



Nit. 891.190.127-3

**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017

2017



Nit. 891.190.127-3

**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL.....	4
2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN	5
3. MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
4. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN.....	7
4.1 Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos.....	7
4.2 Racionalización de trámites	12
4.3 Rendición de cuentas.....	12
4.4 Servicio al Ciudadano	13
5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	13
6. ELEMENTOS DE APOYO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN.....	14
6.1 Gobierno en Línea.....	14
6.2 Visibilización de los Pagos	14
6.3 Publicación de la Gestión Contractual.....	14
6.4 Gestión Documental.....	15
ANEXO ESTRATEGIA 2016	16



Nit. 891.190.127-3

**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

INTRODUCCIÓN

La Electrificadora del Caquetá S.A ESP – ELECTROCAQUETA- es una Empresa del orden nacional vinculada al ministerio de Minas y Energía, fue creada como sociedad anónima y Empresa de Servicios Públicos Mixta regida por la Ley 142 de 1994, Ley 143 de 1994, Ley 689 de 2001, constituida por medio de la Escritura No.097 de la Notaria Única de Belén de los Andaquíes el 13 de julio de 1978, en el cual se origina su objeto la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias de generación, transmisión, distribución y comercialización, así como la prestación de servicios conexos o relacionados con la actividad de servicios públicos, de acuerdo legal y regulatorio.

El presente documento presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como una decisión propia de la Electrocaquetá S.A ESP que permite dar cumplimiento a los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2011. El documento fue elaborado teniendo como guía la Metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, desarrollada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública DAFF.

De acuerdo a la metodología la Electrificadora del Caquetá S.A ESP anualmente formulará y realizará seguimiento y control al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, velando por una administración transparente, no permeable a riesgos de corrupción, con trámites razonables, que presenta constantemente resultados y ofrece servicios y productos a sus partes interesadas. Este documento está alineado también al Modelo Integrado de Planeación y Gestión sustentado en el Decreto 2482 de 2012, relacionando las actividades a las Políticas de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano y Eficiencia Administrativa, donde es relevante resaltar la importancia de los Sistemas de Gestión Implementados en la Electrificadora del Caquetá S.A ESP.

El plan tiene como fundamento considerar los hechos de corrupción como acciones inaceptables e intolerables dentro de la administración pública y trabaja en este sentido por prevenir y evitar estos sucesos y brindará toda la información requerida por la ciudadanía facilitando la razón de existir del gobierno nacional. El plan está compuesto por cuatro componentes: Metodología para la Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para su mejora, Estrategia Anti-tramites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.



Nit. 891.190.127-3

**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

1. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

MISIÓN

Distribuimos y comercializamos energía que se transforma en desarrollo sostenible.

VISIÓN

Electrocaquetá S.A ESP, será en el 2017 una empresa innovadora en la prestación de servicios actuando con responsabilidad social.

VALORES ELECTROCAQUETA S.A ESP

Electrocaquetá S.A ESP, dará cumplimiento a los valores de:

Lealtad

Es la realización de cada miembro de ELECTROCAQUETÁ S.A. E.S.P. en el desempeño de sus funciones y el sentido de pertenencia que lo distingue dentro de la comunidad.

Respeto

Es el reconocimiento de que la razón basada en la argumentación, es la mejor fuente de desarrollo organizacional y que la capacidad de resolver diferencias y conflictos es una condición para construir un clima organizacional óptimo.

Equidad

Es la vocación de servicio que distingue a cada miembro de la Organización y el trato justo y equitativo que se le brinda a cualquier usuario.

Ética

Es la disposición para asumir las labores encomendadas de manera planeada, trabajando por resultados y aplicando principios éticos en cada una de las actuaciones.

Responsabilidad

Es el reconocimiento de la función social que se tiene como empleado y ejemplo para la sociedad en cada una de sus actuaciones y el compromiso con aplicación del marco normativo ambiental.



