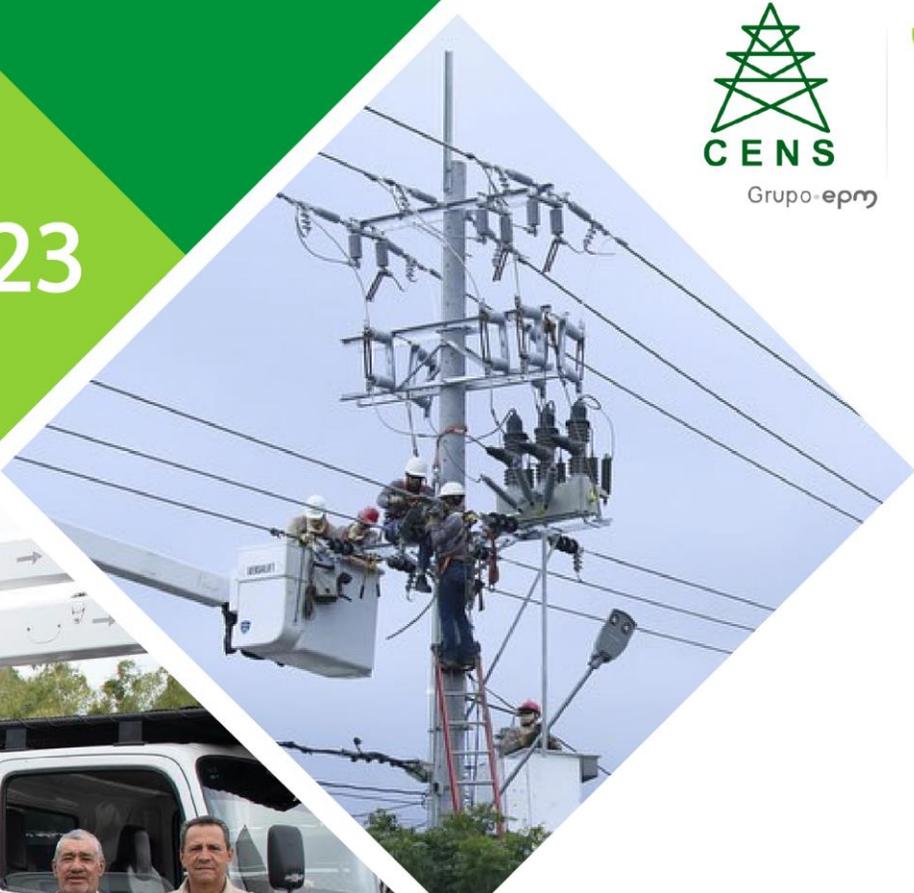




2023



Plan

Anticorrupción y
Atención al Ciudadano



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad: Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
 Vigencia: 2023
 Fecha de publicación: 31 de enero de 2023

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1 Divulgación de la Política y Lineamientos de Cero Tolerancia Frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno y de la Política y lineamientos de la Gestión Integral de Riesgos.	Actividades de divulgación realizadas.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/12/2023
Subcomponente/Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Consolidación del mapa de riesgos de Fraude y Corrupción.	Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción revisado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2023
Subcomponente/Proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Aplicar mecanismo de participación para los grupos de interés en la actualización del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción.	Mecanismo de participación aplicado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2023
	3.2 Presentación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en el Comité de Gerencia.	Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción actualizado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2023
	3.3 Publicación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en la página web.	Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción publicado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2023
	3.4 Divulgación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción a grupos de interés.	Actividades de divulgación.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	30/04/2023
Subcomponente/Proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1 Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizar sus mapas.	Mapa de Riesgos de Procesos actualizados.	Líderes de Equipo de Trabajo	31/12/2023
	4.2 Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicarlo en la página web.	Monitoreo realizado y mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción revisado y actualizado si aplica.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/12/2023
	4.3 Trabajos de verificación en procesos	Evaluación de Riesgos de Fraude y Corrupción en los trabajos de auditoría, registrando su calificación en el aplicativo Audisoft e incorporado en el informe detallado de cada trabajo, cuando aplique.	Auditoría Interna	31/12/2023
Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	Seguimiento realizado.	Auditoría Interna	31/12/2023



