

Informe Pormenorizado del Estado del

Control Interno

MARZO-JULIO 2017

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 marzo y julio 2017, a través del informe pormenorizado de Control Interno teniendo en cuenta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno.

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 fortalezas:

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, íntegra 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.

Desarrollo del Talento Humano

MANUAL DE FUNCIONES Y COMPETENCIA

En lo corrido de la **vigencia 2017**, no se han presentado modificaciones al Manual de Funciones y Competencias. Es de resaltar que actualmente el personal de ventanilla de todo el departamento tiene contrato de trabajo a término fijo.

Administración del Personal.

Para el primer semestre de 2017 la tasa de rotación de personal fue de 9.2%; de los cuales las causales fueron:

CAUSA	CANTIDAD
TERMINACION DE CONTRATO	2
RENUNCIA POR ASUNTOS PERSONALES	2

Vacaciones

Se logró en el primer semestre que el 52% del personal con vacaciones acumuladas, disfrutara oportunamente de vacaciones, la empresa cumple de esta manera con lo dispuesto en el artículo 187 del Código Sustantivo del Trabajo.

Proceso disciplinario:

La oficina de gestión humana actuó como designada de la Gerencia Administrativa y Financiera; se recibieron 9 procesos de los cuales se generaron por queja interna y 9 por queja externa. Se impartieron 5 sanciones disciplinarias por incumplimiento de funciones.

PLAN DE CAPACITACIÓN

Durante la vigencia 2017 el proceso de Gestión humana informó que el Plan de Capacitación de la vigencia 2017, se encuentra desarrollando las actividades programadas, teniendo en cuenta las necesidades de entrenamiento detectadas en el diagnóstico de necesidades de Capacitación de cada dependencia, así como los resultados de las Evaluaciones de Desempeño correspondientes al periodo.

Sin embargo, es importante resaltar que se han ejecutado algunas capacitaciones prioritarias de acuerdo a cambios normativos.

Desde la oficina de gestión Humana se logró cumplir con el 43.5% del plan de capacitación aprobado para el año 2017, las principales capacitaciones brindadas a trabajadores y colaboradores, se describe a continuación:

- CURSO DE ATENCION AL CLIENTE (20HORAS) SENA
- FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES PERSONALES Y GRUPALES
- MESA TRABAJO SUPERINTENDENCIA
- NORMATIVIDAD TECNICA
- CAPACITACION MANTENIMIENTO PREVENTIVO
- CAPACITACION DE TECNICOS EN SEGURIDAD EN EL TRABAJO



CAPACITACION TECNICOS



CAPACITACION NORMATIVIDAD



Formación

Con el objeto de aumentar la competencia del personal de acuerdo al plan de formación. La empresa de energía de Casanare logro formación específica en los siguientes temas:

- SEMINARIO MUJERES EMPRESARIAS EXITOSAS
- DIPLOMADO CONTRATACION ESTATAL
- CAPACITACION AGENTES DEL MERCADO
- ANDESCO
- CONTRATOS Y MERCADO DEL GAS NATURAL
- ACTUALIZACION REPORTE MECI FURAG
- FORO XM
- ACTUALIZACION CONTROL INTERNO DECRETO 648 DE 2017
- ACTUALIZACION NORMAS NTC ISO 9001:2015, NTC 14001:2015
- SEMINARIO ACTUALIZACION REFORMA TRIBUTARIA LEY 1819 DE 2016
- CONGRESO NACIONAL DE PRESUPUESTO
- ACTUALIZACION LEGAL RIESGOS LABORALES
- 50 CONGRESO DE SEGURIDAD, SALUD Y MEDIO AMBIENTE; DIPLOMADO HSEQ NORMA 1072

Se logró el cumplimiento en el 71% del plan de formación aprobado para el año 2017. La empresa de energía de Casanare tiene como una de sus estrategias la formación individual de competencias.

Como mecanismo de autoevaluación, gestión humana se aplicaron las evaluaciones a las actividades ejecutadas en el plan de capacitación 2017 al final de cada una y realizará seguimiento.