Nit. 891.190.127-3

**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

2. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Mejorar la gestión de la Electrificadora del Caquetá S.A. ESP mediante la formulación de acciones y el fortalecimiento de mecanismos administrativos que permitan controlar la ocurrencia de actos de corrupción en los distintos procesos que se ejecutan para el cumplimiento de su objeto social.

Así mismo, establecer acciones para el mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano; para lo cual, realizará seguimientos periódicos y dará cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.

3. MARCO LEGAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Existen disposiciones jurídicas que se refieren a temas directamente relacionados con el plan anticorrupción y participación ciudadana, estrategias anti trámites y de rendición de cuentas, entre las que se encuentran las asociadas con transparencia, el derecho al acceso y petición de información, la participación ciudadana y el control social, publicidad, entre otras, de las cuales cabe destacar las siguientes:

- **Ley 1474 de 2011. Artículo 73.** Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- **Ley 1474 de 2011. Artículo 76.** Oficina de quejas, sugerencias y reclamos. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- **Ley 57 de 1985.** Por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales. Contiene las principales disposiciones en materia de publicidad y acceso a los documentos públicos. Es la única norma que recopila de alguna manera estos temas.
- **Ley 152 de 1994.** Por la cual se establece la Ley Orgánica del Plan de Desarrollo. Establece obligaciones de producción y presentación de información de la rama ejecutiva, especialmente para fines de rendición de cuentas interna, planeación y seguimiento y regula el Consejo Nacional de Planeación, que incluye participantes de organizaciones sociales.



Nit. 891.190.127-3

**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

- **Ley 190 de 1995.** Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 489 de 1998.** Regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la Administración Pública.
- **Ley 962 de 2005 (anti trámites).** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 962 de 2005. Artículo 8.** Establece que “todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas.”
- **Decreto 2482 de 2012.** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- **Decreto 3851 de 2006.** Por el cual se organiza un sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2693 de 2012.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia,
- **Decreto 4632 de 2011.** Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 19 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública Directiva Presidencial 004 de 3 de abril de 2012. Eficiencia administrativa y lineamientos de la política cero papel en la administración pública.
- **Directiva Presidencial 12 de 2002.** Lucha contra la corrupción en la contratación



Nit. 891.190.127-3

**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

4. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN

4.1 Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigarlos.

La Electrificadora del Caquetá S.A. ESP, cuenta con el Mapa de Riesgos de Corrupción y realizará los respectivos seguimientos a los controles establecidos para los riesgos.

El sostenimiento del Sistema de Control Interno ha permitido el autocontrol en los procesos, implementando acciones de mitigación para los riesgos.

Para la vigencia 2016, en el mapa de procesos de la Empresa, se visualizan los procesos estratégicos, misionales, evaluación y de apoyo, los cuales interactúan entre sí para el logro de los planes y proyectos de la empresa.

Con las auditorias de seguimiento y verificación de los controles establecidos para los riesgos y la revisión del mapa de riesgo de Corrupción de los procesos, se definirá el tratamiento, los controles y las acciones que implementará la entidad durante la vigencia 2016.

Los Riesgos identificados, analizados y valorados en el 2016 pasaran al 2017, pero se siguen revisando y ajustando para tener una mejora administración de estos.

a. Identificación de los Riesgos de Corrupción.

Para la identificación de los riesgos de corrupción se revisaron las causas y los factores internos y externos que pueden afectar el logro de los objetivos de la entidad.

Se analizó el contexto estratégico, la evaluación de los controles, los registros históricos y las situaciones que por sus características puedan originar actos de corrupción en la empresa; con lo cual, se identificarían y priorizarían los riesgos.

b. Análisis del Riesgo: Probabilidad de Materialización de los Riesgos de Corrupción

El análisis de probabilidad de materialización de riesgos de corrupción se realizó teniendo en cuenta lo indicado en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual se consideran los siguientes criterios:

- (i) Casi seguro, se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias.
- (ii) Posible, el evento puede ocurrir en algún momento.