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad: Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
 Sector Administrativo: Servicios Públicos Domiciliarios
 Departamento: Norte de Santander, Cesar y Bolívar
 Municipio: 40 en Norte de Santander, 6 en Cesar y 1 en Bolívar

Orden: Municipal
 Año Vigencia: 2023
 Fecha de publicación: 31 de enero de 2023

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

No	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha de realización	
								Inicio	Fin
1	Consulta de precios de servicios adicionales en la página web de CENS	Administrativo/ Tecnológico	Consulta ágil y amigable.	Esta información se ha agrupado por tareas que facilitan al cliente la búsqueda de servicios adicionales ofertados por CENS con sus respectivos precios.	Simplificar y unificar la cantidad de ítems existentes en el Listado de Servicios Adicionales que permita facilitar la búsqueda de aquellos bienes o servicios que el cliente requiera. Una vez realizados los cambios, se tiene previsto proceder con el desarrollo informático pertinente para facilitar la consulta en línea.	Reducción de tiempos en la búsqueda y actualización de los precios de los servicios adicionales requeridos	Líder Mercadeo y Ventas	1/01/2023	30/12/2023
2	Solicitud de conexión de un Agente generador a pequeña escala (AGPE) o Generación Distribuida (GD)	Presentación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en el Comité de Gerencia.	Interoperabilidad/ mecanismo de seguimiento al estado de trámites	Se está desarrollando un aplicativo por medio del cual se puedan tramitar las solicitudes de conexión de AGPE. Actualmente se registran a través de un formulario de Google que está disponible en la página web de CENS en el trámite de Solicitudes AGPE y GD, en el cual se cargan los soportes de la solicitud y se realiza el procedimiento de conexión establecido en la resolución CREG 030 de 2018.	Teniendo en cuenta la nueva resolución CREG 174 de 2021, se requiere hacer un ajuste al formulario WEB donde el cliente que solicita conexión del sistema AGPE y/o GD, pueda ingresar por medio de un usuario y contraseña, realizar la solicitud y hacer seguimiento al estado de la misma, visualizar la información cargada y la respuesta por parte del OR desde la página Web del OR. Esto permitirá tener una agilidad en el trámite de estas solicitudes y una respuesta oportuna a los usuarios en cada etapa del proceso.	Agilidad en la respuesta y seguimiento a las solicitudes de conexión en el sistema de CENS como AGPE o GD.	Líder Mercadeo y Ventas	1/01/2023	30/12/2023
3	Solicitud de agendamiento de cita por página web para ser atendido por el ejecutivo del canal constructor	Administrativo/ Tecnológico	Formulario en línea/ ampliación de puntos de atención	Actualmente se cuenta con un aplicativo de agendamiento de citas listo para salir a producción, debido a que los clientes de canal constructor son atendidos por los canales tradicionales de atención.	Se realizará lanzamiento y seguimiento del aplicativo "Agendamiento de Citas Canal Constructor" por medio del cual los clientes puedan solicitar cita con el ejecutivo correspondiente para realizar consultas sobre los trámites de vinculación.	Personalización de la atención y reducción de tiempos de espera.	Líder Mercadeo y Ventas	1/01/2023	30/12/2023
4	Portal de vinculación	Tecnológico/ Normativo	Formulario en línea/ ampliación de puntos de atención	Se puso en funcionamiento el portal de autogestión como cumplimiento regulatorio de acuerdo a la resolución CREG 075 de 2021 para la recepción de solicitudes de nuevos usuarios.	Se realizará seguimiento al desempeño del portal con el fin de asegurar la efectividad del canal para la recepción de solicitudes de conexión de nuevos usuarios.	Facilidad en los trámites de atención	Líder Mercadeo y Ventas	1/01/2023	31/12/2023
5	Trámites y servicios virtuales	Tecnológica	Potencialización del portal de autogestión y chat en línea de CENS	CENS ha venido impulsando nuevas formas de interacción con sus usuarios que posibilitan su autogestión; dos de ellas son: a) el portal de autogestión que permite a los clientes inscribir cuentas del servicio de energía y disponer de su información en línea, así como pagar su factura, descargar duplicados, simular sus consumos, estar notificado de acciones como suspensiones, reconexiones, radicar solicitudes, entre otras sin acudir a ningún canal de atención de CENS b) Chat en línea, el cual a la fecha siempre es asistido por un creador de experiencia y el cual se desea potencializar incluyendo opciones autogestionables	Incorporar mejoras o nuevos servicios en el portal de autogestión de clientes y chat en línea de CENS a fin de disponer de mayores servicios de atención inmediata y sin asistencia ni trámites de por medio (autogestionables)	1. Disminución de tiempos y costos al usuario. 2. Descongestión de salas, reducción de insumos y materiales de papelería. 3. Mayor entendimiento y comprensión del servicio para el usuario, garantizando una mayor transparencia y acceso a la información. 4. Digitalización de la relación con el cliente. 5. Fortalecimiento de las habilidades digitales de los clientes de CENS	Líder Atención Integral al Cliente.	1/03/2023	31/12/2023
6	Trámites y servicios virtuales	Tecnológica	Implementar nuevo esquema de radicación de solicitudes escritas en página web	Portal de radicación complejo para el cliente y con dificultades para ejercer control y seguimiento a las solicitudes registradas por parte de CENS	Contar con un espacio en el sitio WEB de CENS que permita realizar radicación de las solicitudes escritas por parte de los clientes; de manera guiada y ágil, facilitando a su vez el control y seguimiento de las mismas por parte de CENS	Disponer de un medio de radicación sencillo y amigable con el cliente que además le posibilite efectuar seguimiento a su trámite en línea	Líder Atención Integral al Cliente.	1/03/2023	31/12/2023



