



Vigilada Superservicios

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

CE6100

20181010001056

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Vigencia:	2017
Fecha publicación:	Enero 16 de 2018
Componente:	<p>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</p> <p>Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites</p> <p>Componente 3: Rendición de cuentas</p> <p>Componente 4: Atención al ciudadano</p> <p>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</p>

Seguimiento 3

Fecha Seguimiento: Enero 2018

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Componente 1 Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles.	Durante la vigencia se actualizaron los riesgos de los procesos, identificando y valorando los riesgos de corrupción de los 70 procesos documentados en el SGC.	100%	Avance talleres actualización de riesgos 2017 y actas que se realizan con cada proceso
Componente 1 Subcomponente 5 Seguimiento	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de CENS.	Auditoría realizó evaluación a los controles transversales implementados para prevenir la corrupción. Dentro de los controles, se encuentran los siguientes: Documentación y caracterización de los procesos; Segregación de funciones; Estructura formal de roles y responsabilidades; Sistemas de gestión e información; Trazabilidad de la información; Perfiles y claves de acceso en los sistemas de información; Parametrización de sistemas de información; Normatividad interna y externa; Minuta de selección de ofertas, entre otros.	100%	



Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Componente 2 Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento Duplicado de la Factura	Se vinculará un link en la página de CENS para que el cliente pueda generar el duplicado de la factura virtualmente.	Desde EPM se realizaron reuniones con Zona pagos para acordar el desarrollo a nivel de Grupo EPM, quienes manifestaron la posibilidad de desarrollo, lo cual está en proceso de definición. En desarrollo la App comercial, desde la cual se ofrecerá al cliente la posibilidad de descargar la factura.	15%	
Componente 2 Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento Conexión al servicio de energía eléctrica	Disposición de un nuevo mecanismo a través del cual se puede solicitar la factibilidad de servicio energía, mediante formularios electrónicos en el portal web de CENS y habilitación del canal escrito.	Se cuenta con el formulario WEB y el desarrollo del WorkFlow de factibilidad del servicio de energía	100%	Evidencias: - Correos electrónicos (pruebas e inicio producción WorkFlow factibilidad) - Formularios Web
	Habilitación del canal escrito para la recepción de estas solicitudes.	Habilitación del canal escrito para la recepción de estas solicitudes.	75%	Correos electrónicos
	Habilitación del canal constructor para recepción solicitudes realizadas por este gremio.	Habilitación del canal constructor para la recepción de solicitudes realizadas por este gremio.	75%	- Nuevos funcionarios en Comercial T&D.



Vigilada Superservicios

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

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<p>Componente 2 Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento</p> <p>Prestación del servicio (operativos y comerciales)</p>	<p>Análisis y formulación de mejoras a las herramientas informáticas, a fin de mitigar el riesgo del proceso y optimización de tiempos.</p>	<p>En desarrollo de esta acción, se revisaron las herramientas y se tomó la decisión de crear nuevas rutas de WorkFlow, dado que los documentos que se reciben y gestionan tienen diferentes tiempos de cumplimiento, por lo que tener unificados en una sola ruta toda la gestión y gestionarlos en un plazo de 15 días, no es acorde con la normativa vigente. Por lo anterior, aunque la acción ya tiene fecha de culminación, en el plan operativo de 2018 se decide incluir una nueva acción encaminada a automatizar la asignación, para lo cual se requiere la creación de aproximadamente 7 rutas de trabajo diferentes. El WorkFlow de energía recuperada continuará hasta la fecha, dado que se requiere ajustar en el año 2018 una vez se logre implementar el nuevo procedimiento de energía recuperada.</p>	100%	<p>Soporte y evidencias: Actas de reunión y asistencias, nuevo plan operativo para soporte clientes. Nota: Los registros anteriormente mencionados, se evidencian en el expediente en Mercurio número 000000154719 vigencia 2017.</p>
	<p>Realizar propuesta metodológica del procedimiento de recuperación de consumos por anomalía.</p>	<p>Durante el tercer cuatrimestre de 2017, se realizaron liquidaciones por anomalía (cuando existe una situación no generada con acción u omisión del usuario ni de CENS) mediante el proceso administrativo de recuperación de energía. Adicionalmente se realizó interiorización de este procedimiento en las regionales para asegurar su cumplimiento. Al 30 de noviembre se habían liquidado ya 625 expedientes por anomalías encontrada en terreno.</p>	100%	<p>Soportes y Evidencias: - Correos electrónicos y expedientes en mercurio por energía dejada da facturar. Nota: Los registros anteriormente mencionados, se evidencian en el expediente en Mercurio número 000000154719 vigencia 2017.</p>



Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Componente 3: Rendición de Cuentas Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar información asociada con la gestión empresarial a través de medios propios CENS.	CENS transmite información pública a través de los siguientes Medios de Comunicación: <ul style="list-style-type: none"> • Emisión del Programa Radial Aló CENS. Los miércoles y viernes de 9 a 10 por los 1210 AM - La Cariñosa de RCN y red de emisoras comunitarias. • Emisión del programa de televisión, 1 por semana en canales como ATN, TuKanal, TRO y canales locales en área de influencia. • Actualización de información de CENS en redes Sociales: Twitter, Fan page Facebook y Canal en Youtube 	100%	
Componente 3: Rendición de Cuentas Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar encuentros con los líderes comunitarios.	Se realizaron 15 encuentros de líderes con el objetivo de generar espacio de retroalimentación para atender las solicitudes, tratar temas informativos del área de distribución de energía, mantenimiento, proyectos, alumbrado público la factura y solicitudes adicionales relacionados con tarifas. Se contó con la participación de 208 personas.	100%	Relación de asistencia
	Realizar programa de Escuela de líderes.	Se efectuaron 4 escuelas en los municipios de Tibú, Puerto Santander, Río de Oro y Gamarra. Se trabajaron módulos sobre generalidades del servicio, derechos y deberes, factura, uso eficiente y riesgo eléctricos. Se contó con una asistencia de 86 personas.	100%	Relación de asistencia



Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Componente 4: Atención al Ciudadano Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Diagnóstico del estado actual del componente para la formulación de acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema.		0%	El diagnóstico del estado actual del componente no se efectuó durante la vigencia 2017 debido a que algunos procesos comerciales aún se encontraban en proceso de Homologación. Por tal motivo esta acción se llevará a cabo en la vigencia 2018.
Componente 4: Atención al Ciudadano Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Solución recaudo en línea.	Estos módulos no se implementaron en el 2017 porque hacen parte de la solución comercial SAC que está instalada en ESSA y EDEQ y que desde la Gerencia de TI EPM se espera homologar a nivel de filiales nacionales.	66%	
	Solución facturación en sitio.	La Gerencia de TI EPM no generó la recomendación final respecto al estudio realizado para la renovación tecnológica de la solución comercial, la cual es imprescindible para proceder a continuar en la decisión de contratación y cambio del sistema comercial de la Filial.		
	Monitorear la atención de PQR'S garantizando el cumplimiento del debido proceso a fin de minimizar riesgos	Durante el transcurso del trimestre se realizaron Verificaciones en el cumplimiento del debido proceso en la atención de PQR'S. (elaborándose el informe denominado auto aseguramiento reclamos - recursos y otras verificaciones).	100%	Soportes y Evidencias: -Presentación PPT - Informe auto aseguramiento reclamos – recursos y otras verificaciones de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2017. Nota: Los registros anteriormente mencionados, se evidencian en el expediente en Mercurio número 000000154719 vigencia 2017.
Componente 4: Atención al Ciudadano Subcomponente 3 Talento Humano	Fortalecer el conocimiento del personal de planta y contratista en	Personal de Planta Se realizó durante los días 29 y 30 de noviembre en la ciudad de Pamplona la reunión anual de	100%	Soporte y Evidencias: - Registros fotográficos de la reunión anual de filiales - Agenda de la reunion anual de filiales - Registro de asistencia de la