**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

Nit. 891.190.127-3

En cuanto al impacto, teniendo en cuenta que la materialización de un riesgo de corrupción es catastrófica ya que lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia y la probidad de la entidad, se considera que es de impacto único.

En el Mapa de Riesgos de Corrupción se hace referencia a la probabilidad de materialización para cada uno de los riesgos identificados y la clasificación de la zona de riesgo.

Es importante resaltar que para la Electrificadora del Caquetá S.A.ESP es inadmisibile la materialización de algún riesgo de corrupción ya que lesionaría la imagen, credibilidad y transparencia de la empresa.

c. Valoración del Riesgo de Corrupción

Es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objetivo de establecer prioridades para su manejo. Los controles establecidos para los riesgos de la empresa son de tipo preventivo.

La valoración de los controles debe incluir un análisis de tipo cuantitativo, que permita saber con exactitud cuántas posiciones dentro de la Matriz de Evaluación es posible desplazarse, a fin de bajar el nivel de riesgo al que está expuesto el proceso analizado.

d. Política de Administración de Riesgos

Dentro de las actividades contenidas en la política de administración de riesgos, se incluyen las siguientes acciones para su administración:

Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”

En el Mapa de Riesgos se describen estas acciones para cada uno de los riesgos identificados.



Nit. 891.190.127-3

**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

e. Seguimiento de los Riesgos de Corrupción

Se realizará seguimiento a los controles implementados para evitar la materialización de los Riesgos de Corrupción.

Estos seguimientos se efectuarán en cada proceso, con base en la cultura del autocontrol y se verificará por parte de la Oficina de Control Interno los controles implementados.

En cuanto a la política de administración de riesgos el "mapa de riesgos de corrupción" se convierte en una herramienta que permite, entre otros, generar al interior de la Empresa mecanismos que fortalecen la cultura del autocontrol en la prevención de riesgos de corrupción, consolidado en un ambiente de control adecuado y un direccionamiento estratégico, basado en el desarrollo de la gestión empresarial.

El Objetivo General es el de fortalecer la implementación y desarrollo de la política de la administración del riesgo de corrupción a través del adecuado tratamiento de los riesgos para garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

f. Mapa de Riesgos de Corrupción

El Manual de Riesgos establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de la empresa, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

La elaboración de este mapa de riesgos está alineada con la metodología de administración del riesgo de gestión del Departamento Administrativo de la Función Pública y estará a cargo de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.

Luego de realizado el proceso para identificar los riesgos y las medidas para mitigarlos, a continuación se presenta el mapa de riesgos de la Electrificadora del Caquetá S.A. ESP de la siguiente forma:



