

330.25.

INFORME EJECUTIVO ANUAL CONTROL INTERNO
VIGENCIA 2016

CONSOLIDA EL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL MODELO ESTANDAR DE
CONTROL INTERNO ADOPTADO EN LA EMPRESA DE ENERGIA DE
CASANARE S.A. E.S.P.

CIELO ESPERANZA BOHÓRQUEZ ARIAS
OFICINA DE CONTROL INTERNO
FEBRERO / 2017

El presente documento contiene una descripción de los Fortalezas y Debilidades de cada uno de los módulos, componentes y elementos que conforman el Modelo Estándar de Control Interno adoptado en ENERCA S.A. E.S.P.

CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN.....	2
2. RESULTADOS AL MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO.....	3
3. EVALUACION CUALITATIVA AL MECI.....	3
4. CERTIFICACIÓN A LA EVALUACIÓN DEL MECI-ENERCA.....	6

1. PRESENTACION

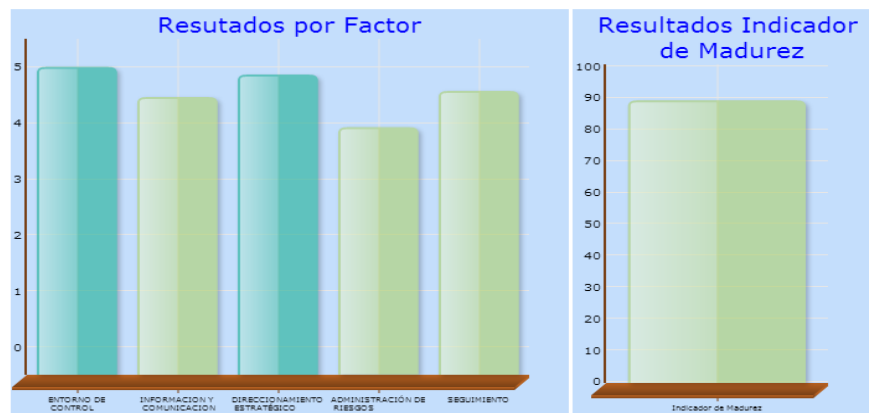
Con el firme propósito de dar cumplimiento a la normatividad vigente en lo referente a evaluación de cada uno de los Módulos, componentes y elementos que componen el Modelo Estándar de Control Interno adoptado y mantenido en la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., se presenta a continuación un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

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 responsabilidad de evaluación auditoría independiente, apoyada en las herramientas de gestión del MECI, en busca de la eficiencia, eficacia, economía y transparencia en el ejercicio de la ejecución de las actividades propias de la empresa.

La oficina de Control Interno, para el desarrollo de la evaluación independiente al MECI, se basa en los parámetros presentados por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, a través de su aplicativo de la página WEB de la misma, donde se consolida la 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.

2. RESULTADOS AL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI:1000 – 2014 según DAFF

A continuación presentamos los resultados 2015 del Modelo Estándar Control Interno MECI en la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P. de acuerdo a la evolución realizada por el departamento administrativo de la función pública:



FACTOR	PUNTAJE 2015	NIVEL
ENTORNO DE CONTROL	5	AVANZADO
INFORMACION Y COMUNICACION	4,46	SATISFACTORIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	4,86	AVANZADO
ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	3,92	SATISFACTORIO
SEGUIMIENTO	4,57	SATISFACTORIO
INDICADOR DE MADUREZ MECI	89,05%	SATISFACTORIO

Por favor consultar el instructivo para la interpretación de las calificaciones por componente, las cuales explican las acciones de mejora para cada uno.
[Ir Instructivo](#)

Fuente: DAFF

Resultados a nivel Yopal.

nombre	Municipio	ENTORNO DE CONTROL	INFORMACION Y COMUNICACION	ACTIVIDADES DE CONTROL	ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	SEGUIMIENTO	INDICADOR DE MADUREZ MECI
E.S.P. EMPRESA DE ENERGIA DEL CASANARE - ENERCA S.A.	YOPAL	5	4,46	4,86	3,92	4,57	89,05
INSTITUTO PARA EL DEPORTE Y LA RECREACION - YOPAL	YOPAL	3,66	4,9	5	4,5	4,05	85,55
E.S.P EMPRESA DE ACUEDUCTO ,ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E.	YOPAL	3,05	4,21	4,45	4,85	4,41	79,85
E.S.E. HOSPITAL REGIONAL -YOPAL	YOPAL	3,55	4,11	4,97	3,39	4,66	78,4
E.S.P EMPRESA DEPARTAMENTAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE CASANARE "ACUATODOS" S.A.	YOPAL	2,84	4,21	4,55	4,58	4,12	76,5
CONTRALORIA DEPARTAMENTAL DE CASANARE	YOPAL	4,45	3,83	3,26	2,81	4,45	69
GOBERNACIÓN DEL CASANARE	YOPAL	3,55	3,6	3,72	3,36	3,89	65,6
INSTITUTO FINANCIERO DE CASANARE I.F.C.	YOPAL	2,59	3,57	4,21	3,71	3,8	64,4
CAJA DE PREVISION SOCIAL Y SEGURIDAD DEL CASANARE - CAPRESOCA - E.P.S.	YOPAL	2,57	3,67	3,6	3,46	3,84	60,7
INSTITUTO PARA LA RECREACIÓN, EL DEPORTE, LA EDUCACIÓN EXTRAESCOLAR Y EL APROVECHAMIENTO DEL TIEMPO LIBRE EN EL DEPARTAMENTO DE CA	YOPAL	2,32	3,94	3,57	3,62	3,41	59,3
PERSONERIA MUNICIPAL DE YOPAL	YOPAL	2,52	3,75	3,64	3,27	3,61	58,95
ALCALDIA MUNICIPAL YOPAL	YOPAL	3,71	3,1	3,04	3,11	3,31	56,35
E.S.E. SALUD YOPAL - YOPAL	YOPAL	2,32	3,47	3,49	3,46	3,51	56,25
INSTITUTO DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE YOPAL - IDURY	YOPAL	2,57	3,14	3,47	3,21	3,43	54,1
CONCEJO MUNICIPAL DE YOPAL - CASANARE	YOPAL	2,64	3,47	3,11	2,93	3,49	53,2
ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DEL CASANARE	YOPAL	2	3,4	3,21	2,71	2,73	45,25
FUNDACION UNIVERSITARIA INTERNACIONAL DEL TROPICO AMERICANO UNITROPICO	YOPAL	2,18	2,92	3,15	2,35	3,18	43,9

