

Informe Pormenorizado del Estado del

Control Interno

**NOVIEMBRE -DICIEMBRE 2017
AL ENERO -FEBRERO 2018**

En cumplimiento de lo dispuesto en el
Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011

Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno presenta el avance del Sistema de Control Interno del periodo comprendido de Noviembre y Diciembre 2017 al Enero – Febrero 2018, a través del informe pormenorizado de Control Interno teniendo en cuenta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno el cual tiene como propósito aportar a la mejora permanente de la Entidad, especialmente con las recomendaciones, sobre los aspectos a mejorar.

1. MÓDULO DE CONTROL PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Componentes: Talento Humano-Direccionamiento estratégico-Administración del Riesgo

Estos componentes permiten asegurar razonablemente que durante la planeación y la ejecución se tiene los controles necesarios para su realización. Para tal efecto se resaltan los siguientes logros y planeación para el 2018:

Componente Talento Humano

Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos

EL CÓDIGO DE ÉTICA Y EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.

ENERCA actualizó el Código de Ética y el Buen Gobierno según Acto de Gerencia 627 del 2016, con el objeto de establecer las pautas para el comportamiento ético y las disposiciones de autorregulación de Buen Gobierno, que orienten eficiente, integra y transparente de los trabajadores. Una vez fue aprobado el Código de Ética y Buen Gobierno, éste se socializó el 23 de Febrero de 2017 con todos los funcionarios de la Entidad, quienes a través de una carta firmada por cada uno de ellos, se comprometieron a dar entero cumplimiento a las directrices y políticas plasmadas en dicho documento, bajo las cuales deben regirse las actuaciones en **ENERCA S.A. E.S.P.**, en el marco de la calidad, transparencia, oportunidad y eficiencia, sin desconocer sus obligaciones inherentes a las actividades de la Empresa de Energía de Casanare y asegurando los derechos e intereses de la organización.

Para la **vigencia 2018**, el proceso de Gestión Humana tiene definido en su plan de acción realizar actividades para el fortalecimiento a los valores y principios de la entidad, por medio de jornadas lúdicas y jornadas deportivas.

Desarrollo del Talento Humano

Para el año 2017 el equipo de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional, trabajó en los lineamientos dados por la Empresa de Energía de Casanare S.A E.S.P., para el cumplimiento de lo dispuesto dentro de la Plan estratégico Institucional y de acuerdo con los propósitos definidos por la gerencia administrativa y financiera, aportando con su quehacer al desarrollo Estratégico del Talento Humano, Formación y Capacitación, así como la selección y vinculación de personal.

Se realizó la vinculación de 34 trabajadores, dando cumplimiento a lo establecido en el Acto de Gerencia 560 del 8 de noviembre de 2016. Es de resaltar que un 70% de este personal corresponde al personal de ventanilla de todo el departamento, satisfaciendo así específicamente las necesidades de regulación con respecto a la atención a los usuarios.

La entidad obtuvo un reconocimiento otorgado por el SENA REGIONAL CASANARE, por su destacada participación en el proyecto de Responsabilidad Social de dicha institución, mediante los significativos contratos de aprendizajes celebrados por la entidad y los jóvenes Casanareños, contribuyendo con su formación.

La oficina de Gestión Humana fortaleció la gestión del talento humano, mediante el cumplimiento de los planes de capacitación y bienestar aprobados para el año 2017, los cuales contaron con la participación activa de los trabajadores, quienes a través de la aplicación de la encuesta de nivel de satisfacción, evaluaron favorablemente en un 92% las actividades realizadas; reflejando los resultados en el mejoramiento de la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios.

Se realizó la encuesta general del clima organizacional mediante la cual se buscó conocer y evaluar la percepción de los empleados frente a la Empresa; de acuerdo a las condiciones ofrecidas por ENERCA S.A E.S.P. De la encuesta aplicada al total de los empleados se obtiene que el **81%** de los empleados se encuentran satisfechos y comprometidos; la oficina de Gestión Humana trabaja en la implementación de medidas de mejora para los puntos frágiles encontrados dentro del clima organizacional de la Empresa.

La oficina de gestión humana actuando como designada por la Gerencia Administrativa y Financiera, dando cumplimiento al procedimiento para la comprobación de faltas y aplicación de las sanciones disciplinarias laborales en consonancia con el Reglamento Interno de Trabajo de la EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE S.A.- E.S.P., recibió 17 procesos, 10 se generaron por queja interna y 7 por queja externa; de los cuales se impartieron 4 sanciones disciplinarias, 6 fallos inhibitorios, 2 absolutorios, 3 llamados de atención y 2 quejas fueron archivadas.

Salud Ocupacional.

De acuerdo a la Resolución No 1111 del 27 de Marzo del 2017, por la cual se definen los estándares mínimos del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo para

empleadores y contratantes; ENERCA S.A E.S.P realizo seguimiento continuo al proceso respectivo y da continuidad a la elaboración de la documentación necesaria para el SG-SST y articulación correspondiente con el Sistema Integrado de Gestión – SIG.