**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

Nit. 891.190.127-3

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Procesos	Identificación			Análisis	Valoración	Medidas de Mitigación				Administración del Riesgo	Seguimiento			
	objetivo	Riesgo	Causa			Probabilidad de Materialización del Riesgo	Descripción del Control	Criterios de Medición			Acciones	Responsable	Indicador	
		Descripción						Existen Herramientas de Control	Existen Manuales y/o Procedimientos que Expliquen el Manejo de la Herramienta					En el tiempo que lleva la Herramienta ha demostrado ser efectiva
Direccionamiento Estratégico	Identificar el conjunto de políticas y estrategias que debe definir la empresa, para alcanzar sus objetivos de corto, mediano y largo plazo.	Favorecimiento de intereses particulares	Inexistencia de derrotero de acción ajustado a la necesidad empresarial y a la norma vigente	Posible	Preventivo	Actos admitivos internos	Si	Si	Si	Evitarlo	Seguimiento de ejecución	Oficina de Control Interno	Seguimientos ejecutados/Seguimientos programados	
Gestión de Control	Estructurar el Plan anual de Auditorías y Aplicar las diferentes metodologías para determinar las condiciones de funcionamiento y operación de Electrocaquetá S.A. E.S.P con el propósito de retroalimentar a la Gerenciab General	Pérdida de recursos	Ineficiencia administrativa y de control	Posible	Preventivo	Plan Anual de Auditorías	Si	Si	Si	Reducirlo	Ejecución de Auditorías	Oficina de Control Interno	Auditorías ejecutadas/Auditorías programadas	
Gestión de Compras	Agilizar y realizar el proceso de contratación para requerimientos de las diferentes áreas	Primacía de intereses particulares	Falsedad en documentos soportes	Posible	Preventivo	Manual de contratación	Si	Si	Si	Evitarlo	Cumplimiento del proceso contractual de acuerdo al manual	Secretaría General	No. de contratos revisados	
	Atender las necesidades de elementos y materiales de los diferentes procesos, prestando el apoyo logístico para cumplir las metas y objetivos propuestos por la organización, garantizando que se cumpla con los requisitos específicos de compra, de acuerdo al manual interno de contratación.	Adquisición de bienes y servicios innecesarios u obsoletos	Intereses particulares	Posible	Preventivo	Actas de comité	Si	Si	Si	Evitarlo	Evaluación de compras por parte del comité creado por acto admitivo	Secretaría General	Número de actas/Reuniones programadas	
	Realizar seguimiento al cumplimiento de los contratos de Gestión y Operación.	Baja calidad en la prestación del servicio público de energía	Ineficiencia en los informes de los Administradores	Posible	Preventivo	Supervisión al cumplimiento de los contratos de Gestión y Operación	Si	Si	Si	Evitarlo	Revisión de Informes de la Administración	Administradores de Contratos	Informes ejecutados/Informes programados	
	Gestionar los convenios Inter-administrativos que se lleven a cabo con Alcaldías, Gobernación, Ministerio y Fondo Nacional de Regalías y otros Fondos de orden nacional.	Favorecimiento de terceros	No aplicación del manual de contratación	Posible	Preventivo	Actas de comité o informes de evaluación	Si	Si	Si	Evitarlo	Evaluación de invitaciones	Control Interno	Número de evaluaciones/ Número de contratos	
	Establecer el procedimiento general para liquidar convenios interadministrativos suscritos por la Empresa para el financiamiento de proyectos de electrificación	Pagos por obras no realizadas	Irregularidad en la liquidación de los contratos	Posible	Preventivo	Interventoría de contratos	Si	Si	Si	Evitarlo	Seguimientos de avances en ejecución de obra y visitas de ejecución	Administradores de Contratos	Informes de los Administradores/Contratos de obra	