Bienestar

Se desarrollaron las actividades contempladas en el plan de bienestar aprobado para el año 2017 cumpliendo el 45.5% de lo establecido, siempre será un objetivo brindarles espacios de integración, esparcimiento y motivación, a los trabajadores de Enerca y hacerles sentir que esta empresa se preocupa por su bienestar, las actividades de mayor impacto fueron:

- Celebración de fechas especiales: Día de la mujer, Día del Hombre, Día de la Madre, Día del padre.
- Celebración de cumpleaños de trabajadores y de vida administrativa de Enerca S.A. E.S.P.
- Conmemoración de fechas especiales por profesión: día de la secretaria, día del abogado, día del contador, día del economista entre otros.



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.

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 2017. El primer corte para el seguimiento y reporte a la Gerencia General y al Comité Coordinador de Control Interno se realizó al 31 de julio de 2017.

Modelo de Operación por Procesos

En el ámbito globalizado de hoy los aspectos vinculados al Sistema Integrado de Gestión permiten a ENERCA SA ESP ser más competitiva ya que al cumplir con los requisitos del cliente, mantener un compromiso decidido frente al desarrollo sustentable del medio ambiente así como velar por que el capital máspreciado de la compañía como lo es su capital humano asegurando la Salud y la seguridad Ocupacional le facilita introducir estándares que integran cada uno de los procesos y procedimientos bajo claros conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad armonizando y alineando cada uno de los preceptos estratégicos que se hayan definido por la alta dirección, lo anterior impulsa a la organización a una mejor comprensión de las actividades productivas de la compañía una planificación más sistemática y precisa que confluye en una mejora continua hacia la excelencia.

Con base a lo anterior después de un arduo trabajo el 26 de Agosto de 2015 **EL ICONTEC OTORGO A LA EMPRESA DE ENERGÍA DE CASANARE LA CERTIFICACIÓN EN LA NORMA TÉCNICA ISO 9001-2008 AL MACROPROCESO DE DISTRIBUCIÓN DE ENERGÍA**, certificación que tiene fecha de vencimiento 18 de Agosto 2018, pero que tiene que ser renovada año a año a través de auditorías de seguimiento, la cual se realizó los días 12 y 13 de Julio de 2016 donde a través del informe de auditoría ICONTEC de 13 de Julio de 2016 realizado por el Ing. DIEGO ROMAN funcionario de esta entidad, concluyó mantener la certificación del Sistema de Gestión, ya que se cumplieron con todos los requisitos exigidos por la no

De Otro lado se ha seguido trabajando para mantener la mejora continua a nivel de todos los Macroprocesos por lo que se han venido actualizando los documentos y creando otros requeridos para mejorar la actividades al interior de cada uno de ellos, la documentación recientemente aprobada por el Comité de Calidad/MECI y que ha sido previamente creada y/o modificada a solicitud de los líderes de los procesos, se relaciona a continuación:

DOCUMENTOS CREADOS:

- CA-MDG-CSG-01 Caracterización Calidad del Servicio de Gas
- IN-MDG-CSG-01 Medición de Presión y Odorización
- PR-MDG-CSG-01 Toma Índice de Presión y Odorización en Líneas Individuales
- PR-MDG-CSG-02 Mantenimiento y/o Calibración de Equipos de Medición de Presión y Odorización en Líneas individuales

- CA-MDG-MSG-01 Caracterización Mantenimiento del Sistema de Gas
- CA-MDG-OSG-01 Caracterización Operación del Sistema de Gas
- MA-MDG-OSG-01 Plan de Atención de Emergencias Gas Natural Domiciliario
- MA-MDG-OSG-02 Manual Operación y Mantenimiento GND
- PR-MDG-OSG-01 Respuesta de Servicio Técnico
- PR-MDG-OSG-02 Revisiones Periódicas
- PR-MDG-OSG-03 Inspección de Redes
- CA-MDG-PSG-01 Caracterización Planeamiento del Sistema Gas
- PR-MAA-RC-02 Gestión de Cobro
- GU-MAC-RC-04 Registro de Acuerdo de Pago en el Sistema de Información Comercial
- PR-MAA-SO-04 Exámenes Médicos Ocupacionales
- PT-MAC-AC-04 Protocolo Atención de Fallas o Emergencias para Claro.