Se realizó el informe diagnóstico para condiciones de salud y profesigramas de los trabajadores en nuestra organización teniendo en cuenta los exámenes médicos efectuados, caracterización demográfica, perfiles de cargos y factores de riesgo, lo cual permitirá establecer acciones y/o controles de intervención para cada uno de los Planes de Vigilancia Epidemiológica (PVE) obtenidos como resultado del ejercicio anterior; En la semana de la Salud Ocupacional, se efectuaron una serie de actividades con la participación del 100% del personal, recordando la importancia de la aplicación de controles preventivos en cada una de las labores que se desarrollan al interior de la empresa y soportadas con campañas de Seguridad y Salud en el Trabajo, diagnóstico de rutas de evacuación y ejecución de simulacros contraincendios, avalanchas y sísmicos respectivamente; En el marco del cumplimiento de la normatividad vial vigente, según la resolución No 1565 del 6 de Junio del 2014 se logró radicar el Plan Estratégico de Seguridad Vial (PESV) de ENERCA S.A E.S.P ante la Dirección de Tránsito y Transporte de la seccional del Departamento de Casanare, junto a la socialización del mismo en todas y cada una de las áreas adscritas a la empresa; De igual forma mediante Acto de Gerencia No 840 del 19 de Diciembre del 2017 se conforma el Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST para la vigencia Diciembre 2017 a Diciembre 2019, según designación de representantes por parte del empleador y previo proceso de información, convocatoria, inscripción y elección de representantes por parte de los trabajadores .

		
<p>Socialización Plan Estratégico de Seguridad Vial - PESV</p>	<p>Semana Salud Ocupacional</p>	<p>Simulacro</p>

Vigencia 2018

Gestión humana informó que el Plan de Capacitación de la vigencia 2018, se encuentra en elaboración y consolidación, teniendo en cuenta las necesidades de entrenamiento detectadas en el diagnóstico de necesidades de Capacitación de cada dependencia, así como las de cumplimiento a nivel regulatorio.

Sin embargo, es importante resaltar que se han ejecutado algunas capacitaciones prioritarias.

Como mecanismo de gestión del conocimiento, el proceso de gestión humana aplicará las evaluaciones a los temas y actividades ejecutadas en el plan de capacitación 2018 al final de cada una.

Componente Direccionamiento Estratégico

Planes y Programas

Con el fin de dar cumplimiento al nuevo referente estratégico de la entidad definido para las vigencias 2017, las Gerencias han enfocado sus esfuerzos que permitan el cumplimiento de las estrategias definidas en cada uno de los objetivos estratégicos a través de la definición y ejecución de proyectos de inversión y planes de acción.

Es importante resaltar que para lo corrido de la vigencia el esquema de Planeación Estratégica (PEC) 2017, se presentó algunas modificaciones en las estrategias institucionales con respecto al año anterior.

Para la vigencia 2017 el avance promedio alcanzado por las Gerencias fue del **60 %** en indicadores y **61%** en la gestión de planes.

Las estrategias presentaron un nivel de cumplimiento a nivel de indicadores y gestión de planes del **61%**. Si bien, se ha avanzado en términos de la calidad en la formulación de los Planes acción como referentes del seguimiento a la gestión, éstos pueden mejorar y orientarse más hacia la identificación del alcance y el logro de resultados.

ESTRUCTURA		META	
		2,017	
TOTAL	PLAN ESTRATEGICO CORPORATIVO - PEC -		
ESTRATEGIA	GENERAR Y MEJORAR LAS FUENTES DE INGRESOS		76%
ACTIVIDAD	Optimizar la Compra de Energía en el Mercado Mayorista	P	8.94%
		E	2.54%

	Optimizar la Compra de gas en el Mercado Mayorista	P	100%
		E	100%
	Optimizar la Venta de Energía a usuarios No regulados	P	15
		E	17
	Implementación al proceso de facturación la Revisión y corrección de Novedades 4116 M- 665 = P823	P	43%
		E	43%
	Análisis y crítica de consumos 250	P	40%
		E	85%
	Implementación de la facturación en línea	P	25%
		E	15%
	Facturación en sitio del servicio de Gas Natural	P	25%
		E	15%
ESTRATEGIA	OPTIMIZAR COSTOS Y GASTOS DE LA EMPRESA		75%
ACTIVIDAD	Realizar el inventario de activos del STR y SDL	P	40.0%
		E	26%
	Realizar el inventario de activos de GAS		100%
			100%
	Optimizar el inventario de activos del almacén	P	100%
		E	98%
ESTRATEGIA	DISMINUIR EL ÍNDICE DE PÉRDIDAS	P	26.3%
		E	24.07%
ACTIVIDAD	Diagnostico	P	40%
		E	40%
	Actualización de inventarios de vinculo cliente transformador en MT Y BT para las zonas de operación de Enerca	P	100%
		E	54%
	Actualizar y ajustar el sistema de administración comercial con información real obtenida de terreno. (Vinculo cliente - transformador de sistema)	P	80%
		E	38%
	Corrección de irregularidades y anomalías encontradas en terreno. Trabajo de recuperación de energía mediante programación focalizada	P	100%
		E	80%
	Verificación y parametrización de macro medidores	P	40%