**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

Nit. 891.190.127-3

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Identificación				Analisis	Medidas de Mitigación					Seguimiento			
Procesos	objetivo	Riesgo	Causa	Probabilidad de Materialización del Riesgo	Valoración	Criterios de Medición				Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Descripción			Tipo de Control	Descripción del Control	Existen Herramientas de Control	Existen Manuales y/o Procedimientos que Expliquen el Manejo de la Herramienta	En el tiempo que lleva la Herramienta ha demostrado ser efectiva				
Gestión Financiera	Cancelar las obligaciones por pagar de la Empresa y realizar la legalización de los pagos efectuados	Prebendas por tramite de pagos	Falta de Etica	Posible	Preventivo	Supervisión al pago de cuentas	Si	Si	Si	Evitarlo	Realizar control mensual tiempo pago de cuentas	Control Interno	Informe pago de cuentas
	Soportar los gastos menores en que incurrn las diferentes Cajas menores de la Empresa, de acuerdo a los montos establecidos.	Fraude o malversación de recursos	Deficiencias en el control	Posible	Preventivo	Arqueos	Si	Si	Si	Evitarlo	Realizar control mensual mediante arqueos al responsable	Control Interno	Arqueos ejecutados/Arqueos programados
	Controlar y verificar los movimientos de efectivo disponible de Electrocaquetá S.A. ESP.	Pérdida o robo del dinero en efectivo	Deficiencias en el control	Posible	Preventivo	Conciliaciones	Si	Si	Si	Evitarlo	Efectuar conciliaciones mensuales de bancos	Tesorera	Conciliaciones ejecutadas/conciliaciones programadas
Gestión Jurídica	Defender los intereses de la Empresa	Vencimiento de términos	Falta de control sobre procesos	Posible	Preventivo	Informe de contingencias	Si	Si	Si	Evitarlo	Elaboración de informes bimensuales de contingencias	Dirección Jurídica	Informes realizados/Informes programados
Gestión de Almacén	Definir las actividades del procedimiento Gestión de Almacén, referente al ingreso, salidas, administración, custodia, conservación y control de los elementos que hacen parte del almacén	Apropiación y/o destinación indebida de bienes	Falta de seguimiento y control en el uso y destinación de los bienes	Posible	Preventivo	Formatos actualizados de entradas y salidas de almacén	Si	Si	Si	Evitarlo	Actualización de inventario físico	Almacén	Inventari realizado/Inventario programado
Gestión de Tecnología de la información y comunicaciones	Mantener actualizados y en perfecto funcionamiento los recursos de tecnología informática y de comunicaciones con los que cuenta la empresa.	Pérdida inducida de la información	Software obsoleto hardware sin licencia	Posible	Preventivo	Mantenimiento preventivo y correctivo de software y hardware	Si	Si	Si	Evitarlo	Actualización continua de software y hardware	Sistemas	Actualizaciones realizadas
	Garantizar la seguridad e integridad de la información almacenada en cualquier componente tecnológico de la empresa.	Fuga de información sensible de la empresa en favorecimiento a terceros	Debilidades en el control informatico	Posible	Preventivo	Configuración de firewall físico en la red	Si	Si	Si	Evitarlo	Políticas de acceso a la red para los usuarios	Sistemas	Políticas implementadas



Nit. 891.190.127-3

4.2 Racionalización de Trámites.

Este componente busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública, permitiendo a cada entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos. Política que lidera el Departamento Administrativo de la Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

En desarrollo de la normatividad expedida anti-trámites, se aplicó en la identificación de los trámites de la Empresa políticas que conllevan acciones de eficiencia en los procesos de gestión de distribución, comercialización y energética.

Esta estrategia consiste en la sustitución de los flujos documentales en papel por soportes y medios electrónicos, sustentados en la utilización de Tecnologías de la información y las Telecomunicaciones. El objetivo principal de la estrategia es:

- Incrementar la eficiencia administrativa.
- Reducir el consumo de papel.
- Sincronizar las acciones administrativas con las políticas de Gobierno en Línea.

Por lo tanto, la Electrificadora del Caquetá S.A. ESP, realizará el registro de los trámites que sean objeto de racionalización a través de la página Web: www.suit.gov.co; correspondiente al Sistema Único de Información de Tramites – SUIT.

4.2.1 Estrategia de Racionalización de Trámites.

Nombre del Trámite	Tipo de Racionalización	Acción Específica de Racionalización	Situación Actual	Descripción de la Mejora al Trámite, Proceso o Procedimiento	Beneficio al Ciudadano y/o Entidad	Dependencia Responsable	Fecha Inicio	Fecha Terminación
Conexión a los servicios públicos	Sistematización	Medio de uso Tecnológico	Se realiza con la presencia del usuario	El usuario podrá acceder a la solicitud del servicio a través del Link CONTACTENOS diligenciando los datos básicos del usuario y del inmueble, así mismo, podrá cargar archivos con la documentación soporte	Reducción de tiempos y costos de desplazamiento, así mismo, reducción de tiempo respuesta en la aprobación del servicio.	Gerencia Comercial y Oficina de Planeación y Sistemas	01/02/2017	31/12/2017



Nit. 891.190.127-3

**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

4.3 Rendición de Cuentas.

El componente de rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y entidades con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Busca la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Política adelantada en coordinación con el Departamento Nacional de Planeación y el Departamento Administrativo de la Función Pública.