Vigilada Superservicios

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

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
	<p>temas relacionados con la prestación de servicio de energía para mejorar la atención al cliente</p>	<p>Planeación, Interacción y Coordinación para Filiales Nacionales del grupo EPM Canales Presenciales. En la misma participaron las siguientes filiales del grupo: EPM, CHEC, ESSA, EDEQ. Por parte de CENS participaron: P2 de las Regionales de Pamplona, Ocaña, Aguachica, Tibú; Tecnólogos E de la Regional Pamplona y Profesionales P2 y P1 de Cúcuta.</p> <p>Durante la reunión se trataron los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Presentación del informe de gestión de cada filial (Radar) con corte a noviembre del año en curso. - Resultado iniciativas comerciales 2017 (Plan Comercial). - Socialización del Plan Comercial para filiales nacionales del año 2018 (Iniciativas y Presupuesto). <p>El encuentro contribuyó al relacionamiento del equipo Canales Presenciales a nivel de filiales, identificando buenas prácticas y oportunidades de mejora que contribuyan a la satisfacción del cliente a nivel de grupo empresarial.</p> <p>Así mismo, el 21 de diciembre de 2017 se realizó capacitación a los profesionales P2 y tecnólogos E de las regionales, en la matriz de requisitos actualizada de conformidad con la homologación del proceso de ventas, a fin de socializar los cambios más relevantes en los requisitos de acceso al servicio.</p> <p>Personal Contratista</p> <p>Se realizaron 4 capacitaciones al personal de OFOSI S.A.S., de las</p>		<p>socialización de la matriz de requisitos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de asistencia, presentación, videos y registros fotográficos de las capacitaciones en Educación al cliente. - Presentación utilizada en la capacitación de actualizaciones en la documentación del proceso Atención Clientes de enero a octubre de 2017 <p>Los soportes y evidencias se encuentran en: Expediente mercurio 000000151627 (Plan Operativo Canales Presenciales 2017).</p>



Vigilada Superservicios

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

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>cuales 1 se realizó de manera presencial en la sala principal a los agentes de Cúcuta y área metropolitana y 3 virtuales a las agentes de localidades.</p> <p>Dichas capacitaciones se realizaron en temas de Educación al cliente en los cuales se detectó la necesidad de reforzar al personal con base en el test diagnóstico aplicado como conceptos técnicos (tensión, potencia, unidades de medida, tipos de medidores, consumo de equipos eléctricos, etc.) y a su vez se socializaron temas de interés para la atención como derechos y deberes de los usuarios, riesgo eléctrico, uso racional de la energía y resultados de encuesta CIER.</p> <p>Adicionalmente, durante el mes de octubre se capacitó a supervisores y agentes de servicio en las actualizaciones realizadas a la documentación del proceso en lo corrido del año 2017 previo a la verificación por parte de la UDOC de EPM, permitiendo obtener buenos resultados y contar con los conocimientos requeridos para brindar una correcta atención a los usuarios.</p> <p>Con las anteriores capacitaciones se dan por terminados los refuerzos a los temas de debilidad detectados con la aplicación del test diagnóstico.</p>		