DOCUMENTOS MODIFICADOS:

- PR-MAA-GH-04 Sistema Disciplinario (V.4)
- IN-MCE-CG-07 Producto no Conforme (V.3)

FORMATOS CREADOS:

- FT-MAC-AC-26 Contacto telefónico
- FT-MAA-GH-20 Auto inhibitorio
- FT-MAA-GH-21 Auto de Apertura de Indagación Preliminar
- FT-MAA-GH-22 Apertura de Proceso Disciplinario, Formulación de Cargos y Citación a Audiencia
- FT-MAA-GH-23 Acta de Audiencia de Descargos y Práctica de Pruebas

- FT-MAA-GH-24 Decisión Disciplinaria de Primera Instancia
- FT-MAA-GH-25 Notificación Personal
- FT-MAA-GH-26 Notificación por Aviso
- FT-MAA-GH-27 Auto de Archivo
- FT-MDG-CSG-01 Toma Índices Estándares de Presión y Odorización en Líneas Individuales
- FT-MDG-CSG-02 Hoja de Vida y Registro del Mantenimiento y Calibración manómetros IPLI y equipo Odorhandy.
- FT-MDG-MSG-01 Informe Mantenimiento Sistema de Gas Natural
- FT-MDG-MSG-02 Hoja de Vida CITY GATE'S de Gas Natural
- FT-MDG-OSG-01 Solicitudes de Servicio Técnico GND
- FT-MDG-OSG-02 Caracterización Eventos y Emergencias
- FT-MDG-OSG-03 Registro Parámetros Estación GND
- FT-MDG-OSG-04 Trasiego Líquidos Combustibles
- FT-MDG-OSG-05 Acta Entrega Instalación de GND
- FT-MDG-OSG-06 Notificación de Revisiones Periódicas
- FT-MDG-OSG-07 Inspección de Redes GND
- FT-MDG-OSG-08 Orden de Trabajo
- FT-MAC-RC-09 Planilla de Verificación para Cuadrillas
- FT-MAC-RC-10 Check List Procesos Ejecutivos
- FT-MAC-RC-11 Cobro Pre-Jurídico
- FT-MAC-RC-12 Cobro Pre-Jurídico Telecomunicaciones
- FT-MAA-SO-41 Orden de Examen Médico Ocupacional.
- FT-MAA-GH-16 Solicitud de Examen Médico Ocupacional.

FORMATOS MODIFICADOS:

- FT-MAA-GD-19 Listado Control de Asistencia (V.2)
- FT-MAC-RC-07 Acuerdo de Pago (V.2)
- FT-MUC-GP-28 Minuta Acuerdo de Pago (V.3)
- FT-MAA-GD-02 Acta de Reunión (V.2)
- FT-MAA-BS-08 Requisición Materiales, Bienes o Servicios (V.3)
- FT-MUC-TC-06-Tarifas de Usuarios Regulados de Energía (V.2)
- FT-MUC-TC-08-Reporte Tarifas GND (V.3)
- FT-MAC-AC-21 Requisitos para solicitud de Servicio Gas (V.2).

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 68% en promedio, ubicando el desempeño en un rango de valoración Regular.

Constantemente 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 los constantes cambios de personal de planta realizados, pero aun así, el mayor factor incidente es la falta de compromiso de los líderes.

Acorde con el periodo de medición (Enero-Abril) se tienen actualizados 26 indicadores de los 40 aplican para ser considerados de acuerdo al tiempo de medición, es decir que tienen periodicidad: mensual, trimestral y cuatrimestral.

Los procesos con mayor cumplimiento en la aplicación de los indicadores de gestión son: Calidad del Servicio de Energía, Planeamiento del Sistema de Energía, Transacciones Comerciales, Control de Gestión, SIG y Proyectos, Gestión Ambiental, Atención Clientes, Facturación, Recaudo y Cartera, Gestión Documental, Gestión de Bienes y Servicios, Gestión Humana, Salud Ocupacional y Seguridad Física y Gestión de Tecnología e Informática con un 100%, seguido del proceso Operación y Mantenimiento de Subestaciones con un 60%, el proceso de Gestión Pérdidas con un 50%, los procesos: Gestión Contratación, Gestión Financiera, Operación y Mantenimiento de Redes y Asesoría Legal están catalogados con bajo rendimiento

inferior al 50%, ya que no han entregado los respectivos reportes de la información de los indicadores en los formatos establecidos de manera oportuna.