La Electrificadora del Caquetá S.A. ESP dará una rendición de cuentas que cumplirá a cabalidad y concierne a la gestión adelantada y realizada por los organismos de control y los reportes a distintos Sistemas de Información creados en el país: SIRECI, CHIP (Contraloría, Contaduría), Congreso de La Republica, MHCP, MINMINAS.

Así mismo, publicará el informe de gestión anual en la página Web: www.electrocaquetacom.co y participará en las Ferias de Servicios Públicos organizadas por los entes territoriales en el Departamento del Caquetá.

4.4 Servicio al ciudadano.

La Electrificadora del Caquetá S.A.ESP, cuenta con link para contactos así como un buzón de sugerencias que posibilita la atención al ciudadano de manera inmediata. Así mismo Electrocaquetá S.A. ESP, dentro de su Plan de Acción para la vigencia del 2016 incluyó las siguientes acciones que permiten su actualización tecnológica para efecto del mejoramiento de las comunicaciones, la eficiencia administrativa y el control:

Para mantener el continuo mejoramiento en cuanto a la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la empresa y satisfacer las necesidades la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, cuenta con los siguientes mecanismos:

1. Portafolio de Servicios
2. Call Center 4366400, de 7:00 am a 10 pm de lunes a viernes y sábado de 7:00 am a 1:00 pm.
3. Fax: 43661414
4. Correo Electrónico pqr@electrocaqueta.com.co
5. Puntos de Atención al Cliente en Florencia, La Montañita, El Paujil, El Doncello, Puerto Rico, Belén de los Andaquíes, San Jose del Fragua, Curillo y Solita.
6. Página Web: www.electrocaquetacom.co



Nit. 891.190.127-3

**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

La medición de la satisfacción de los Clientes de la Compañía se realiza a través de la encuesta de satisfacción al cliente, donde se busca medir el impacto de la prestación del servicio que presta la empresa y que afectan positivamente o negativamente la satisfacción del cliente, para focalizar las oportunidades de mejora en procesos, trámites y servicios.

De igual forma, se realiza seguimiento y control a las principales causas de las peticiones, quejas y recursos de los usuarios, identificando con cada una de ellas, de tal forma que se implementen planes de acción para corregir la causa raíz de la insatisfacción de los clientes en los diferentes servicios y procesos que tiene la Empresa.

5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

El Decreto vigente es el 2573 de 2015 que rige a partir del 1 de enero de 2015 y deroga el Decreto 2693 de 2012.

Para continuar con los resultados y la implementación de la Estrategia GEL se tomó la decisión de definir acciones y/o proyectos que deben desarrollarse de manera sistemática para alcanzar los objetivos estratégicos de la entidad, al igual que contribuir con el logro de los propósitos de Gobierno en línea de acuerdo con los lineamientos y los tiempos establecidos por el Programa.

Estas estrategias se encuentran consignadas en el Anexo Estrategias 2016 Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios de la Administración Pública con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Política liderada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación.

La Electrificadora del Caquetá S.A. ESP, dará a conocer el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017 a todos los grupos de interés mediante su publicación en la página Web: www.electrocaquetacom.co.

6. ELEMENTOS DE APOYO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN

6.1 Gobierno en Línea

Basados en lo estipulado en el Plan Nacional de Desarrollo, el cual busca fortalecer el uso de herramientas TIC con el motivo de fortalecer el servicio en línea, la consulta de información y la participación de los ciudadanos por lo cual se viene desarrollando la



**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

Nit. 891.190.127-3

Estrategia Gobierno en Línea. De acuerdo a ello la Unidad de Planeación Minero Energética viene desarrollando actividades en pro de la construcción de una entidad más eficiente, transparente y participativa, contribuyendo al acceso de la información de todas sus partes interesadas y dando cumplimiento a lo estipulado en la Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011 y los Decretos 1551 de 2008 y 2693 de 2012 e implementando de acuerdo a las metas sectoriales la implementación del Manual GEL 3.1.