Vigilada Superservicios

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

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<p>Componente 4: Atención al Ciudadano</p> <p>Subcomponente 3 Talento Humano</p>	<p>Actualizar al personal en temas que soportan la gestión del proceso, para la toma de decisiones acorde a la normatividad vigente.</p>	<p>En el tercer cuatrimestre del año 2017, se realizaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 12 de octubre de 2017 se realizó divulgación de aspectos de notificación, con personal de las regionales. - En los grupos primarios de soporte clientes realizados en el último trimestre, se divulgaron aspectos relacionados con: naturaleza de la petición de pago de perjuicios por daño en electrodoméstico, denuncia de contrato de arrendamiento y rompimiento de solidaridad, carácter subsidiario del recurso de apelación y contenido del contrato con condiciones uniformes vigente en CENS. - El 20 de diciembre de 2017 se realizó reunión de relacionamiento con el Director Territorial Oriente de la SSPD, en la cual - entre otros temas - se definieron acciones para el año 2018 para ejecutarse entre las 2 entidades (CENS-SSPD), actividades que incluyen la capacitación del ente de control y vigilancia en temas que se requieren para la satisfacción de nuestros clientes. 	<p>100%</p>	<p>Soportes y Evidencias: Listados de asistencia - Actas de reunión soportes. Nota: Los registros anteriormente mencionados, se evidencian en el expediente en Mercurio número 000000154719 vigencia 2017.</p>
<p>Componente 4: Atención al Ciudadano</p> <p>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</p>	<p>Homologación de los procesos asociados con la gestión comercial.</p>	<p>Se realizó socialización de la matriz de requisitos definitiva con los nuevos ajustes requeridos por la homologación de ventas a los profesionales y tecnólogos del canal presencial.</p> <p>En los cambios se destaca, optimización de requisitos técnicos para la solicitud del servicio de energía y disminución de requisitos comerciales (identificación del inmueble, solicitante o suscriptor).</p> <p>Así mismo, se efectuaron los ajustes respectivos a la fecha de acuerdo a las actualizaciones remitidas por la Unidad de Diseño y Operaciones Comerciales</p>	<p>90%</p>	<p>Evidencias: Actas de Grupo Primario Comercial T&D; Sistema de Gestión de Calidad de los procesos comerciales.</p>



Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		(UDOC) de EPM.		
<p>Componente 4: Atención al Ciudadano</p> <p>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</p>	<p>Modificar y actualizar el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, según normatividad vigente.</p>	<p>Aunque se enviaron correos y solicitudes a secretaría general para que hiciera entrega de la revisión de contrato con condiciones uniformes, no se ha dado respuesta desde la secretaría general y continuamos a la espera de esta revisión que es necesaria para proceder. Por tal razón, se tomó la decisión de incluir esta actividad en el plan operativo del 2018 para el equipo de trabajo soporte clientes.</p>	70%	<p>Soportes y Evidencias: Correos electrónicos, acta de reunión de grupo primario del 29 de diciembre de 2017 del área gestión comercial.</p> <p>Nota: Los registros anteriormente mencionados, se evidencian en el expediente en Mercurio número 000000154719 vigencia 2017.</p>
<p>Componente 4: Atención al Ciudadano</p> <p>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Visitar las localidades de atención con el fin de efectuar una revisión integral de la misma (validar funcionamiento de la oficina, apoyar en seguimiento al funcionario contratista, validar puntos de pago, evaluar divulgación de la oficina, entre otros aspectos).</p>	<p>En el último trimestre del año se llevaron a cabo tres (3) visitas a localidades de las regionales Tibú y Ocaña, dando cumplimiento a las visitas planeadas durante el año:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 14/09/2017: Rio de Oro - 15/12/2017: Bucarasica - 13/12/2017: Cucutilla <p>Se alcanza un total de 46 visitas superando la meta planteada de 39 visitas, teniendo en cuenta que por parte de la regional Pamplona se visitó una vez más algunas localidades durante el año, a fin de realizar un mayor seguimiento a la operatividad de las mismas.</p>	100%	<p>Soportes y Evidencias: Informe por cada visita efectuada.</p> <p>Los soportes y evidencias se encuentran en: Expediente mercurio 000000151627 (Plan Operativo Canales Presenciales 2017).</p>