A continuación se relacionan los indicadores de Gestión que han sido creados y modificados a solicitud de algunos líderes de procesos que consideraron hacer ajustes a la formulación, objetivo, periodicidad, rango de evaluación, meta y/o fuente información de sus indicadores siendo congruentes con las condiciones actuales de sus procesos.

INDICADORES CREADOS:

2. Eficacia de la conciliación reflejada en la disminución de procesos en contra de la entidad (Proceso: Asesoría Legal).
3. Eficacia de la conciliación reflejada en la disminución porcentual de condenas en contra de la entidad (Proceso: Asesoría Legal).
4. Efectividad de las decisiones del comité de conciliación y defensa judicial (Proceso: Asesoría Legal).
5. Oportunidad en la respuesta de la correspondencia recibida en Ventanilla Única (Proceso: Gestión Documental).
6. Entrega de Información Técnica de Eventos Etapa 2 (Proceso: Operación y Mantenimiento - Subestaciones).
7. Entrega de Informe Técnico de Eventos Etapa 3 (Proceso: Operación y Mantenimiento - Subestaciones).
8. Entrega de comentarios a informe de Eventos XM Etapa 4 (Proceso: Operación y Mantenimiento - Subestaciones).

INDICADORES MODIFICADOS:

9. Índice de crecimiento documental (Proceso: Gestión Documental).
10. Índice de Accidentes de Trabajo (Proceso: Salud Ocupacional y Seguridad Física).
11. Índice de Incidentes de Trabajo (Proceso: Salud Ocupacional y Seguridad Física).
12. Índice de inspecciones de seguridad y salud en el trabajo (Proceso: Salud Ocupacional y Seguridad Física).
13. Índice de capacitación y entrenamiento en seguridad y salud en el trabajo (Proceso: Salud Ocupacional y Seguridad Física).

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.

Gestión Ambiental

En procura de cumplir con los requisitos previstos en la norma técnica ISO 14001, la Política Ambiental y sus Objetivos propuestos, de manera programada se han venido ejecutando una serie de actividades por medio de las cuales, la entidad se ve comprometida con el cuidado del ambiente creando conciencia sobre el uso racional de la energía, ahorro y reutilización de papel, actividades de podas controladas y realizando seguimiento a la atención de emergencias causadas por los árboles que afectan las redes y donde se hace imprescindible llevar a cabo podas, de manera que se desarrollen dentro de los parámetros técnicos y normativos aplicables. A continuación se describen las actividades ejecutadas en los últimos meses:

Programa de gestión de ahorro de papel:

Siguiendo la política ambiental de la empresa, se creó un plan de ahorro de papel el cual consiste en el aprovechamiento al máximo de una hoja de papel utilizando las hojas por ambas caras, evitando imprimir documentos si se pueden enviar mediante correo electrónico, reutilizando las hojas que han sido impresas por una sola cara para disponerlas como Post-It (hojas de notas), entre otros tips. Dichas propuestas se dieron a conocer por medio de una presentación la cual se envió vía correo electrónico a los funcionarios la empresa.

Día mundial del medio ambiente:

En conmemoración al Día Mundial del Medio Ambiente (DMMA), se realizaron diferentes actividades en el transcurso del mes de Junio, las cuales fueron: reciclaje de papel y residuos informáticos y electrónicos (6 al 17 de Junio), día sin automóvil (10 de Junio) y la iniciativa de desconectar los equipos al finalizar las jornadas laborales (mes de Junio).

Mediante la siguiente presentación se socializaron las actividades en mención.

Se realizaron actividades que promueven el uso y cuidado de los recursos naturales mediante medidas de ahorro y creando conciencia del consumo excesivo que se tiene dentro de la empresa, verificar las actividades de limpieza dentro de las instalaciones de la empresa y verificar las actividades de podas dentro de las instalaciones de la empresa.