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad: Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
 Año Vigencia: 2023
 Fecha de publicación: 31 de enero de 2023

Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar y publicar el Informe de Sostenibilidad Empresarial 2022.	Informe de sostenibilidad bajo GRI Estándar realizado y publicado	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2023
	1.2	Publicar las respuestas de las inquietudes del evento rendición de cuentas en la página Web de CENS.	Publicaciones realizadas	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2023
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar el espacio de rendición de cuentas con todos los grupos de interés	Encuentro de rendición con todos los grupos de interés	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2023
	2.2	Participación en sesiones de Concejo Municipales - Segmento Gobierno	Asistencia a las invitaciones recibidas de los Concejos Municipales	Líder de Mercadeo y Ventas	31/12/2023
	2.3	Definir e implementar estrategias de relacionamiento y diálogo con los Grupo de Interés	Estrategia definida e implementada	Líder de Comunicaciones	31/12/2023
	2.4	Realizar espacios de encuentro con el Gerente con el Grupo de Interés Gente CENS	Cuatro (4) espacios realizados	Líder de Comunicaciones	31/12/2023
	2.5	Establecer espacios de dialogo y participación con el grupo de interés comunidad de acuerdo a la nueva versión de la metodología	Realizar 4 ejercicios con la nueva versión de la metodología de dialogo y participación	Líder Planificación y Gestión T&D Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2023
	2.6	Monitoreo y Seguimiento a las recomendaciones y sugerencias de los espacios de Diálogo y Participación	Tres (3) seguimientos al año (Cuatrimestral)	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2023
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1	Desarrollar acciones en medios de comunicación externos sobre la importancia y participación en la rendición de cuentas empresarial.	Acciones por medios externos realizadas	Líder de Comunicaciones	31/12/2023
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar el evento de rendición de cuentas de la vigencia	Resultados de la evaluación del evento	Líder Planificación y Gestión T&D	31/08/2023
	4.2	Publicar en el portal web los resultados de las evaluaciones del evento de rendición de cuentas y gestionar sus respectivas recomendaciones para fortalecer el proceso en próximos eventos.	Publicación de la evaluación y gestión de las respectivas recomendaciones para fortalecer los espacios de rendición de cuentas.	Líder Planificación y Gestión T&D	31/08/2023



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad:

Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.