Vigilada Superservicios

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

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<p>Componente 4: Atención al Ciudadano</p> <p>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Desarrollar las encuestas de satisfacción del canal presencial, canal telefónico y general</p>	<p>Se ha continuado con la realización de encuestas de satisfacción a los clientes y usuarios de CENS con la novedad de que a partir del 21 de septiembre de 2017 se comenzó a realizar la encuesta de satisfacción del canal telefónico a través del IVR una vez terminada la llamada realizada por el usuario. Para la encuesta del canal presencial se sigue realizando vía telefónica a través del contact center. A continuación, se presentan los resultados de las encuestas realizadas:</p> <p>-Resultados IV bimestre:</p> <p>*Satisfacción con el canal telefónico: Para el cuarto bimestre del año el resultado del indicador fue de 8.8, cumpliéndose la meta establecida.</p> <p>Se evidencia que el resultado para el bimestre analizado presenta una desmejora de 0.3 puntos comparado con el obtenido el bimestre anterior, pasando de 9.1 a 8.8, ocasionándose principalmente por el incremento en el volumen de llamadas ingresadas al contact center como consecuencia de las fallas en el sistema de distribución del área de influencia de CENS por diferentes motivos, entre los cuales se encuentran las lluvias, vientos y descargas atmosféricas que han provocado caída de postes, líneas rotas, líneas ligadas, apertura de circuitos, entre otras afectaciones técnicas, ocasionando llamadas simultaneas, demoras en la atención de los daños de los clientes y por consiguiente insatisfacción con el canal que les recepciona estas solicitudes.</p>	<p>100%</p>	<p>Soporte de acciones: Seguimiento a indicadores de satisfacción en el SG y expediente mercurio 000000140948 (indicadores)</p>



Vigilada Superservicios

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

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>*Satisfacción con el canal presencial: El resultado del indicador para el cuarto bimestre del año fue de 9. El principal atributo que contribuyó a la desmejora del indicador fue tiempos de espera para ser atendido, el cual ha venido incrementando por la concurrencia de los usuarios de CENS a las oficinas en búsqueda de alternativas de pago por la difícil situación económica por la que atraviesa la región, ocasionando mayores solicitudes de convenios de pago y comprobantes de pago especiales, transacciones que demandan mayor tiempo que las demás y por consiguiente hacen que la atención sea más lenta y los clientes deban esperar más para ser atendidos.</p> <p>*Satisfacción general: El resultado del indicador para el tercer bimestre del año fue de 8.7, ubicándose en el rango de gestión amarillo. Para el bimestre objeto de análisis, se observa que cada uno de los tres módulos que componen la encuesta de satisfacción general (telefónico, presencial y factura) presentan una desmejora de 0.3 puntos comparados con el bimestre anterior. De otra parte, para el caso del módulo de factura, el cual pasó de 8.47 a 8.17, de los 5 ítems evaluados se observa desmejora en los dos relacionados con las actividades de reconexión, propiamente con la entrega del volante posterior a la reconexión y la validación que el servicio quedara funcionando normalmente posterior a la ejecución de esta actividad en terreno. En reunión con la Gerencia de Atención Clientes de EPM y las filiales de energía se</p>		



Vigilada Superservicios

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

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>acordó que es decisión de la filial excluir de la encuesta general de satisfacción el módulo de facturación teniendo en cuenta que la misma no es gobernable por el equipo canales presenciales, sin embargo, cada dos meses se remiten resultados a Operación Comercial para su análisis y toma de acciones. Por lo antes expuesto y considerando que este módulo es el que recibe menor puntuación y afecta de manera directa el resultado del indicador se estará adelantando en el mes de septiembre reunión con los responsables de las actividades de facturación para acordar la entrega de la información y proponer si a bien lo consideran llevar su propio indicador con los insumos entregados.</p> <p>-Resultados V bimestre:</p> <p>*Satisfacción con el canal telefónico: Para el bimestre analizado se presenta una variación de -1.13% al pasar de 8.8 en el bimestre anterior a 8.7 en el presente bimestre, en una escala de 1 a 10 siendo 10 la máxima calificación. Del total de usuarios que se comunicaron con las líneas de atención, el cual asciende a 86.402, fueron encuestados 2.200 usuarios. Se evidencia un menor puntaje en los atributos: satisfacción con la atención con 8.48, facilidad para comunicarse con 8.59 y tiempo de espera para ser atendido con 8.45. Los atributos con mayor puntaje son: conocimiento del funcionario con 8.95 y amabilidad del funcionario con 9.06. Desde el mes de septiembre se dio inicio a la aplicación de la encuesta a través del IVR de la línea de atención, la cual está sujeta a la</p>		