Indicador cálculo de perdidas

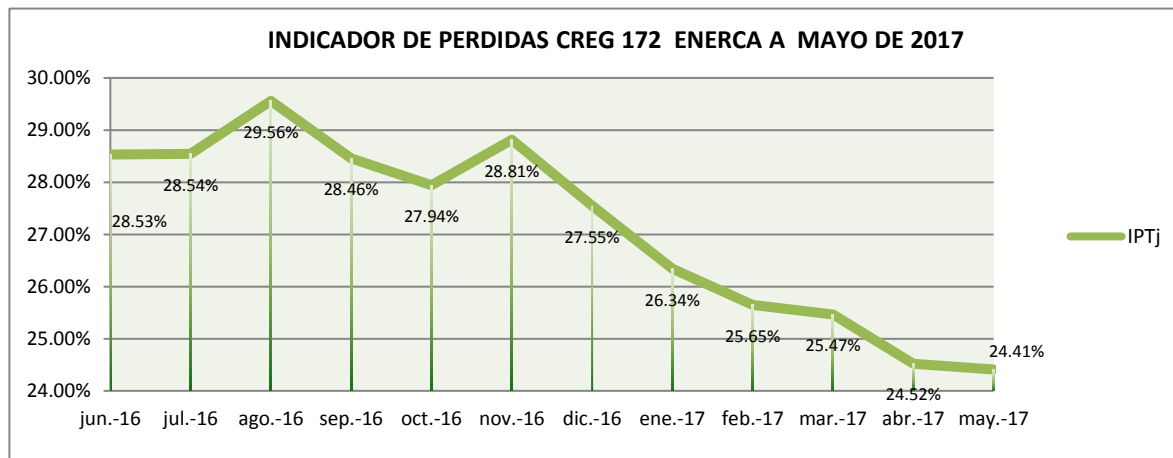
Uno de los indicadores con mayor importancia para la entidad es el indicador de pérdidas que en lo transcurrido del año ha tenido un comportamiento a bajar de acuerdo a la metodología de la CREG 172 de 2011, alcanza un histórico valor de **24.41%** para el mes de mayo de 2017. Una gestión continuada y representativa en campo refleja el resultado de las actividades de recuperación de energía.

Se observó un incremento de 480 MW en la importación desde San Antonio con respecto al mes anterior, posiblemente se deba al hecho de que Chivor estuvo por fuera 21 de los 30 días del periodo.

Termo Yopal, normalizó su comportamiento respecto al quinto generador y se espera que se incluyan para el siguiente mes, las pérdidas de línea calculadas previamente y que están pendientes de aplicar. El comportamiento del índice de pérdidas anualizado se presenta en la Tabla y el gráfico.

INDICE DE PERDIDAS TOTALES (IPTj) - ANUALIZADO

jun-16	jul-16	ago-16	sep-16	oct-16	nov-16	dic-16	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17
28.53%	28.54%	29.56%	28.46%	27.94%	28.81%	27.55%	26.34%	25.65%	25.47%	24.52%	24.41%



Indicador de pérdidas según CREG 172 de ENERCA con corte a Mayo de 2017

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

La Oficina Asesora del SIG y Proyectos ha venido adelantando esfuerzos para iniciar la implementación de la Administración del Riesgo que pretende a través de un conjunto de elementos identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos negativos, tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de los Objetivos Institucionales.

De tal manera que en el primer semestre se realizó la identificación de los riesgos por procesos en algunos casos con soporte de los líderes, bajo la metodología del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) consignada en la cartilla GUÍA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Versión 3; en la cual se define como herramienta los formatos presentes en el SIG: FT-MCE-CG-09 Contexto estratégico y FT-MCE-CG-10 Identificación de riesgos. En el formato FT-MCE-CG-09 se construyen las posibles causas a través de factores internos y externos que fundamentan la posterior identificación de los riesgos en el formato FT-MCE-CG- 10.

A través de la información anteriormente detallada, los líderes debieron hacer una validación de las CAUSAS y RIESGOS IDENTIFICADOS expuestos en los formatos ya mencionados, y posteriormente dar una calificación cuantitativa y cualitativa la cual pretendía medir de acuerdo a su conocimiento y experiencia en el proceso, la probabilidad de ocurrencia y el impacto del riesgo.