	existentes para balance de energía y facturación	E	100%
	Reubicación de 430 macro medidores a una altura de 2.5 m, inclusión en ruta de aforo de facturación	P	60%
		E	100.0%
	Procesos administrativos para cobrar la Energía no Facturada e identificada como resultado de fraudes e irregularidades encontradas.	P	50%
		E	49%
	Inspección de 8.000 instalaciones y medidores de usuarios sujetos a programación direccionada por el equipo de analistas.	P	70%
		E	136%
	Normalización de la medida e inclusión de nuevos usuarios al sistema, para la reducción del índice de pérdidas por circuito.	P	70%
		E	104%
	Realizar balances de energía y facturación apoyados en el software especializado en pérdidas SISMAC, por transformador, macro medidor y por circuito alimentador con medida.	P	70%
		E	53%
	Acompañamiento y soporte a las comunidades en el proceso de legalización y normalización de usuarios con el servicio de energía. 5065 y GAS 1912	P	70%
		E	100%
	Interventoría	P	100%
		E	100%
	Materiales y suministros	P	40%
		E	100%
	Instalación de medidores electrónicos en City Gates de transferencia de custodia	P	100%
		E	0%
	Instalación y puesta en funcionamiento de sistema de tele - medida para City Gates de transferencia de custodia y UNR	P	100%
		E	0%
ESTRATEGIA	IMPLEMENTAR PLAN DE RECUPERACIÓN Y DEPURACIÓN DE RECAUDO Y CARTERA		33%
ACTIVIDAD	Mejorar indicador de recaudo EE =84 y GAS =36	P	85%
		E	62%
	Reducir indicador de cartera corriente	P	18%
		E	10%
	Reducir indicador de cartera no corriente	P	20%
		E	31%
	Procesos Jurídicos terminados a deudores morosos.	P	40%
		E	30%

ESTRATEGIA	DESARROLLAR PROGRAMAS DE MANTENIMIENTO Y REPOSICIÓN DE LA INFRAESTRUCTURA		51%
ACTIVIDAD	Ejecutar el plan de mantenimiento de Redes	P	100%
		E	60%
	Operación y mantenimiento de subestaciones no atendidas, redes eléctricas del sistema de transmisión regional - STR y del sistema de distribución local – SDL, y actividades comerciales de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P	P	100%
		E	60%
	Prestación de servicios por equipo de trabajo, personal técnico y vehículo tipo camión canasta, para trabajos en redes energizadas línea viva en la operación y el mantenimiento del sistema de distribución local (SDL) y sistema de transmisión regional	P	60%
		E	0%
	Mantenimiento preventivo y correctivo de redes eléctricas de baja y media tensión mediante la poda técnica del componente arbóreo que afecta los circuitos del sistema de distribución local (SDL) y sistema de transmisión regional (STR) de ENERCA.	P	80%
		E	40%
	Reparación de transformadores de distribución para el sistema de distribución local (SDL) operado por la Empresa de Energía de Casanare S.A E.S.P	P	80%
		E	20%
	Reparación de transformadores de potencia tipo subestación para el sistema de distribución local (SDL) operado por la Empresa de Energía de Casanare S.A E.S.P"	P	80%
		E	25%
	Adquisición de equipos y materiales para la reposición de activos del sistema de distribución local SDL, sistema de transmisión regional STR y subestaciones 34,5kv/13,2kv operados por la empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P.	P	50%
		E	50%
	Adquisición de materiales eléctricos para el mantenimiento del sistema de distribución local "SDL" y sistema de transmisión regional "STR" operado por la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P.	P	80%
		E	80%
	Software que permita implementar programas de gestión del mantenimiento, con el fin de mejorar desde el área de operación y mantenimiento de redes la coordinación y programación del mantenimiento en la infraestructura eléctrica operada por la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P.	P	100%
		E	0%
	Capacitaciones en protecciones automatización de	P	100%