Vigilada Superservicios

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

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>percepción que tiene el cliente no solo de la atención recibida en el momento de la interacción con el contac center, sino a la percepción hacia la prestación del servicio de energía. Otro factor que puede influir es el motivo por el cual el cliente hace uso del canal telefónico, ya que si un cliente se comunica para reportar un daño que posiblemente no se atiende de inmediato podría tener una percepción negativa del servicio, caso diferente si la llamada es para información general y el cliente queda satisfecho con la información brindada. En cuanto a los atributos de tiempo de espera y facilidad para comunicarse, se define una causa relacionada con el momento en que el cliente hace uso de la línea telefónica, ya que, si se realiza en momento de desborde de llamadas, el cliente podría tomar una percepción negativa sobre la disponibilidad de la línea. Desde el contac center se viene implementando medidas para contrarrestar los efectos en la disponibilidad de las líneas de atención, conectando personal desde Medellín de acuerdo a la necesidad, modificando la malla de turnos en momentos de desborde de llamadas, activando mensajes disuasivos para informar la atención de daños masivos y capacitando al personal para mejorar la atención al cliente.</p> <p>*Satisfacción con el canal presencial: Para el quinto bimestre del año en curso, se presenta una variación de 2.2% al pasar de 9 en el bimestre anterior a 9.2 en el presente bimestre, en una escala de 1 a 10 siendo 10 la máxima calificación. Del total de usuarios que interactuaron con</p>		



Vigilada Superservicios

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

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>las oficinas de atención, que asciende a 98.911 en el bimestre, se encuestaron 374 usuarios. El atributo con menor puntaje fue el tiempo de espera para ser atendido, con 8.46 puntos. Los atributos: nivel de satisfacción con la atención en la oficina, nivel de conocimiento del funcionario y amabilidad de la persona que le atendió, presentan cumplimiento de la meta, con 9.11, 9.44 y 9.71 puntos, respectivamente.</p> <p>*Satisfacción general: El resultado del indicador de Evaluación de Satisfacción del Cliente General fue de 8.6, obteniéndose una variación de -1.1%, al pasar de 8.7 en el bimestre anterior a 8.6 en el presente bimestre. En el módulo de facturación se presenta una variación de -3%, al pasar de 8.17 en el bimestre anterior a 7.92 en el presente bimestre, teniendo en cuenta el total de facturas expedidas en el presente bimestre que asciende a 933.492. El comportamiento del indicador durante el año refleja una puntuación promedio de 8.8, impactado básicamente por el módulo de facturación. Para el presente bimestre los atributos con menor puntuación son: Claridad en la factura con 7.89, verificación del servicio después de reconexión con 7.03 y entrega de volante con el resultado de la reconexión con 6.62 puntos. Dado que durante el transcurso del año se ha visto afectado el indicador por el resultado obtenido en el módulo de facturación, y atendiendo recomendaciones recibidas en la reunión adelantada con la Gerencia de Atención Clientes y las filiales de energía del Grupo Epm, se realizó reunión con el</p>		



Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>equipo de operación comercial en el mes de octubre, en la cual se socializaron los resultados del bimestre julio-agosto, y se acuerda de manera conjunta entre ambos equipos, la exclusión de los resultados del módulo de facturación de la encuesta para el cálculo del indicador de Evaluación de Satisfacción de Clientes General, ya que a nivel de grupo los resultados de este módulo no se tienen en cuenta para el cálculo del indicador, en razón de que los mismos no son atribuibles o controlables por el canal presencial. Teniendo en cuenta lo anterior, a partir del próximo bimestre el indicador se calculará considerando únicamente el resultado de las preguntas correspondientes a los módulos Canal Telefónico y oficinas de atención. Sin embargo, se establece como compromiso, según acta de diseño o ajuste de procesos No. 7210-004-2017, continuar aplicando en la encuesta las preguntas del módulo de facturación y enviar cada bimestre los resultados de este módulo al equipo de Operación Comercial, a fin de que se realicen las acciones a que haya lugar de acuerdo a los resultados obtenidos.</p> <p>Actualmente se está consolidando el informe de la encuesta realizada durante el VI bimestre del año y el cálculo de los indicadores.</p>		
<p>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</p> <p>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia</p>	<p>Continuidad en la publicación de información relacionada con el Decreto 2573/2014 "Estrategia de Gobierno en</p>	<p>1. Se generaron 3 citaciones de comité digital de CENS, por Quorum se desarrollaron dos.</p> <p>2. Debido al seguimiento y actividades desarrolladas con el área de tecnología de información, comunicaciones y área comercial se logró aumentar</p>	<p>65%</p>	