Posterior a la retroalimentación hecha con los líderes, se consignó toda la información concerniente en un archivo plano en Excel llamado: FT-MDP-SPR-50 Mapa Integral de Riesgos, el cual actualmente se está terminando de consolidar, registrando en él, los respectivos controles a los riesgos identificados, la opción de manejo y acciones a tomar para dar manejo al mismo, responsable de las acciones, el periodo de seguimiento con fechas de inicio y terminación, registro o evidencia de la acción tomada o acciones de contingencia en caso de la materialización del riesgo. Una vez terminada la etapa de recopilación de la información, se procederá a socializar el documento con todos los funcionarios de la Entidad para emprender conjuntamente el compromiso de gestionar todas y cada una de las actividades bajo la política del control de riesgos desde la competencia de cada proceso.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

Componente Autoevaluación Institucional

Autoevaluación de Control y Gestión

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 ” por el cual se actualiza el Comité de Coordinación de Sistema de Control Interno”

Teniendo en cuenta que la autoevaluación de gestión, realiza el seguimiento y control a su gestión particular mediante la aplicación de los mecanismos e instrumentos de control diseñados y adoptados tanto en planes como en los procesos y procedimientos.

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**

Para la vigencia 2017, se programaron revisiones por comités directivos y comité coordinador de control interno para el seguimiento y evaluar el 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

Para la vigencia 2017 la Oficina de Control Interno elaboró el Programa Anual de Auditorías 2017 el cual fue aprobado por el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno el 28 de febrero de 2017.

La Oficina de Control Interno de acuerdo con las metas establecidas en cuanto a la elaboración de informes de auditorías internas ha evaluado los diferentes procesos de la entidad. Es así como el indicador para el tercer trimestre del año arroja una ejecución de 24 auditorías, lo que representa un porcentaje de cumplimiento del 95%.

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, como se evidencia en la siguiente tabla:

AUDITORIAS	CUMPLE %	NO CUMPLE%
AUDITORIA INTERNA	80%	20%
ICONTEC	100%	0%
MINTIC	95%	5%
SUPERSERVICIOS ENERGIA	70%	30%
SUPERSERVICIOS GAS	100%	0%
CONTRALORIA	96%	4%

Para vigencia 2017 se realizó auditoria interna de la cual ya se efectuó plan de mejoramiento reportes remitidos vía correo electrónico a los responsables de los procesos para que se tomaran las acciones pertinentes. Así mismo, se presentara un reporte consolidado del estado de las mejoras al Comité Directivo y al comité coordinador de control interno.

Seguimientos

Se realizó seguimiento a los planes de mejoramiento de los entes de control y vigilancia, en consecuencia se evidencio mejoras en la calidad del servicio, en mantenimiento a la infraestructura para el servicio de energía y GAS.

Igualmente se realizó seguimiento a cada una de las observaciones del DNP de proyectos, con el fin de reportar informes al sistema de rendición electrónica de cuenta e informes (SIRECI y GESPROY) de acuerdo con las fechas estipuladas por este órgano de control.

Así mismo, elaboró informes pormenorizados del estado actual de control interno de forma cuatrimestral los cuales se publican en la página web de la entidad.

Control interno reporto informes a representante legal, entes de control y Gobierno Nacional durante el 2017 con respecto a informe ejecutivo anual de control interno 2016, 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 , informe austeridad en el gasto trimestral, 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 , Avance de resultados sobre buenas prácticas para la reducción de Papel - Programa Cero Papel, Seguimiento-Estrategias-Plan-Anticorrupción, Informe de rendición de cuentas, Informe

Cuenta Fiscal a la Contraloría General de la República. CGR SIRECI, Informe y seguimiento SUI y SIUST, Informes a Entes de Control.

La oficina de control interno con el fin de mantener y mejorar la eficiencia del sistema de control interno, trabaja permanentemente en cada uno de los módulos del modelo estándar de control interno (MECI) apoyado por la Gerencia General y el Sistema de Gestión de Calidad.

Durante la vigencia 2017 se evidencia un mayor compromiso en la respuesta oportuna debido a los eficientes controles.

Finalmente la oficina de control interno realiza seguimiento a las denuncias de usuarios, permanentemente realiza a los procesos recomendaciones y advertencias por medio de correos electrónicos.