6.2 Visibilizarían de los Pagos

El Gobierno Nacional cuenta con el Portal de Transparencia Económica, (www.pte.gov.co) para garantizar la transparencia y el buen uso de los recursos del Presupuesto General de la Nación, haciendo así visible el manejo de los mismos. En él se encuentra la información de la ejecución presupuestaria y de pagos de las entidades del orden nacional que hacen parte del Presupuesto General de la Nación.

Con el fin de dar a conocer a la ciudadanía el manejo de los recursos públicos, es importante que Las entidades territoriales visibilicen los gastos de la administración.

6.3 Publicación de la Gestión Contractual

Con el fin de garantizar los postulados que gobiernan la función administrativa, consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política, la Electrificadora del Caquetá S.A ESP, publica la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual en su Portal <http://www.electrocaqueta.com.co> de los contratos a celebrar.

Con el uso de tecnologías se brinda publicidad, transparencia y eficiencia a la gestión contractual del Estado. Se permite la consulta de información sobre los procesos contractuales adelantados por las entidades del Estado. De esta forma se promueve la modernización y la optimización de la contratación pública.

6.4 Gestión Documental

La Electrificadora del Caquetá S.A ESP, viene desarrollando actividades a través de las cuales gestiona la producción, el trámite, el almacenamiento y la recuperación de documentos, espera fortalecer la Gestión Documental usando herramientas como el powefile-docuweb, pretendiendo la disminución del uso de papel, garantizando la seguridad de la información y la trazabilidad de los procesos de la Electrificadora del Caquetá S.A ESP, logrando mantener los registros de una manera automatizada y generar ahorro en diferentes recursos en cara a la modernización de la entidad.



Nit. 891.190.127-3

**REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE MINAS Y ENERGIA
ELECTRIFICADORA DEL CAQUETA S.A. "ESP"**

ANEXO ESTRATEGIAS 2017

5. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

COMPONENTE	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	FECHA
Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Seguimiento de los Riesgos de Corrupción	De acuerdo al Decreto 2641 de 2012 y la cartilla anexa denominada "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" la entidad debe realizar seguimientos periódicos en las fechas señaladas.	<ul style="list-style-type: none"> • 30/06/2017 • 31/12/2017
	Realizar Identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción.	De acuerdo a la cartilla "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" las etapas de identificación, análisis y valoración son actividades continuas.	<ul style="list-style-type: none"> • 29/11/2017
	Socialización interna del Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado.	Se busca dar a conocer el mapa de riesgos al interior de la entidad con el fin de que los funcionarios de la Unidad conozcan los controles.	<ul style="list-style-type: none"> • 31/12/2017
Estrategia Anti trámites	Mantener actualizada la información en la plataforma SUIT 3.0.	Mantener actualizada la plataforma SUIT3.0. solicitando apoyo del sector realista DAFP para desarrollar esta actividad	<ul style="list-style-type: none"> • 31/12/2017
Rendición de cuentas	Estructurar el cronograma del proceso de rendición de cuentas y llevar a cabo su ejecución.	De acuerdo a documento CONPES 3654 de 2010 se debe planificar el procesos de rendición de cuentas como un ejercicio permanente que debe comprender acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión en busca de la transparencia de la administración pública.	<ul style="list-style-type: none"> • 31/03/2017
	Realizar actividades de publicación de información periódicamente en medios (Portal Web, Intranet, Redes Sociales, etc.).		<ul style="list-style-type: none"> • 31/12/2017
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Realizar la atención al ciudadano de manera oportuna a través de los distintos canales disponibles.	Realizar la gestión en la Atención al Ciudadano y llevar un registro a fin de mejorar la satisfacción de los usuarios y partes interesadas de la UPME.	<ul style="list-style-type: none"> • 31/12/2017