3. EVALUACIÓN CUALITATIVA AL MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO MECI:1000 – 2014 según DAFP

A continuación se presentan las fortalezas y debilidades del Modelo Estándar Control Interno en la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P.:

FORTALEZAS

1.MÓDULO DE CONTROL PLANEACIÓN Y GESTIÓN

Componentes: Talento Humano-Direccionamiento estratégico-Administración del Riesgo

1.1 COMPONENTE TALENTO HUMANO

Acuerdos, Compromisos y Protocolos Éticos.

- Los principios, valores y políticas por Empresa de Energía de Casanare para garantía de un comportamiento ético organizacional, se encuentran definidos en el documento “el Código de Ética y el Buen Gobierno de Enerca”, el cual es producto de la última actualización mediante Acto de Gerencia 627 del 2016.
- La Dirección de Talento Humano y Planeación y proyectos realiza las publicaciones de valores y principios en las carteleras institucionales, boletines Intranet y mensajes, así como en los espacios de inducción y re-inducción dirigidos a sus trabajadores y colaboradores.
- La Oficina de Control Interno, auditó durante la vigencia 2016 la aplicabilidad de los valores y principios establecidos en el Código de Ética, al interior de cada proceso.
- Durante el 2016 se le dio aplicabilidad en el funcionamiento a los 14 comités que por regulación debe tener la entidad, dejando evidencia en las actas, donde igualmente se registran los lineamientos que con ocasión de estos seguimientos se generen.

Desarrollo del Talento Humano

- Para el año 2016 en las distintas estrategias de acción del Proceso de Gestión Humana, desarrolló planes de bienestar social y capacitación, algunos de ellos con el acompañamiento de la Caja de Compensación Comfacasanare, ARL SURA, y el Sena.
- Se realizó la encuesta general del clima organizacional que permite medir el grado de pertenencia y satisfacción de los empleados; de acuerdo a las condiciones ofrecidas por la ENERCA S.A E.S.P. De la encuesta aplicada al total de los empleados se obtiene que el 73% de los empleados se encuentran satisfechos y comprometidos con la

empresa, se trabaja en los puntos frágiles para mejorar el clima organizacional y lograr la mejora de nuestros indicadores.

- Las capacitaciones contaron con la participación de los trabajadores inscritos y el nivel de satisfacción fue 95% de acuerdo con las encuestas aplicadas.

- Se logró actualización del manual del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo de ENERCA, que contempla los siguientes temas: medicina preventiva y del trabajo, higiene y seguridad industrial, riesgo psicosocial, formación y entrenamiento de la brigada de emergencias, capacitación, prevención de emergencias, índices de accidentalidad y enfermedad común; todas tendientes a mejorar el bienestar laboral de todos los funcionarios de la entidad. Adicionalmente la elaboración y actualización de la MATRIZ DE RIESGOS “ENERCA TOTAL”: Levantamiento o actualización de la información sobre factores de riesgo ocupacional (estado actual, niveles de exposición, personas expuestas, nuevos factores de riesgo) por edificación, centro de trabajo o proceso. Implicaba desplazamiento a las áreas.