subestaciones y control	E	28%
Operación y mantenimiento de subestaciones atendidas de la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P	P	100%
	E	100%
Mantenimiento infraestructura: mejoramiento infraestructura física y obra civil subestaciones no atendidas, mejoramiento infraestructura física y obra civil subestación Paz de Ariporo, mejoramiento infraestructura física y obra civil subestación aguaclara, mejoramiento infraestructura física y obra civil subestación ciudadela, pruebas de aceite a transformadores, mantenimiento, pruebas de reconectores mantenimiento preventivo y pruebas a bahías y celdas mantenimiento líneas 115kV mantenimiento y calibración de equipos de medición de subestaciones, cálculos, ajustes y pruebas al esquema de deslastre por baja frecuencia	P	80%
	E	45%
Estudios de coordinación de protecciones	P	100%
	E	50%
Mantenimiento de plantas eléctricas de subestaciones mantenimiento de guadaña mantenimiento de ups mantenimiento de aires acondicionado e iluminación	P	100%
	E	100%
Compra o alquiler de vehículo camioneta doble cabina 4x4	P	80%
	E	20%
Combustible para plantas eléctricas de emergencia en subestaciones 115kv	P	100%
	E	76%
alquiler de transformadores	P	100%
	E	0%
Compra materiales consumibles y pararrayos	P	80%
	E	80%
Interruptor tipo interior marca siemens 13,8 KV Paz de Ariporo - Yopal, compra de celda tipo interior 13,8kv, compra de banco de baterías y panel anunciador de subestación Paz de Ariporo, ventiladores para transformadores de potencia, pts para bahías de líneas y	P	100%

	barras, medidores sel 735 o ion 7330 protocolo dnp3 o superior, banco de transformadores de tensión celdas 13,8kv subestación Paz de Ariporo, celdas tipo interior para 34,5 Kv s/e Paz de Ariporo y Aguaclara, transformadores tipo subestación, construcción de torre 28 de línea 115kv aguaclara aguazul	E	30%
	suministro de swtches de comunicaciones tipo subestación para el sistema SCADA compra de equipos y GPS para sincronización de subestaciones compra de equipos de medición para subestaciones compra de equipos para operación y mantenimiento de subestaciones y herramienta menor	P	100%
		E	0%
	Ordenes de prestación de servicio	P	100%
		E	100%
	Ejecutar el plan de mantenimiento de Subestaciones	P	90%
		E	90%
	Coordinar e implementar el sistema de protecciones en Redes y Subestaciones	P	90%
		E	50%
	Diseñar y construir el Centro de Control	P	100%
		E	100%
	Elaborar Hoja de Vida de equipos eléctricos	P	64%
		E	70%
ESTRATEGIA	MEJORAR LA CONFIABILIDAD Y LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS		38%
ACTIVIDAD	Sistema de gestión de distribución	P	100%
		E	40%
	Mantenimiento QEM Y RTU	P	100%
		E	100%
	Instalación de equipos QEM subestaciones	P	100%
		E	70%
	Instalación de equipos para registro de eventos, adicionales en mitad de circuito.	P	20%
		E	0%
	Suministro analizador de redes y pinzas de media tensión	P	100%
		E	100%
	Levantamiento de información de redes eléctricas (incluye SPARD DISTRIBUTION y SPARD POWER)	P	40%
		E	40%
	Auditoria el cumplimiento de requisitos para ingreso a esquema regulatorio vigente.	P	100%
		E	0%
	Plan de expansión; estudios y diseños	P	100%

		E	0%
	Implementación software ETAP y AUTOCAD	P	100%
		E	0%
	Entrenamiento ETAP y AUTOCAD	P	100%
		E	0%
	Tele-medicación y control en elementos de corte y maniobra instalados en la cabecera de circuito.	P	80%
		E	70%
ESTRATEGIA	DESARROLLAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		79%
ACTIVIDAD	Estructura orgánica, reglamento y manual de funciones	P	100%
		E	100%
	Identificar el% de gestión de conocimiento por gerencias, basándose en el plan de capacitación	P	60%
		E	60%
	Plan de Capacitación y Formación	P	100%
		E	57%
	Desarrollar el plan de bienestar e identificar de factores que inciden en el clima laboral	P	100%
		E	100%
ESTRATEGIA	IMPLEMENTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL		68%
ACTIVIDAD	Dar inicio a Migración Certificación ISO 9001-2015	P	70%
		E	60%
	Desarrollar el modelo de Gestión de Riesgos	P	46%
		E	40%
	Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo	P	100%
		E	75%
	continuar Implementar el Sistema de Control Interno MECI	P	100%
		E	95%
ESTRATEGIA	IMPLEMENTAR PLAN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE		25%
ACTIVIDAD	Reducir el número de peticiones queja y reclamos	P	20%
		E	25%

Cabe resaltar que los procesos y/o dependencias se encuentran en términos de medición y análisis de los indicadores priorizados y asociados a la planeación estratégica 2018 y cambios regulatorios en los planes de acción y PEC. El primer corte para el seguimiento y reporte a la Gerencia General y al Comité Coordinador de Control Interno se realizará al 31 de julio de 2018.