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

Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Activa	Línea".	<p>el porcentaje de cada TIC:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TIC SERVICIOS: 65% • TIC GOBIERNO ABIERTO: 31% • TIC GESTIÓN: 75% • TIC SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN: 65% <p>3. Las actividades que se desarrollaron para TIC Servicios van desde:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Descarga de trámites y servicios electrónicos como: verificación de infraestructura para el servicio eléctrico. - Certificaciones y constancias en línea. - Apertura de canales como: Chat en Línea a través del portal web. - Todos los espacios físicos tienen acceso a diferentes portales estatales y empresariales aportando a ventanillas únicas - Modificación en la página Web para mejorar la usabilidad y accesibilidad del portal. - Mejoras en la comunicación del sistema PQR (Mercurio), Responsive para páginas Web, desde teléfonos móviles. <p>4. En TIC para Gobierno Abierto se generó el espacio en el portal datos.gov.co y se definió el tipo de contenido a publicar.</p> <p>5. En TIC para SPI se aprobó la política empresarial correspondiente al tema de seguridad de la información.</p>		



Vigilada Superservicios

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

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información	Publicar información relacionada con el avance en la implementación de las acciones contenidas en el componente 4 "Atención al Ciudadano" del Plan Anticorrupción.	De acuerdo con los seguimientos realizados al Plan Anticorrupción y de acceso a la información, durante el año 2017 las actividades adelantadas para dar cumplimiento al componente 4 "Atención al Ciudadano", alcanzaron un avance del 84% y continúan en desarrollo las actividades asociadas al diagnóstico de estrategias para mejorar la atención al ciudadano y la homologación de procesos comerciales. Estos avances fueron publicados oportunamente durante la vigencia 2017.	100%	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Actualizar la Página Web y oficinas de atención en los temas referentes a Atención al Cliente (encuestas, ubicación y horarios de oficinas, logros de Atención Clientes, matriz de requisitos, programación de las oficinas móviles).	En la página Web de CENS se encuentra información actualizada que requiere el cliente en las rutas: Clientes/Clientes CENS; Clientes/Información de Interés; o Clientes/Nuestros Servicios Así mismo, se habilitó un nuevo canal de atención "Chat en línea" en la página web de CENS www.cens.com.co, a través del cual los usuarios de CENS podrán realizar consultas de información general, así como reportar quejas y daños.	100%	http://www.cens.com.co/clientes/ClientesCENS.aspx http://www.cens.com.co/clientes/Nuestrosservicios.aspx http://www.cens.com.co/clientes/Informaciondeinterés.aspx http://servicio.asistenciachat.com/web site/censchat/
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Publicar en la WEB las respuestas no entregadas al cliente por no contar con la disponibilidad de la información.	Durante la vigencia 2017 se ha publicado en la página Web de CENS, en la ruta: Clientes/Clientes CENS/Publicación de citaciones y avisos, o comunicaciones que no fue posible de entregar físicamente y mediante las cuales se expide una respuesta general, citación, notificación, acto o aviso.	100%	http://www.cens.com.co/clientes/es-es/clientescens/publicaci%C3%B3nde citacionesyavisos.aspx



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

Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Implementar un mecanismo que permita realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública recibidas.	Durante la vigencia 2017 no se recibieron Solicitudes de acceso a la información pública; sin embargo, la empresa cuenta con mecanismos para recibir las peticiones, quejas, recursos y solicitudes de clientes y usuarios, tales como buzón de PQR, línea contacto transparente, canales presenciales, entre otros.	100%	

Cúcuta, 16 de enero de 2018

GRÉEVER JOHANA ORTIZ DAZA

Auditora