A continuación se presentan las principales actividades realizadas durante 2016 en materia de Gestión humana y Salud Ocupacional:

Proceso de Gestión Humana y proceso de Salud Ocupacional Desarrollo de planes vigencia 2016		
Bienestar Social	Seguridad y Salud en el Trabajo	Capacitación
<ul style="list-style-type: none"> - Día de Amor y Amistad - Día de los niños - Celebración Cumpleaños 	<ul style="list-style-type: none"> - Rumbo Terapia - Pausas Activas - Simulacro De Evacuación Antisísmico. - Revisión Higiene Postural, (Inspección Ergonómica). - Semana De La Salud Ocupacional: Programa De Orden Y Aseo - Entrenamiento Cinco Reglas De Oro - Conformación Brigadistas - Elección COPASST 	<ul style="list-style-type: none"> - Contratación Estatal - Manejo inventarios - ISO NTC 9001:2015 - Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) - Operación del sistema de interconectado nacional y la administración del mercado. - Gestión de conocimiento y sistemas de gestión integral - Ley laboral y derechos laborales. - Normas legales de contratación y subcontratación de personal. - Requerimientos de información financiera- como reportar SUI - Derecho laboral, nómina y seguridad social. - Herramientas para la administración de bienes y servicios - Actualización de información exógena año gravable 2015-2016 - Tarifas diferenciales para incentivar el ahorro de energía - También se logró la participación del gerente general en el 18° Congreso de Servicios Públicos, TIC y TV.

Más de 120 Trabajadores y Colaboradores de diferentes áreas participaron en los Juegos de Integración de Enerca 2016

Más de 41 niños y niñas de Enerca participaron en las diferentes actividades desarrolladas por ENERCA de 2016

1.2 Componente Direccionamiento Estratégico

Bajo directrices de la Gerencia General y el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, se elaboraron de manera participativa los planes y proyectos institucionales. Al cierre de este ejercicio el Gerente General presentó a toda la Organización, el consolidado de la planeación, particularmente las 9 metas estratégicas de mayor importancia para la gestión institucional, basadas en sus objetivos estratégicos, compromisos dentro del plan de Desarrollo de la Gobernación de Casanare y los compromisos con los entes de control y vigilancia.

La Oficina de Planeación lideró la formulación y aprobación del Plan Estratégico Corporativo-PEC ENERCA S.A ESP., 2016 y el Plan Operativo Anual con sus respectivos objetivos e indicadores; adicionalmente socializó los lineamientos a tener en cuenta para la Planeación 2016, dentro de los cuales se resalta lo siguiente:

- 1) Generar y Mejorar las Fuentes de Ingresos
- 2) Optimizar Costos y Gastos de la Empresa
- 3) Disminuir el Índice de Pérdidas
- 4) Implementar plan de recuperación y depuración de cartera
- 5) Desarrollar Programas de Mantenimiento y Reposición de la Infraestructura
- 6) Mejorar la confiabilidad y la calidad de los servicios
- 7) Desarrollar el Sistema de Gestión del Talento Humano
- 8) Implementar el Sistema de Gestión Integral
- 9) Implementar Plan para Mejorar la Atención al Cliente

Modelo de Operación por Procesos

- Por medio del Acta de Junta Directiva N° 109 del 17 de Agosto del 2016, donde se dejó constancia de la convocatoria efectuada por el Gerente General a los integrantes de la Junta Directiva el día 11 de agosto de 2016, y dando cumplimiento al orden del día (numeral 5. Revisión del negocio de Telecomunicaciones), en conceso con los demás miembros de Junta, manifestaron que: "(...) el negocio de telecomunicaciones actualmente no produce ganancias sino por el contrario se reflejan pérdidas. Así las cosas, los miembros de Junta Directiva en consideración a la presentación del informe actual del negocio de las telecomunicaciones deciden por UNANIMIDAD que se termine con este negocio por parte de ENERCA S.A. E.S.P. y se solicita se dé inicio a los trámites administrativos, legales y regulatorios pertinentes a que haya lugar para hacer efectiva la decisión hoy tomada por la Junta Directiva, para lo cual otorgan plenas facultades al Gerente General". Acatando la decisión en mención, el Mapa de Procesos se modifica conforme a las necesidades existentes de operación y por ende el

Macroproceso Misional MUT-Unidad de Telecomunicaciones se elimina del Mapa de Procesos, el cual queda así:

Ilustración. Mapa de Procesos



- El Sistema de Gestión integrado CALIDAD-MECI de ENERCA S.A. E.S.P., ha logrado un cambio del 100%, lo cual ha permitido realizar el mejoramiento continuo a los procesos, mediante el ajuste y socialización a las caracterizaciones, procedimientos, instructivos, manuales, indicadores y mapa de riesgos, la definición y aplicabilidad de controles y de las mejoras resultantes de los procesos de auditoría practicados tanto internamente como de parte de entes externos. Igualmente se definieron las mejoras por autocontrol y revisiones de la Alta Dirección, tomando medidas preventivas para garantizar el logro de los resultados. Por medio del Acto de Gerencia General N° 356 del 28 de Junio del 2016 se derogó el Acto de Gerencia N° 523 del 21 de Octubre del 2015.
- ENERCA en el marco del cumplimiento de la resolución CREG 097 de 2008, específicamente en lo referente a calidad del servicio, atendió y aprobó la auditoría realizada por el ICONTEC para recibir la Certificación renovación en la Norma ISO 9001-2008 del macro proceso de Distribución de Energía Eléctrica. En julio de 2016 se realizó la auditoría renovación por parte del ICONTEC la emisión del certificado para el proceso de Distribución
- El Sistema de Gestión integrado CALIDAD-MECI de ENERCA S.A. E.S.P en el 2016 fue divulgado y socializados por medio de boletines de calidad de fácil consulta, ya que se encuentran disponibles a través de la intranet de la entidad.