Modelo de Operación por Procesos

La Oficina Asesora de Sistemas Integrados de Gestión y Proyectos de la Entidad, actualizó el modelo de operación por procesos, creado para el mejoramiento de la institucionalidad y mayor participación a los usuarios. A continuación se presenta el modelo de ENERCA SA ESP:



Después de un gran trabajo en Equipo con los líderes de Procesos implicados en la auditoría realizada por el ICONTEC en el mes de agosto de 2017, se logró ampliar el alcance de la certificación otorgada el 26 de Agosto de 2015 por parte del **ICONTEC A LA EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE, EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001-2008 AL MACROPROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA**, por lo cual ICONTEC amplía el alcance de la certificación en la **NORMA TÉCNICA ISO 9001-2008 al MACROPROCESO DE COMERCIALIZACIÓN segundo proceso MISIONAL de los tres existentes en la compañía**. Lo anterior evidencia el compromiso de la oficina Asesora de Sistemas Integrados de Gestión y Proyectos y los demás procesos de la compañía en avanzar hacia la mejora continua en pro del fortalecimiento administrativo y financiero de la compañía

Indicadores

El cumplimiento en la oportuna actualización de los resultados arrojados por los indicadores de gestión por proceso para el periodo **Enero-Abril** del año en curso, fue de un 58% en promedio, ubicando el desempeño en un rango de valoración Regular.

A manera de acción correctiva se han enviado correos electrónicos dando instrucciones precisas de cómo diligenciar los formatos FT-MDP-PL-17 Hoja de Vida Indicadores de Gestión y FT-MCE-CG-12 Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora dispuestos en la intranet, destacando su importancia como herramienta que permiten definir acciones de mejora continua al interior de los procesos, sin embargo se sigue percibiendo el desinterés por parte de muchos líderes para aplicar dicha estrategia de evaluación a la gestión y operatividad de sus procesos. Se entiende que parte del incumplimiento en el envío oportuno de las hojas de vida de los indicadores, tiene como fundamento la falta

de compromiso de los líderes, por lo tanto el proceso SIG y Proyectos pretende generar acciones correctivas contundentes para mejorar este aspecto.

Controles

Con el levantamiento y caracterización de procesos y procedimientos, se ha identificado al interior de cada diagrama de flujo los respectivos puntos de control. De otra parte, los mapas de riesgos de cada proceso establecen los controles para prevenir los riesgos.

Políticas Institucionales

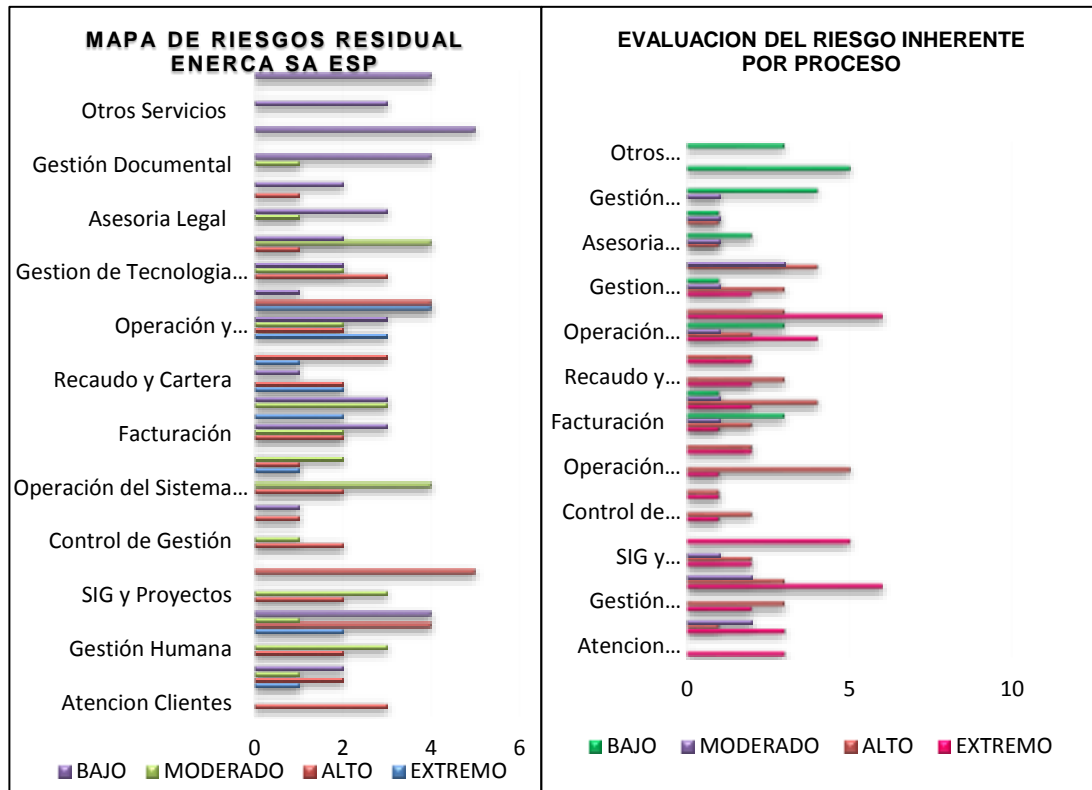
Las políticas de operación se encuentran definidas en cada uno de los procesos de la entidad. A medida que se realizan actualizaciones a los procedimientos los líderes de los procesos revisan la pertinencia de ajustar también las políticas de operación de los mismos, Mediante Acto de Gerencia 126 del 2014 las siguientes son políticas operación :Política Para Sistema de Gestión de Calidad, Política para Gastos de Viaje y Representación,Políticas Planeación y Proyectos, Políticas Compromisos Ambientales, Política Podas de Arboles, Política Fomento de la Cultura De Control, Política de asesoría y acompañamiento, Política de evaluación y seguimiento, Política Relación con Entes Externos, Políticas de Mantenimiento,Políticas De Operación, Política en Cuanto a Medida, Política en Cuanto a Provisionales,Política en Cuanto a Procedimientos, Políticas de operación del proceso de Transacciones comerciales, Políticas generales de facturación,Políticas de análisis de consumo, Políticas de estadística, Políticas de informes a entes de vigilancia y control, Políticas de análisis de recaudo, Política de Cartera, Políticas de Gestión de Cartera, Política de Análisis Estadístico, Políticas de operación del proceso de atención clientes, Políticas de operación del proceso de Contratación, Políticas de Selección y Vinculación, Políticas de vacaciones, Políticas de operación del proceso de Gestión Documental, Políticas de operación del proceso de Gestión de Bienes y Servicios, Políticas de operación del proceso salud ocupacional, Políticas de operación caja menor, Políticas de operación presupuesto, Políticas de operación contabilidad, Políticas para el Manejo de Cuentas Bancarias, Políticas para cuentas por pagar, Políticas de Software, Política Antivirus, Política de Usuarios, Política de equipo, Políticas para el Ingreso de Equipos Externos a La Red, Política de uso de servicios WEB, Políticas INTRANET, Copias De Seguridad, Redes Sociales, Políticas de Operación de Riesgos.