Año Vigencia:

2023

Fecha de publicación:

31 de enero de 2023

Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Presentar informes sobre los canales de atención y/o experiencia al cliente de forma semestral con directivos y líderes de la organización	Informes presentados Meta: mínimo 2 en la vigencia	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2023
	2.1	Realizar acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención de clientes-usuarios	6 acciones realizadas.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2023
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Actualización de datos desde los canales de atención	Línea base de datos actuales y diagnóstico de brecha por fortalecer	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/203
	3.1	Desarrollo de actividades educativas y formativas con población interna de la organización para fortalecimiento del principio de servicio	300 personas capacitadas	Líder Atención Integral de Clientes	31/12/2023
Subcomponente 3 Talento humano	3.2	Desarrollar actividades de capacitación para el personal de Atención al Cliente.	Fortalecer las habilidades digitales del personal del grupo Atención Clientes Meta: 20 trabajadores capacitados	Líder Talento Humano y Desarrollo Corporativo	31/12/2023
	3.3	Establecer en el contrato que contiene las actividades relacionadas con la atención a los trabajadores de CENS (from de servicio al empleado), que el personal destinado a la atención al empleado cuente con formación en servicio al cliente.	Contratación de personal con formación en temas de servicio al cliente.	Líder Talento Humano y Desarrollo Corporativo	31/12/2023
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Implementación de buenas prácticas contenidas en la Norma NTC 10002:2018	100% cumplimiento del Cronograma de Trabajo.	Líder Atención Integral de Clientes	31/12/2023
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Actualización de la segmentación y subsegmentación de clientes no residenciales	100% cumplimiento del Cronograma de Trabajo.	Líder de Mercadeo y Ventas	30/06/2023
	5.2	Plan de relacionamiento - Segmentos Empresa y Gobierno	100% cumplimiento del Cronograma de Trabajo.	Líder de Mercadeo y Ventas	31/12/2023
	5.3	Implementar la medición del nivel de satisfacción de los trabajadores frente a la atención recibida desde el buzón de Servicio al Empleado.	Resultados de la medición de la satisfacción de los trabajadores	Líder Talento Humano y Desarrollo Corporativo	31/12/2023
	5.4	Medir la satisfacción del usuario que interactúan por los canales presenciales y telefónicos.	Resultados de la medición de la satisfacción del usuario	Líder Atención Integral de Clientes	31/12/2023
	5.5	Implementación de espacios de relacionamiento con líderes y usuarios en general para fortalecimiento de temas como uso eficiente, uso seguro, derechos y deberes	Ocho (8) Eventos realizados	Líder Atención Integral de Clientes	31/12/2023



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad: Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
 Año Vigencia: 2023
 Fecha de publicación: 31 de enero de 2023

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	1.1 Actualizar y publicar la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.	Actualización y publicación de la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014, en los medios correspondientes	# documentos publicados en el medio correspondiente/ # de documentos que se deben publicar según normatividad	Líder Comunicaciones Líder Planificación y Gestión T&D Líder Talento Humano y Desarrollo Corporativo Líder Atención Integral al cliente Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR Líder Gestión Financiera y Tesorería Líder Soporte Administrativo Líder Cadena de Abastecimiento Secretario General y Asuntos Legales Auditora	31/12/2023
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva.	2.1 Desarrollar un mecanismo para facilitar la atención de solicitudes de información pública.	Mecanismo para la atención de solicitudes de información pública implementado.	Mecanismo de atención implementado	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2023
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.	3.1 Actualizar y publicar los tres documentos de gestión de la información con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de la información.	Actualización y publicación del 100% de los documentos de gestión de la información	Actualización de los documentos Meta: 100%	Líder Soporte Administrativo	31/12/2023
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Mantenimiento y mejora de las herramientas diferenciales de accesibilidad en la página web.	Página web con accesibilidad mejorada	Porcentaje de mantenimiento y mejora Meta: 100%	Líder Tecnología de Información Líder Planificación y Gestión T&D Líder Comunicaciones	31/12/2023
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública.	5.1 Elaborar un informe sobre la gestión de las solicitudes de acceso a la información pública de CENS durante la vigencia.	Informe de seguimiento elaborado	# informe de seguimiento elaborado Meta: 1 por año	Líder Planificación y Gestión T&D	31/10/2023



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad: Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
 Año Vigencia: 2023
 Fecha de publicación: 31 de enero de 2023

Otras iniciativas				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos.	Aplicar encuesta de medición de Clima Ético	Resultado y análisis de la medición	Comité de Ética	31/12/2023
	Ejecución del Plan de trabajo de Gestión Ética	100% Plan de trabajo de Gestión ética ejecutado	Comité de Ética	31/12/2023
	Divulgación del mecanismos Línea Ética - Contacto transparente.	4 acciones de divulgación realizadas	Auditora	31/12/2023