Estructura Organizacional

- La Entidad no había modificado su estructura desde que se creó (2013), luego de surtir los diferentes trámites y requerimientos se expidió el Acto de Gerencia 560 de 8 noviembre 2016, por medio del cual modificó su estructura organizacional y creó 36 a la que se le asignaron funciones. Como consecuencia de la modificación de la estructura de la entidad, se modificó la planta de personal que pasó de 38 a 74 cargos de los 36 cuales se crearon específicamente para responder necesidades de regulación.

Indicadores de Gestión

- Dando continuidad a la evaluación del desempeño de los procesos por medio del seguimiento a las variables cualitativas y cuantitativas contempladas en las hojas de vida de los indicadores de gestión, las cuales tienen como objeto observar el estado y tendencias para tomar decisiones oportunas y acertadas en relación con las metas propuestas; se han venido ajustando los criterios de medición conforme a los cambios identificados en los procesos y que motivan a exigir día a día en el control de dichas variables que conllevan hacia la mejora continua. Estos mecanismos de seguimiento y medición vienen siendo diseñados conjuntamente con los responsables de los procesos estableciendo también la periodicidad para su medición.

Acorde con el seguimiento realizado mensualmente a los indicadores de gestión por procesos, se evidencia un cumplimiento del 68% al corte del mes de Octubre, ubicando el desempeño en un rango de valoración Regular, sin embargo se sigue percibiendo resistencia a aplicar esta metodología como una herramienta que evalúa los procesos, dado que muchos de los líderes de las áreas correspondientes no envían oportunamente las hojas de vida de indicadores de gestión. Hasta el 18 de noviembre del año en curso, tan sólo de 26 indicadores fue recibida información actualizada. Actualmente se cuenta con 63 indicadores formulados e implementados, pero 38 indicadores son los que aplican para ser considerados de acuerdo al tiempo de medición, es decir que tienen periodicidad mensual. Los procesos con mayor cumplimiento en la aplicación de los indicadores de gestión son: Calidad del Servicio de Energía, Planeamiento del Sistema de Energía, Control de Gestión, Planeación y Proyectos, Gestión Ambiental, Atención Clientes, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión Humana, Gestión Contratación, Gestión Documental, Facturación, Gestión Financiera y Gestión de Tecnología e Informática con un 100%, seguido de los procesos de Transacciones Comerciales y Recaudo y Cartera con un 90%, el proceso de Operación y Mantenimiento de Redes con un 70%, Operación y Mantenimiento de Subestaciones y Asesoría Legal con un 50%; los procesos que presentan un bajo rendimiento corresponde a que no han entregado los respectivos reportes de la información de los indicadores en los formatos establecidos y corresponden a Gestión Pérdidas y Salud Ocupacional.

Políticas de Operación

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

1.3 Componente Administración del Riesgo

Mapa de Riesgos.

La Entidad definió los Lineamientos para la Administración de los Riesgos (MN-CG-01), que permiten a los responsables de los procesos abordar metodológicamente el contexto estratégico, la identificación, análisis, valoración y la Política de Administración de Riesgos, así como el manejo y control de los mismos. Cabe aclarar que la metodología de ENERCA S.A. se encuentra alineada con la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública, así como con la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, en observancia al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. De conformidad con los Lineamientos para la Administración del Riesgo, el monitoreo de los riesgos se efectúa Semestralmente.

Se aprobaron los 7 mapas de riesgos de los procesos, incluyendo el mapa de riesgos del plan anticorrupción en algunos procesos. Adicionalmente, con la información de los 7

mapas de riesgos se obtuvo de problemas detectados en las actividades de los procesos y de obligatoriedad en el cumplimiento de regulación.

Para la vigencia 2016, se adelantó la actualización de los mapas de riesgos institucional y de corrupción. Se está actualizando con base a la nueva metodología de DAFP.

Junto comité Coordinación de Sistema de Control Interno en la Empresa de Energía de Casanare S.A. E.S.P., durante la vigencia 2016 se realizó reunión para verificar el seguimiento de los procesos de la entidad y los riesgos con estado importante para que el comité tomara acciones frente a los riesgos presentados.

La Oficina de Control Interno adelantó el seguimiento trimestral del mapa de riesgos de corrupción, el cual presenta 80% de las acciones ejecutadas y finalizadas a 31 de diciembre de 2016.

2. MÓDULO DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO

Componentes: AUTOEVALUACION, AUDITORIA INTERNA, PLAN DE MEJORAMIENTO

2.1 Componente Autoevaluación Institucional

DIFUSIÓN DE CAMPAÑAS DE AUTOCONTROL. Se han enviado mensajes de recomendaciones y boletines; estos a su vez se encuentran disponibles tanto en la Intranet. Adicionalmente se lanza la campaña definida **Seamos Legales y hagamos todo Legal**, Durante la vigencia 2016 se realizó la campaña “DESCONECTA AL CORRUPTO” debido a esta campaña se obtuvieron varias Denuncias las cuales se les abrió la respectiva investigación.

Para la vigencia 2016 el avance en el plan estratégico promedio alcanzado por las Gerencias fue del **80 %** en las estrategias presentaron un nivel de cumplimiento a nivel de indicadores y gestión de planes del **78%**. 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.

