acciones conjuntas con las entidades para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades.	30/12/2019	Asesor T.I.	Tecnología e Informática	(No. Reuniones realizadas / No. Total Reuniones programadas.)x100												

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019					Seguimiento OCI No. 01			Seguimiento OCI No. 02			Seguimiento OCI No. 03			Seguimiento OCI No. 04		
Anexo 3. RENDICION DE CUENTAS					Fecha de seguimiento:	trimestral		Fecha de seguimiento:	trimestral		Fecha de seguimiento:	trimestral		Fecha de seguimiento:	trimestral	
	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
1	Realizar la revisión y consolidación de la información que está bajo la responsabilidad del ENERCA S.A . E.S.P.	CONSOLIDAR LA INFORMACIÓN DE TODAS LAS ÁREAS	GERENTE GENERAL	anual	informe de gestión 2018 y publicación en la pagina WEB	100%	ninguna									
2	Elaborar un inventario de base de datos para determinar aquellos datos que se van a publicar		GERENTE GENERAL	anual												
3	Priorizar, documentar y estructurar el conjunto de Datos abiertos, relevantes para la ciudadanía		GERENTE GENERAL	anual												
4	Enviar informacion a la Gerencia General para publicar y promocionar la información o conjunto de datos abiertos en las plataformas establecidas y a través de medios físicos y electrónicos		GERENTE GENERAL	anual												
5	Definir y difundir la metodología de dialogo presencial que permita la participación de los grupos de interés (registro fotográfico) PLAN DE MEDIOS	ACCIONES DE DIÁLOGO A TRAVÉS DEL USO DE MEDIOS ELECTRÓNICOS EN LOS ESPACIOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS.	GEENCIA GENERAL , ASESORIA JURIDICA,PRENSA	Permanente	formulación del plan de medios 2019 y contratación dee la actualización de pagina WEB	100%	ninguna									
6	Campaña en los municipios: se crean espacios de encuentros presenciales con Gerente, su equipo de trabajo y la ciudadanía en diferentes municipios.		GERENCIA GENERAL Y PRENSA	Permanente												
7	Promocionar los mecanismos electrónicos para consultar a los usuarios		PRENSA Y COMUNICACIONES, SISTEMA	Permanente												
8	Elaborar, publicar y divulgar las acciones de mejora y los resultados de las reuniones y diálogos de los eventos de rendición de cuentas para conocimiento de la ciudadanía.	CONSOLIDAR UN DOCUMENTO INFORME DE GESTION EN LA PÁGINA WEB.	GERENCIA GENERAL, PRENSA ,SISTEMAS Y CONTROL INTERNO	Anual	informe de gestión 2018 y publicación en la pagina WEB	100%	ninguna									

