

ACTO DE GERENCIA GENERAL No. **494 - DE 2020**  
( **31 AGO 2020** )

**POR MEDIO DEL CUAL SE RESTABLECE LA MODALIDAD DE ATENCIÓN PRESENCIAL AL PÚBLICO EN TODAS NUESTRAS OFICINAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y SE MANTIENE LA ATENCIÓN VIRTUAL EN LAS PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS DISPUESTAS POR ENERCA S.A. E.S.P.**

La Gerente General de la Empresa de Energía de Casanare S.A.E.S.P. nombrada según Acta de Junta Directiva No. 149 del 6 de mayo de 2020, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el artículo 68 de los Estatutos y,

**CONSIDERANDO**

Que la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., es una sociedad anónima, constituida como Empresa de Servicios Públicos Mixta y sometida al régimen que establecen las leyes 142 y 143 de 1994.

Que la Organización Mundial de la Salud – OMS declaró el 11 de marzo del presente año, como pandemia el Coronavirus COVID-19, especialmente por la velocidad de su propagación, instando a los Estados a tomar las acciones urgentes para identificar, tratar, prevenir y mitigar el contagio.

Que el Ministerio de Salud y Protección Social declaró estado de emergencia sanitaria mediante Resolución 385 del 12 de marzo de 2020 por causa del CORONAVIRUS - COVID-19 y se adoptaron medidas para hacer frente al virus. Esta Resolución estuvo motivada a su vez por la declaratoria de pandemia frente al COVID-19 decretada por la Organización Mundial de la Salud, que obliga a los Gobiernos a implementar medidas sanitarias y de orden público con el propósito de proteger a las personas y que pueden conducir a restringir actividades y operaciones al mínimo posible.

Que el Gobierno Nacional mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020 declaró el “Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica en todo el territorio nacional” por 30 días, para atender las situaciones derivadas de los efectos en salud pública y económicos generados por la pandemia COVID-19. El Decreto 417 de 2020 señala que, además de las medidas previstas en su parte considerativa, adoptará todas las que sean necesarias para conjurar la crisis e impedir la extensión de sus efectos.

Que dentro de sus facultades, los gobiernos Departamentales y Municipales han expedido diferentes normas que restringen la circulación para prevenir o contener la propagación del virus COVID-19, la Gobernación de Casanare expidió los Decretos



Departamentales 0114 de 22 de marzo de 2020 y 0115 del 23 de marzo 2020, por los cuales se adoptan medidas transitorias para garantizar el orden público en el Departamento de Casanare, con ocasión de la declaratoria de emergencia sanitaria efectuada por el señor Gobernador mediante Decreto 109 de 2020.

Para afrontar la emergencia sanitaria declarada por el Gobierno Nacional por la presencia del Covid 19 en Colombia, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios impartió orientaciones a través de la Circular 20201000000084 a las empresas vigiladas con el fin de mantener niveles adecuados en la prestación y atención de sus usuarios en todo el país.

La superintendencia indico a las empresas que deben atender las recomendaciones emitidas por la presidencia de la república y las autoridades locales, dirigidas a evitar el contagio de sus colaboradores, sin afectar la prestación, en condiciones de continuidad y calidad, de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas.

Que mediante acto de Gerencia 217 del 16 de marzo de 2020, Enerca S.A. E.S.P. modificó temporalmente la modalidad de atención al público como medida de prevención y contención del virus COVID 19, suspendiendo la atención al público de manera presencial, con el fin de acatar y atender las medidas sanitarias decretadas por el gobierno Nacional mediante la Directiva Presidencial 02 del 12 de marzo de 2020, garantizando la atención a las peticiones, quejas, reclamos y recursos de sus usuarios a través de los canales virtuales y líneas telefónicas, [www.enerca.co.co](http://www.enerca.co.co), [buzon.pqr@enerca.com.co](mailto:buzon.pqr@enerca.com.co), enercapp y chat corporativo del portal web, línea 115, 6344680, 018000910182.

Que de conformidad con la ley 142 de 1994 las empresas de servicios públicos cuentan con la oficina de Atención Clientes a través de la cual reciben peticiones, quejas, reclamos y recursos, adelantando correlativamente actuaciones administrativas que deben observar de manera obligatoria términos legales.

Que teniendo en cuenta que mediante Acto de Gerencia No.299 de 2020 se implemento el Protocolo de Bioseguridad, por lo que se considera viable volver a la atención presencial de nuestros usuarios, quienes deben ingresar con tapabocas y cumplir con el citado protocolo de Bioseguridad citado para acceder a las instalaciones de Enerca S.A. E.S.P, de forma conjunta se dio a conocer este protocolo a todas las alcaldías donde ENERCA presta sus servicios y se socializo en los diferentes medios de comunicación de la región, conforme a la ley 142 de 1994, prestaremos atención presencial.