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 2016.

2.2 Auditoria Interna

Para la vigencia 2016, la Oficina de Control Interno elaboró el Programa Anual de Auditorías 2016, el cual fue aprobado por Acto de Gerencia No.086 de 4 de 2016. El Programa Anual de Auditorías internas, se elaboró con base en los resultados alcanzados en la vigencia anterior y las especificaciones técnicas y de calidad de cada proceso

Durante el año 2016 se llevaron a cabo tres procesos evaluativos: la realización del auditoría a la caja menor, auditorías especiales y una auditoría de seguimiento al cumplimiento a los planes de mejora de Superservicios, Contraloría, ICONTEC, MINTIC y auditoría interna, bajo el liderazgo de la Oficina de Control Interno.

En el alcance del ejercicio de auditoría se estableció la verificación del cumplimiento de los requisitos del estado del Modelo Estándar de Control Interno y el cumplimiento a los planes de mejora de Superservicios, Contraloría, ICONTEC, MINTIC y auditoría interna, así como la efectividad de las medidas implementadas para su implementación y mejora continua en cada uno de los procesos de ENERCA.

AUDITORIAS	CUMPLE %	NO CUMPLE%
AUDITORIA INTERNA	89%	38%
ICONTEC	93%	0%
MINTIC	75%	25%
SUPERSERVICIOS ENERGIA	62%	38%
SUPERSERVICIOS GAS	75%	25%
PROCURADURIA	60%	40%
CONTRALORIA	96%	4%

2.3 Planes de Mejoramiento

Se pudo evidenciar una revisión por la alta dirección se han desarrollado de acuerdo a lo planificado, efectuándose la última de ellas en el mes de junio de 2016, oportunidad en que se revisaron los temas solicitados en el respectivo requisito normativo.

La entidad ha desarrollado un manual de gestión, en el cual se describen los diferentes procesos, la interacción entre ellos y la referencia a los principales documentos y registros. También se han establecido los procedimientos obligatorios solicitados por los requisitos normativos. El Manual de Gestión de Calidad auditado corresponde a la versión 2016.

Los Comités de Gestión, en los cuales participan los procesos, para analizar los resultados de la gestión y proponer las acciones de mejora que se identifican a partir de la información de la gestión de los proceso.

El diseño y desarrollo de aplicaciones de software, las cuales han hecho un aporte importante en facilitar la operatividad de los procesos, porque permiten mediante la ayuda de estas herramientas tecnológicas aumentar la eficacia y control de los procesos

Se evidencia un alto nivel de cumplimiento en el proceso en los planes de mejoramiento definidos para dar solución a las no conformidades detectadas.

Atendiendo los lineamientos del Estatuto Anticorrupción, se publicaron en la página Web de la Entidad, los informes de seguimiento de Ley: Plan Anticorrupción 2016, Ejecución Presupuestal 2015, Estados Financieros 2015, Peticiones, Quejas y Reclamos, y Seguimiento a Proyectos de Inversión 2016

La entidad posee todo el sistema documental en sistema electrónico, teniendo todo el personal acceso a ellos. Por otra parte, la documentación posee todas las restricciones necesarias para evitar la utilización de documentos obsoletos. En los casos particulares que el personal no tiene acceso a la documentación electrónica, la entidad proporciona las copias físicas correspondientes.

Cabe resaltar que las auditorías internas y externas (DNP, CONTRALORIA, AOM, SUPERSERVICIOS, AUDITORIA EXTERNA, CREG, MITINC) realizadas, en cuales se plasmaron las actividades críticas de los procesos han contribuido para el mejoramiento de procesos y el crecimiento de la Empresa.

La dinámica en la documentación de las acciones correctivas, preventivas y de mejora han sido convenientemente documentadas a partir de las diferentes situaciones que se presentan en el desarrollo de las actividades de los procesos, lo cual ha permitido realizar un análisis de causas de cada situación y a partir de estas proponer los planes de acción que son necesarios para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad.

ENERCA S.A E.S.P., diseño actividades y tareas requeridas para dar cumplimiento a los objetivos definidos para cada uno de los procesos, así como los criterios de actuación que han de tenerse en cuenta para tomar decisiones cuando se presenten condiciones inesperadas en la operación de la entidad, definidas en las políticas de operación. Acto Gerencia No. 126 de 2014.

La Oficina de Control Interno realizar seguimiento y verificación cuatrimestrales a la implementación de los controles definidos en los mapas de riesgo de la estrategia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, publicados en la Página Web de la Entidad.

La Entidad en la Autoevaluación del Control, caracterizó el Proceso de control de gestión con el fin de Promover el Mejoramiento Continuo del Sistema Integrado de Gestión CALIDAD-MECI. Teniendo en cuenta que en la Autoevaluación del Control y gestión, se verifica la existencia de cada uno de los elementos de control, se aplicó en el mes de febrero de 2015 la Encuesta de Evaluación al Sistema Integrado de Gestión CALIDAD-MECI, con

el fin de conocer y programar la percepción sobre los módulos, componentes y cada uno de los elementos así como evaluar su efectividad en las dependencias y/o procesos de la Entidad.