En cuanto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, control interno realizó seguimiento y evaluación permanente, y reporto los informes de control con el objeto de que se tomen las acciones correctivas

3. EJE TRANSVERSAL INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Comunicación externa:

En relación a este componente y a estos elementos, y tal como se ha presentado a lo largo del presente informe, la aplicabilidad de estos ha permitido a la Entidad y a los grupos de interés internos y externos una relación de comunicación que facilita el cumplimiento de los objetivos, involucrando los diferentes niveles y procesos de la misma.

Así mismo, se ha generado transparencia en las decisiones de la gestión, destacando las temáticas como la Participación Ciudadana y la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, que para la vigencia 2017 cuenta con las siguientes estrategias:

- Realización de reuniones con la comunidad de algunos de los municipios de Casanare.
- Realización de reuniones con estudiantes sobre ahorro de energía y educación energética.
- Ejecución del plan de medios ENERCA S.A.
- Seguimiento a la oportunidad de la PQR.

Es importante mencionar que la principal 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, a través de la implementación de los siguientes mecanismos:

Comunicación Interna:

Al Qfdocument Web como herramienta de gestión documental y de correspondencia interna, se le generaron alertas visuales en las comunicaciones externas. Se han llevado a cabo mejoras al Sistema de Gestión Documental de la Entidad.

Las peticiones, sugerencias, quejas y/o reclamos en ENERCA S.A., se reciben a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad, para tal fin:

- Canales de comunicación habilitados para la recepción de PSQR's:
- Página web: Link <http://www.enerca.com.co/forms/pqrs.php>
- Línea gratuita 01-8000910182 y línea 115
- Correspondencia QF Document
- Buzón PQR
- Presencial

Puntos de Atención a Usuarios

Enerca cuenta con 19 oficinas o puntos de atención al usuario distribuidas en las zonas que atiende contando con la de San Luis de Gaceno que se abre a partir de diciembre 2017. El horario de atención en todos los casos fue de 7:00 A.M. a 11:30 A.M. y en la tarde de 2:00 P.M. a 5:00 P.M. El número de oficinas ha venido creciendo en los últimos años como se muestra a continuación:

Municipio	Dirección	Extensión
Yopal	Carrera 14 N° 14 ^a -28	415 - 417
Nunchía	Carrera 5 No. 4 - 90	409
Támara	Calle 4 No 4 - 35	413
Hatocorozal	Calle 12 No. 9 - 58	407
San Luis de Palenque	Carrera 3 No. 8 - 66	402
Barranca de Upía	Calle 7 No. 8 - 77	412
Orocúé	Calle 5 N° 8-81 local 2	N/A
Maní	Carrera 4 N° 13-138 local 2	410
Villanueva	Carrera 13 N° 9-02	411
Pore	Carrera 16 N° 4-62	408
Monterrey	Carrera 7 N° 18-14	405
Trinidad	Calle 6 N° 2-59 Centro	N/A
Aguazul	Carrera 17 con calle 12 Esquina	401
Sabana Larga	Carrera 7 N° 5-28	N/A
Tauramena	Calle 5 N° 12-25	406
Paz de Ariporó	Carrera 10 N° 2-45	404
Chameza	Carrera 10 N° 7 -53	N/A
Sácama	Calle 3 N° 8 - 35	N/A

En la prestación del servicio vía web por INTRANET y la mesa de ayuda para los usuarios de los servicios tecnológicos, se identifican oportunidades de mejora para dar

atención inmediata a las necesidades de soporte técnico se encuentra el Link: http://intranet/sistemas/soporte/Lists/solicitudes_de_servicio/NewForm.aspx. Adicionalmente se habilitó como ayuda adicional las extensiones 202-203-204 para los usuarios internos.

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/pqrs.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 y sus componentes contribuyendo a la mejora continua de sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo.
- 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.

- Se recomienda la planeación para desarrollar actividades para dar inicio a migración a la Certificación ISO 9001-2015. (cronograma con actividades, responsables y plazos).
- 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 socialización y comunicación en todos los niveles de la entidad en cuanto a planes de acción de cada área y los resultados de la autoevaluación de acciones, indicadores de gestión y la metodología para establecer los planes de mejora.
- 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.

Atentamente

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