Componente Administración del Riesgo

Administración del Riesgo

Se realizó la identificación y valoración de los riesgos de la compañía buscando que la compañía pueda generar estrategias que permitan mitigar los riesgos proveyendo la comprensión de dichos riesgos, para lo cual se pretende en el año 2018 realizar la

socialización correspondiente a los líderes, directores pero sobre todo al Gobierno Corporativo de manera que sea este nivel quien defina la asignación de recursos para las distintas estrategias que se pretendan tomar



Gráfica 1. Mapa de Riesgos y Evaluación de Riesgos

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Componente Autoevaluación Institucional

Autoevaluación de Control y Gestión

Con el firme propósito de dar cumplimiento a la normatividad vigente en lo referente a evaluación de cada uno de los Módulos, componentes y elementos que componen el Modelo Estándar de Control Interno adoptado e implementados en la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., se presenta a continuación un informe de evaluación

al sistema de control interno a través de la aplicación de la encuesta de FURAG y MECI.

Cuestionario diseñado por el DAFP: FURAG preparatorio como nuevo esquema de medición de las políticas de desarrollo administrativo y MECI, para determinar la implementación y desarrollo del sistema de control interno a través del aplicativo dispuesto por el Departamento administrativo de la función pública (DAFP).

Así mismo, la Oficina de Control Interno, enmarca sus actividades bajo los principios y valores de Transparencia, Integridad y Calidad; para lo cual desarrolla su evaluación bajo los siguientes criterios:

- Informe de auditorías internas a la gestión y resultado en el plan estratégico para la vigencia 2017.
- Informes de auditoría internas de la calidad por procesos realizada en la vigencia 2017.
- Informe ejecutivo de gestión del año 2016
- Tablero de indicadores 2017
- Informes de Ley presentados por la oficina de control interno
- Información relevante relacionada con el desarrollo de cada uno de los elementos del modelo estándar de control interno –MECI.
- Parámetros (encuesta FURAG) presentados por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, a través de su aplicativo de la página WEB de la misma.
- Evaluación por medio de Fortalezas y Debilidades de los módulos (CONTROL DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO), que conforman el MECI adoptados e implementados en ENERCA S.A. E.S.P.

Los resultados del desarrollo e implementación así como el estado de los componentes y elementos del modelo estándar de control interno –MECI, en la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., respecto a la vigencia 2016, no lo ha arrojado el aplicativo FURAG del Departamento Administrativo de la Función pública, tan pronto se conozcan los resultados se divulgaran.

El Gobierno Nacional a través de la expedición del Decreto 648 de 2017, donde establece la necesidad de regular la organización de las Oficinas de Control Interno, su rol y actualizar lo relativo al Comité de Coordinación de Control Interno en las entidades, la Empresa de Energía de Casanare ENERCA, actualizó las funciones y composición del Comité de Coordinación de Control Interno mediante Acto de Gerencia 551 del 29 de agosto 2017.