La Oficina de Control Interno realiza seguimiento permanente a los Planes de Mejoramiento (auditorías internas, externas, Contraloría, Superservicios, CREG), efectúa reportes de los planes de mejoramiento, los cuales se remiten vía correo electrónico a los responsables de los procesos para que se tomen las acciones pertinentes. Así mismo, se presenta un reporte consolidado del estado de las mejoras al Comité Directivo con una periodicidad mensual.

En la verificación realizada por los entes de control y por Control Interno con corte a 31 de diciembre de 2016, se evidencia un 83 % de cumplimiento en el plan de mejoramiento definidos para dar solución a los hallazgos detectados. Adicionalmente, se envía evidencia de las acciones formuladas en los planes de mejoramiento a los entes de control (Contraloría, Superservicios, AOM, DNP, CREG, auditoría internas y Externa)

La Entidad garantiza el registro oportuno, exacto y confiable de la información que se procesa al interior de la misma, proveniente del ejercicio de su misión institucional, la cual se obtiene de los diferentes sistemas de información que soportan la gestión propia, en procura de la realización efectiva y eficiente de las operaciones, el soporte de la toma de decisiones y la divulgación a la ciudadanía y partes interesadas.

Empresa de Energía de Casanare, continuo con las gestiones propias de la administración documental, en cuanto a la custodia , conservación, almacenamiento, organización y retención documental , establecidos en la Ley General de Archivo No 594 de 2000 y demás normatividad archivística vigente.

Se desarrollaron actividades de : **a)** Eliminación de 13.800 folios duplicados de los años 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009 y 2010 , según acta 02 de 2016. **b)** Se desarrolló capacitación en archivo de gestión a las diferentes áreas logrando transferencias al archivo central. **c)** asignación de documentos en expedientes virtuales para actualizar frente al físico. **d)** organización cronológica **e)** cambio de carpetas, registró en base datos.

Una de las actividades importantes desarrolladas fue la ampliación del archivo central en este momento contamos con el espacio suficiente para almacenar las transferencias

Se actualizó la Página Web ENERCA S.A. E.S.P., se encuentra el Link: <http://www.enerca.com.co/forms/pqrs.php>, mediante el cual los ciudadanos pueden hacer uso de sus derechos al realizar solicitudes, quejas o reclamos a la Entidad en línea. Este tipo de interacción se ha desarrollado en mandato del Decreto 1151 de Gobierno En Línea, lo que a su vez le permite a los ciudadanos en tiempo real conocer el estado de sus requerimientos. Vale la pena mencionar que el propósito del 2016 de realizar el pago de servicios a través de Página Web de la entidad se cumplió.

Es importante resaltar que al comparar las PQRS disminuyo significativamente un 33% ya que para el año 2015 se contabilizaron 3.302 registros frente a 2.221 registros en el año 2016 en el mismo periodo.

En cuanto a la percepción que tiene el usuario del cumplimiento de tiempo de respuesta a las solicitudes en el tiempo establecido, se evidencia que durante 2016 se realizaron 740 encuestas personalizadas en los 16 puntos de atención en los diferentes municipios del Departamento. En la medición se evaluó el nivel de satisfacción, necesidades del cliente, oportunidades de mejoramiento y servicios adicionales a ofrecer por la compañía generando un resultado de 94 % de satisfacción

Es importante mencionar que la fuente de información primaria es la ciudadanía y las partes interesadas, por lo que debe ser observada de manera permanente. Durante la vigencia 2016, la Entidad en el marco del proceso de atención al cliente ha dado cumplimiento a los lineamientos de política y herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta. ENERCA cuenta con un sistema único de información que le permita administrar de manera eficiente la correspondencia recibida y generada.

La Oficina de Control Interno desarrolla acompañamiento, seguimiento y las acciones que contribuyen a lograr un sistema de gestión que opere con calidad y con niveles altos de satisfacción de los clientes por los servicios prestados, al igual que un sistema propositivo que impulsa la mejora continua.

La Oficina de Control Interno realizó un seguimiento estricto al cumplimiento de reportes SUI, SIUST y normatividad vigente.

DEBILIDADES

PLANEACIÓN Y PROYECTOS

- La Oficina de Control Interno reitera su recomendación, respecto de la importancia del acompañamiento permanente por parte de la Oficina Asesora de Planeación y proyectos a los responsables de procesos en el manejo de riesgos.
- Se recomienda que las reuniones del comité de calidad en las que se decide la aprobación de la documentación del sistema se realice con más frecuencia.
- Es importante el acompañamiento a los líderes de proceso para la estructuración de la documentación, aprobación, divulgación y capacitación en la implementación, para de esta manera asegurar que se mantienen actualizados los estándares y se aplican con prioridad y oportunidad en los procesos que son afectados por tales modificaciones.
- Fortalecer en los grupos de trabajo 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 situaciones y con estos análisis identificar oportunidades de mejora para el Sistema de Gestión de Calidad

- Se hace necesario que la entidad analice e identifique de manera completa todos los procesos los posibles riesgos de actividades, y adicionalmente, es preciso que se evalúe la efectividad de los controles aplicados.