Que teniendo en cuenta las medidas de prevención y mitigación del riesgo de contagio y propagación del virus COVID-19, es deber de ENERCA S.A E.S.P. atender y acatar las medidas sanitarias decretadas por el Gobierno Nacional mediante Decreto 417 del



494 31 AGO 2020

17 de marzo de 2020, Decreto 420 del 18 de marzo de 2020, Decreto 457 de 22 de marzo de 2020, Circular 00211 de 2020 del Ministerio de Trabajo, Decreto Dpto. No. 0114 del 22 de marzo de 2020, Decreto Dpto. 0115 del 23 de marzo 2020, Decreto Dpto. 109 del 2020, Decreto Gobierno Nacional 689 de 22 de mayo de 2020, Decreto 636 del 6 de mayo de 2020, Decreto Gobierno Nacional 749 de 28 de mayo de 2020, decreto Gobierno Nacional 878 del 25 de junio de 2020, decreto 990 del 9 de julio de 2020, Decreto 1076 del 28 de Julio de 2020.

Que recientemente el Gobierno Nacional a través del Decreto No. **1168 del 25 de agosto de 2020** ordenó regular la fase de Aislamiento Selectivo y Distanciamiento Individual Responsable a todas las personas permanezcan en el territorio nacional Colombiano y que regirá, en el marco de la emergencia sanitaria por causa del nuevo Coronavirus COVID a partir de las cero horas (00:00 a.m.) del día 1 de septiembre de 2020, hasta las cero horas (00:00 a.m.) del día 1 de octubre de 2020, y deroga el Decreto 1076 del 28 de julio de 2020.

Que en atención a las nuevas directrices del Gobierno Nacional, en aras de mantener el aislamiento selectivo con distanciamiento individual responsable que evite la propagación del contagio por la pandemia del COVID-19, ENERCA S.A. E.S.P. con el propósito de dar continuidad a las actividades propias de la empresa, a fin de garantizar la continuidad en la prestación del servicio público a su cargo, restablece la atención presencial, la cual debe garantizar todas las normas de bioseguridad, ya que las condiciones actuales de salubridad obligan a tomar todas las medidas que sean necesarias para que se controle la presencia física de usuarios en las sedes de la Empresa de energía de Casanare S.A. E.S.P., con el propósito de proteger la salud de los funcionarios y usuarios.

Que en atención a lo expuesto, la Empresa de Energía de Casanare S.A. ESP

#### DECIDE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Restablecer la modalidad de atención al público de manera presencial a partir del **1 de septiembre de 2020**, en todas las oficinas de Atención Clientes de ENERCA S.A. E.S.P., la cual se prestará de bajo el cumplimiento del Protocolo de Bioseguridad por COVID-19 establecido por la empresa en las diferentes oficinas donde tiene presencia la compañía, en el siguiente horario:

- ✓ **Jornada mañana** de 7:30 a.m. a 11:30 M. de lunes a viernes.
- ✓ **Jornada tarde** de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a jueves y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m. los días viernes.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Dar continuidad a la recepción y trámite de las peticiones, quejas y recursos por medio de canales virtuales implementados por la Empresa, a



través del portal WEB [www.enerca.com.co](http://www.enerca.com.co); la APP ENERCAPP, [buzon.pqr@enerca.com.co](mailto:buzon.pqr@enerca.com.co).

**ARTÍCULO TERCERO:** La Gerencia Comercial, a través de la Dirección de Atención Clientes y PQR deberá informar y coordinar con los demás procesos del área comercial, con el propósito de garantizar el acompañamiento y/o apoyo para el desarrollo de las actividades a fin de dar atención oportuna al cliente.

**ARTÍCULO CUARTO:** La Gerencia Comercial, a través de la Dirección de Atención Cliente y PQR deberá informar a la profesional de prensa, para que realice de manera amplia la divulgación a la comunidad en general de lo contenido en el presente Acto de Gerencia.

**ARTÍCULO QUINTO:** El presente Acto de Gerencia rige a partir de su fecha de expedición y deroga el Acto de Gerencia No. 217 de 16 marzo de 2020 y las demás disposiciones que le sean contrarias.

**ARTÍCULO SEXTO:** Las medidas adoptadas en este Acto de Gerencia se mantendrán hasta tanto se mantenga el estado de Emergencia decretado por el Gobierno Nacional.

Dado en la ciudad de Yopal, el 1 de agosto de 2020.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

  
ERICCA CATALINA NEITA PINTO  
Gerente General ENERCA S.A. ESP

  
VºBº: MARJA BELEN BELTRAN LEON  
Asesora Jurídica

  
Revisó: PAOLA CORDERO VARGAS  
Gerente Comercial

  
Proyectó: LUZMA CATALINA PENILLA  
Directora Atención Clientes y PQR