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019

Anexo 4. ATENCION AL CIUDADANO

No	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Seguimiento OCI No. 01			Seguimiento OCI No. 02			Seguimiento OCI No. 03			Seguimiento OCI No. 04		
					Fecha de seguimiento:		TRIMESTRAL	Fecha de seguimiento:		TRIMESTRAL	Fecha de seguimiento:		TRIMESTRAL	Fecha de seguimiento:		TRIMESTRAL
					Actividad Cumplida	% de avance	Observaciones	Actividad Cumplida	% de avance	Observaciones	Actividad Cumplida	% de avance	Observaciones	Actividad Cumplida	% de avance	Observaciones
1	Acercar los trámites y servicios de la empresa al usuario mediante la programación de jornadas de atención al usuario en espacios públicos (jornadas comerciales)	CREACION E IMPLEMENTACION DE HERRAMIENTAS	Director de gestión clientes y Defensor del cliente	Bimensual	si	20%	Se realizo (2) jornada comercial en el Mpio de San Luis de gaceno									
			Director de gestión clientes		si		Se realizo (2) jornada comercial en el Mpio de San Luis de gaceno									
			Director de gestión clientes													
2	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.	COHESION Y PARTICIPACION CIUDADANA	Director de gestión clientes , defensor del cliente y prensa	Trimestral	si	20	En el mes de febrero se realizo una transmision via twitcam - facebooklive con la intervecion del Señor Gobernador y los honorables Diputados en el proyecto d Gas domiciliario domestico para el Municipio de Nuncha Se continuo transmitiendo los mensajes escritos a traves de la red social del Facebook de la Empresa ENERCA S.A. ESP									
3	Asignación de oficina preferencial para dar prelación en la atención a la población especial (discapacitados, mujeres embarazadas, adultos mayores, menores de edad, etc). Crear y afianzar la cultura del servicio.	ATENCION POBLACION VULNERABLE	Director de gestión clientes y defensor del cliente	Permanente	si	100%	Se creo la oficina defensor cliente, en el primer piso cerca a hold de atencion clientes en ventanilla, en donde se ofrece atencion preferencial al usuario.									
			Director de gestión clientes y defensor del cliente													
4	Implemetar conductas éticas ciudadana.Campañas de sensibilisación	FORTALECIMIENTO CULTURA CIUDADANA	defensor del cliente , prensa, talento humano y gerencia comercial	Semestral	si	23%	Sobre el ahorro de energia, prevencion del impacto ambiental, pago oportuno del consumo de energia y gas,denucia de fraude de consumos de energia dejada de facturar, actualizacion informacion basica del usuaird									
			Defensor del cliente	Mensual												
5	capacitación en conocimiento de los tramites y servicios ofertados por la empresa para articulación entre la Dirección de Gestión Clientes y las diferentes áreas de la empresa, para garantizar una atención oportuna de los usuarios.		Defensor del cliente y Director de gestión clientes	Mensual	si	25%	Retroalimentacion periodica al personal de atencion a usuarios mediante capacitacion, presencial vinculando las diferentes areas para lograr un asesor integral en los municipios donde hace presencia ENERCA .SA.ESP									
6	Plan de Mejoramiento de acuerdo a resultados de causales de reclamaciones y resultados de encuestas		Defensor del cliente y Director de gestión clientes	Mensual	si	25%	Se formularon acciones correctivas a las areas que afectaron a los usuarios en el servicio de energia y gas originando reprocesos. *Se crearon dos indicadores de medicion del volumen de afectacion a los usaurios en el servicio de gas y energia.									
7	Adaptar espacios físicos adecuados para la prestación del servicio.	PROYECCION INSTITUCIONAL	Defensor del cliente y Director de gestión clientes	permanente	si	25%	Con el traslado de oficinas a la Cra 19 6-100 en Noviembre de 2018, se mejoro los espacios fisicos en hold de atencion a usuarios, se reubico el punto de recaudo del Banco Occidente liberando espacios, el ingreso del usuario en el edificio cuenta una recepcionista que orienta al usuario para el tramite de su solicitud con el fin de lograr la satisfaccion al usuario, trabajo mancomunado con del defensor del usuario.									
8	Identificar necesidades, expectativas e intereses de los ciudadanos. (Encuestas) Medir la satisfacción del ciudadano		Defensor del cliente	Mensual	si	25%	Mensualmente se realizan informe de los resultados de encuestas realizadas en cada una de las ofciinas en donde hace presesncia la empresa de energia de Casanare,conjuntamente se socializa con el director de Gestion Clientes, y creando acciones de mejora al proceso de atencion clientes.									
9	Implementación del Contact Center		Director de gestión clientes	Segundo Semestre	si	20%	En proceso de contruccion, se ejecuto la disposicion del lugar, adecuacion de obras civiles como pintura, techo, cableados.									

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019					Seguimiento OCI No. 01			Seguimiento OCI No. 02			Seguimiento OCI No. 03			Seguimiento OCI No. 04		
Anexo 4. ATENCION AL CIUDADANO					Fecha de seguimiento:		TRIMESTRAL	Fecha de seguimiento:		TRIMESTRAL	Fecha de seguimiento:		TRIMESTRAL	Fecha de seguimiento:		TRIMESTRAL
No	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Actividad Cumplida	% de avance	Observaciones	Actividad Cumplida	% de avance	Observaciones	Actividad Cumplida	% de avance	Observaciones	Actividad Cumplida	% de avance	Observaciones
10	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.	**OPTIMIZACION MECANISMOS DE ATENCION**	Defensor Cliente	Permanente	si	25%	Al inicio de cada jornada los usuairos se atienden personalizadamente por el defensor del usuario, con el fin de direccionar a los usuarios de las p.q.r.s a las diferentes areas de la empresa y resolver las reclamaciones.									