COMERCIALES

- Es importante que en el Sistema Comercial SAC se registre toda la información de todos los procesos comerciales con el fin de no afectar otros procesos.
- Acto administrativo para valores reconexión, conexión, revisión, materiales, reinstalación mano de obra para Energía y GAS.
- Instructivo de socialización de Acto administrativo valores reconexión, conexión, revisión, materiales, reinstalación mano de obra para Energía y GAS.
- Al momento de efectuar la matrícula, soportar en debida forma los datos correspondientes a estratificación del usuario.
- Actualización del CCU de Energía y Gas
- Al momento de efectuar la matrícula, soportar en debida forma los datos correspondientes a estratificación del usuario
- Se recomienda efectuar copias de seguridad constantemente a la información ateniendo al fraude de fluidos.
- El archivo correspondiente a fraude de fluidos sea mantenido bajo seguridad y estricto control, tanto en físico como magnético, para lo cual se debe encargar un funcionario responsable de dicho archivo
- Matriz de control de las etapas procesales en las que se encuentre los procesos de defraudación de fluidos con detalle de la causal de terminación.
- Matriz de control para los procesos jurídicos de cartera
- Se recomienda que se realicen campañas dirigidas a los usuarios para que efectué revisiones a sus instalaciones eléctricas internas, a fin de minimizar riesgos a futuro.
- Realizar acciones efectivas y oportunas en cuanto minimizar variables exógenas que me impiden que el recaudo sea igual a lo facturado.
- Fortalecer el análisis de la información e implementar acciones de mejora oportunas.
- Falta asignación de recursos para comprar equipos de medición para pérdidas y calidad del servicio en cumplimiento de la regulación CREG 097 del 2008.

- Definir e implementar con urgencia acciones en el plan de pérdidas y calidad.
- Fortalecer proceso depuración usuarios y cartera del negocio de ENERGIA, GAS y TELECOMUNICACIONES.
- Realizar cortes de cierres en recaudo, cartera y financiera para llevar al día la información, unido a ello, cruzar información con los pagos realizados con los comercializadores.
- Falta documentación y/o material fotográfico eficiente que coadyuven como elementos probatorios para cualquier cambio en el sistema SAC.
- Falta contratos con municipios de alumbrado público.
- La rotación de personal desestabiliza los procesos de la entidad.
- Se recomienda solicitar a todos los municipios la base de datos de estratificación
- En el momento de la entrega de la documentación y sellos de pérdidas, recaudo y cartera, se recomienda llevar registro de control, tanto de la que se utiliza como de la no utilizada.
- Se recomienda control en el sistema SAC con respecto a usuarios temporales o provisionales.
- Se recomienda control y seguimiento en el sistema SAC con respecto a usuarios que realizan acuerdos de pago.
- Cierre de procesos oportunos en sistema SAC, una vez se realice las acciones o actividades.
- Autocuidado en el análisis de crítica, con el fin de evitar errores en la facturación.
- Acciones y cargues en el sistema SAC oportunas de novedades de facturación.

SALUD OCUPACIONAL

- Se recomienda examen ocupacional periódico al 100% de los funcionarios
- La asignación presupuestal para la implementación y realización del cronograma de Seguridad y Salud en el trabajo es de vital importancia.
- Seguir con la implementación de las recomendaciones que salgan del informe aplicación de la ARL SURA.
- Falta acompañamiento continuo y fortalecimiento al comité COPASST.
- Falta formación en la identificación de peligros, socialización de la matriz de peligros, así mismo, reporte e investigación de incidentes.
- Se hace necesario que la entidad analice e identifique de manera completa todos los procesos los posibles riesgos ocupacionales, y adicionalmente, es preciso que se evalúe la efectividad de los controles aplicados.

- Estricto cumplimiento y socialización del plan de actividades de Seguridad y Salud en el trabajo 2017.

TECNICA

- Requiere con urgencia implementar el sistema de gestión de distribución y el sistema de gestión de activos.
- Hojas de vida de subestaciones y registro de mantenimientos o eventos presentados en cada una (78)
- Mejorar el inventario de activos, mantenimiento y estado.
- Falta Asignación de recurso en los planes de mejoramiento de la Superservicios
- Mayor cumplimiento a la programación de mantenimientos, se incrementen las actividades de mantenimiento predictivo y preventivo.
- Fortalecer la aplicación de un análisis en el resultado de estadísticas de fallas presentadas en los circuitos con el fin de determinar el tipo de mantenimiento que requiere.

INTERVENTORES Y SUPERVISORES

- A nivel de los proyectos y contratos, falta un seguimiento más riguroso por parte de los Supervisores e Interventores de ejecución de contratos de proyectos OCAD al cronograma de actividades inicialmente establecido, lo cual se manifiesta en el vencimiento de las fechas de culminación de las actividades programadas. Adicionalmente la entrega oportuna de soportes de ejecución y seguimiento.
- Los Supervisores deben de exigir en el momento de la liquidación de los Colaboradores el paz y salvo. La devolución de documentación, carnet , actas revisión, sellos, herramientas de trabajo y cierre de solicitudes asignadas en QFDOCUMENT)

GERENTES, ASESORES, DIRECTORES Y LIDERES DE PROCESOS

- Falta análisis de los problemas presentados en los procesos y dar solución en menor tiempo a los mismos.
- Copias de seguridad constantemente a la información
- La falta de implementación de medidas preventivas para evitar el producto no conforme.
- Estricto cumplimiento de políticas de operación de cada proceso.
- Creación de políticas para el adecuado manejo de transformadores.