Para la vigencia 2017, se programaron y ejecutaron 3 revisiones por comité coordinador de control interno para el seguimiento y evaluación del comportamiento en conjunto de los indicadores de gestión de los procesos, plan estratégico la obtención de sus metas y de los resultados previstos así como la identificación de desviaciones sobre las cuales se tomaran los correctivos necesarios que garantizaron el cumplimiento de los objetivos.

El Comité de Conciliación, cumplió con las funciones establecidas en la Ley durante la vigencia 2017.

Para la vigencia 2018, se programaron revisiones por comités directivos y comité coordinador de control interno para la programación de las auditorías internas y evaluación del comportamiento en conjunto de los indicadores de gestión de los procesos, plan estratégico la obtención de sus metas y de los resultados previstos así como la identificación de desviaciones sobre las cuales se tomaran los correctivos necesarios que garantizaron el cumplimiento de los objetivos.

Componente de Auditoría Interna.

Auditoría Interna

La oficina de control interno para la vigencia 2017 elaboró y presentó para la aprobación del comité coordinador de control interno el programa anual de auditorías internas según acto de Gerencia 189 del 17 de marzo de 2017. Conforme al cronograma establecido se ejecutaron y elaboraron un total de 72 informes: con respecto a informe ejecutivo anual de control interno 2016, informes de auditorías de gestión y de calidad, informe pormenorizado del sistema de control interno, de acuerdo con el Modelo Estándar de control interno (MECI), informe semestral de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, consolidado y seguimiento plan de mejoramiento, informe de control interno contable, informe de hallazgos detectados por la oficina de control interno, informe de derechos de autor, Seguimiento-Estrategias-Plan-Anticorrupción, Informe de rendición de cuentas, Informe Cuenta Fiscal a la Contraloría General de la República. CGR SIRECI, Informe de seguimiento a 465 reportes SUI, informe de seguimiento al comité de conciliación e Informes a Entes de Control.

Dando cumplimiento y ejecución al plan de auditoría interna 2017, aprobado por el Comité Coordinador de Control Interno, se emitieron 19 informes de auditoría interna de gestión y calidad a procesos que incluyeron 35 observaciones y 111 recomendaciones de mejora continua.

Durante la vigencia del 2017 la oficina de control interno participó en los Comités directivos, de conciliación, de inventarios y demás reuniones en las cuales fue invitado.

Componente de Planes de Mejoramiento

Durante el período evaluado, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento permanente a los Planes de Mejoramiento de los diferentes entes de control (Contraloría Departamental y General, DNP, Superservicios) con una efectividad en la implementación de compromisos del 94%; de esta manera la Oficina de control interno fortalece la confianza hacia los accionistas, la junta directiva, la Gerencia y demás grupos de interés y demuestra su compromiso por el mejoramiento continuo.

La Contraloría General de la República practicó durante 2017 una auditoría a ENERCA SA ESP, a través de la evaluación de la ejecución de proyectos financiados con recursos del SGR y anterior Régimen para las vigencias de los años 2012, 2013, 2014, 2015 y 2016. Como producto de dicha auditoría en su informe final, no reporto ningún hallazgo para nuestra Entidad. Con lo anterior, se refleja la eficiencia en la ejecución de los Recursos Públicos.

Con respecto al seguimiento realizado a la oportunidad del cargue en el aplicativo SUI de la Superservicios de los 448 reportes de información del servicio de Energía y Gas, en promedio la entidad presenta un porcentaje de cargue del 97% es decir que para el periodo comprendido entre enero y diciembre de 2017, actualmente, 3% tiene pendiente formatos de información por cargar al sistema porque la fechas del reporte pasan al año siguiente.

La Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento trimestral del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual presenta 80% de las acciones ejecutadas y finalizadas a 31 de diciembre de 2017.

Así mismo, la Oficina de Control Interno realizó verificación y seguimiento a la ejecución de los proyectos OCAD correspondiente a los avances, soportes y planes de mejora con fechas de corte de cada trimestre de cada vigencia. El resultado de esta verificación, se reportó a través del Sistema de Rendición Electrónica de la Cuenta e informes – SIRECI-, de acuerdo con los lineamientos y plazos establecidos para tal fin.

Finalmente los seguimientos de cumplimiento en las normas NTC ISO 9001:2015 el cual presenta un 60 %, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo el cual presenta un 75%, requisitos GNV el cual presenta un 55%, esquema de incentivos y compensaciones Resolución CREG 097 de 2008 el cual presenta un 70%, el Modelo Estándar de Control Interno el cual presenta un 90%, inventarios STR y SDL el cual presenta un 26%. De los requisitos ejecutados y finalizados a 31 de diciembre de 2017.

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Comunicación externa:

En el 2017 la prioridad fue fortalecer el grupo de atención al cliente, encargado de llevar el control sobre la recepción y la respuesta a las solicitudes de los clientes, evaluar los procesos e implementar las acciones necesarias para garantizar la oportunidad en tiempos de respuesta a las PQRS.