- Plan de acción para el proceso de liquidación al negocio de Telecomunicaciones
- Falta soportes de evidencia para la toma de decisiones en los diferentes comités que tiene la entidad.
- Fortalecer la cultura de evidenciar las reuniones de los diferentes Comités.
- La asignación presupuestal para la implementación y realización del cronograma de mantenimientos para el área de sistemas.
- Difundir la gestión permanentemente por galería de fotos, videoclips y boletines informativos, en la página de la entidad.
- Socialización de procedimientos de interés general (hurto de activos, protocolos de seguridad, acciones correctivas y preventivas)
- Fortalecimiento al proceso de inducción y reinducción a trabajadores y colaboradores .(Direccionamiento Estratégico ,código de ética, manual de contratación, manual de interventoría y supervisión , normatividad y procedimiento de cuentas)
- Es preciso enfocar los esfuerzos en componentes como: administración del riesgo, autoevaluación institucional, direccionamiento estratégico e indicadores de gestión. Así mismo, realizar acciones correctivas y preventivas oportunas del resultado de la autoevaluación.
- Soportes de inventario cuando se le entrega un puesto de trabajo a un trabajador.
- A errores humanos presentados en los aplicativos, soluciones inmediatas.
- Mejorar el análisis en materia de ingresos, costos de ventas y gastos operacionales

4.CERTIFICACIÓN A LA EVALUACION DEL MECI ENERCA

Anexo se presenta la certificación donde se evidencia la recepción de información del Modelo estándar de control interno, encuesta que fue desarrollada a través del aplicativo presentado por el DAFP.

CIELO ESPERANZA BOHORQUEZ ARIAS
Asesor Control Interno



CERTIFICADO DE RECEPCION DE INFORMACION

La Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, certifica que el Representante Legal de la Entidad relacionada a continuación, presentó electrónicamente la Encuesta de MECI VIGENCIA 2015.

Dicha información fue gestionada, elaborada y presentada en las fechas establecidas a través del Aplicativo MECI de acuerdo a la Circular No.100-01 de 2016 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

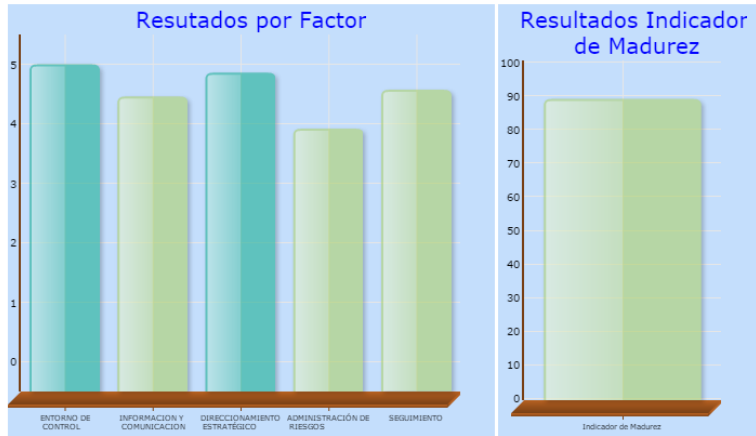
Entidad : E.S.P. EMPRESA DE ENERGIA DEL CASANARE - ENERCA S.A.
Representante Legal : BAYARDO ANIBAL SANTANA GORDO
Jefe de Control Interno: CIELO ESPERANZA BOHORQUEZ ARIAS
Radicado Informe Ejecutivo No:16
Fecha de Reporte:03/02/2016 05:09:08 p.m.

En constancia firma,

MARÍA DEL PILAR GARCÍA GONZÁLEZ
Directora de Control Interno y Racionalización de Trámites



	PUNTAJE CALIDAD 2015
ALCANCE, POLÍTICA Y OBJETIVOS DE CALIDAD	100
USUARIOS Y OTRAS PARTES INTERESADAS	94,75
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS	70,75
GESTIÓN DE DOCUMENTOS	67,75
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	97
INTEGRACIÓN DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN	100
MEJORA	95,5
Avance en el Sostenimiento del SGC	90,86
Por favor consultar el instructivo para la interpretación de resultados de Calidad.	
Ir Instructivo	



FACTOR	PUNTAJE 2015	NIVEL
ENTORNO DE CONTROL	5	AVANZADO
INFORMACION Y COMUNICACION	4,46	SATISFACTARIO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	4,86	AVANZADO
ADMINISTRACION DE RIESGOS	3,92	SATISFACTARIO
SEGUIMIENTO	4,57	SATISFACTARIO
INDICADOR DE MADUREZ MECI	89,05%	SATISFACTARIO

Por favor consultar el instructivo para la interpretación de las calificaciones por componente, las cuales explican las acciones de mejora para cada uno. [Ir Instructivo](#)