Se desarrollaron campañas "ESCUCHANDOTE MAS CERCA", "CAMINANDO DE LA MANO CONTIGO" jornadas técnico comerciales visitando los siguientes municipios: Villanueva, Barranca de Upía (2), Monterrey, Hatocorozal, Paz de Ariporo (2), Nunchía, Sur de Tauramena, Orocue, Sur de Orocue, Chameza, Tamara, Morichal, Pore y Yopal.

A través de los medios de comunicación como radio, prensa escrita y redes sociales, se implementaron herramientas para mantener informados a los usuarios de los mantenimientos, proyectos, acontecimientos desarrollados por ENERCA SA ESP.

A través del programa “SEMILLEROS DE BUENA ENERGIA” se capacitaron 728 niños, niñas y adolescentes entre 6 y 14 años, la estrategia busca crear buenos hábitos de consumo desde las pequeñas generaciones, con el fin de que sean ellos los voceros de la empresa ante la comunidad y sus hogares

Comunicación Interna:

En la actualidad ENERCA SA ESP, cuenta con 18 puntos de atención personalizada para nuestros clientes ubicados en los diferentes municipios del departamento. En el municipio de Yopal que es donde más PQRS se reportan, se le realiza un monitoreo permanente mediante seguimiento al digiturno, que permite medir en tiempo real usuarios en sala y el servicio prestado. Adicionalmente se evaluó los tiempos de respuesta a las peticiones lo cual obtuvo un porcentaje de eficiencia de **93%** en tiempos de respuesta inferior a los 10 días en el servicio de Energía y en gas un 95%.

En el 2017 se realizó la instalación de la fibra óptica en nuestras oficinas de atención, con el fin de mejorar la conectividad, permitiendo agilizar la atención.

Se cuenta con un personal idóneo, capacitado y con información actualizada sobre los cambios que se presentan, garantizando así que el usuario se le brinde información precisa conforme a sus requerimientos. Seguimos trabajando en el proceso de capacitación a nuestro personal de atención.

Al efectuar un análisis comparativo entre 2016 con 4.047 y 2017 se recibieron 4.398 con un aumento respecto al año anterior. Si bien es cierto, las peticiones han aumentado, cabe mencionar que el número de usuarios también en energía fue de 10.147 y en gas de 3.434.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Publicación en Página Web:

ENERCA S.A cuenta con la página Web actualizada, http://www.enerca.com.co/index.php?option=com_content&view=featured&Itemid=479 que referencia 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. Unido a ello, la atención inmediata a las necesidades de la comunidad Casanareña esta Línea gratuita 01-8000910182 y línea 115

En la Página Web ENERCA S.A, se encuentra el Link: <http://www.enerca.com.co/forms/pgrs.php> mediante el cual 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.

RECOMENDACIONES / CONCLUSIONES

- La Oficina de Control Interno considera que el Modelo Estándar de Control Interno – MECI ha logrado un fortalecimiento en los dos módulos, sus componentes y elementos con la implementación de las normas técnicas ISO 9001:2015, el sistema de seguridad y salud en el trabajo y demás normas regulatorias aplicables, contribuyendo así, la mejora continua de sus procesos estratégicos, misionales, apoyo y evaluación.
- Para la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se requiere el compromiso de las Gerencias, los líderes de los procesos y en general de los colaboradores de la Entidad, con el fin de anticipar y corregir de manera oportuna las debilidades que se presentan en el que hacer institucional para garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos institucionales, que permitirá una efectiva medición de la gestión y el desempeño de la entidad en beneficio de los usuarios y partes interesadas.
- Fortalecer los proceso en la iniciativa de realizar el reporte de eventos de riesgo materializados, de los que son identificados en la matriz de riesgos o de nuevos que se puedan presentar en desarrollo de la gestión, a fin de evaluar las causas de este tipo de situaciones y con estos análisis identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad.
- Fortalecer la formulación y socialización en todos los niveles de la entidad en cuanto a planes de acción de cada área y los resultados de la autoevaluación de actividades, indicadores de gestión y la metodología para establecer el plan estratégico 2018.
- Los compromisos en actas y planes de mejoramiento de entes de control y de los diferentes comités internos se recomienda estricto cumplimiento.
- La oficina formulo hallazgos y recomendaciones detalladas a los diferentes procesos de la entidad, es importante que se realicen acciones eficientes con el fin de evidenciar mejoras en los procesos.

- Fortalecer el componente de autocontrol y autoevaluación que le permita a cada líder de proceso medir la efectividad de sus controles y resultados de la gestión en tiempo real y a nivel regulatorio.
- Alinear los planes de acción con políticas de cumplimiento y plan estratégico de la Entidad.
- Es conveniente elaborar instructivos detallados donde se involucren los sistemas de información, secuencia de actividades y responsables.

Atentamente

CIELO ESPERANZA BOHORQUEZ ARIAS
Asesor Control Interno ENERCA S.A. ESP.

