



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Vigencia:	2016
Fecha publicación:	Enero 16 de 2017
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 2017

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Componente 1 - Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción / Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles.	Se realizó la actualización del mapa de riesgos de corrupción en cuanto definición del escenario del riesgo y se validó por el Gerente General. La nueva versión del mapa de riesgos será publicada en la página web de la empresa en enero de 2017.	100%	Evidencias: Mapa de riesgos de corrupción actualizado.



Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<p>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción /Subcomponente 5 Seguimiento</p>	<p>Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de CENS.</p>	<p>Acciones realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Durante la vigencia 2016 se han realizado seguimiento a las acciones formuladas dentro del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Estos informes se han dispuesto en la página web de CENS. - En la vigencia 2016 se realizó evaluación a los controles transversales implementados para ayudar a prevenir la corrupción bajo los trabajos de auditoría realizados, dentro de los controles se encuentran los siguientes: (i) Documentación y caracterización de los procesos, (ii) Segregación de funciones, (iii) Estructura formal de roles y responsabilidades, (iv), Auditoría propias de los procesos y sistemas de gestión de calidad, (v) Trazabilidad de la información, (vi) Perfiles y claves de acceso en los sistemas de información, (vii) Parametrización de sistemas de información, (viii) Decisión empresarial de delegaciones, (ix) Procesos de selección y (x) Minuta de selección de ofertas. 	<p>100%</p>	<p>Evidencias: Informes emitidos a la fecha bajo los cuales se ha realizado evaluación de los controles mencionados:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 160044 - Atención queja con radicado No. 201500033065 - 160035 - Evaluación Control Interno Contable - 160039 - Evaluación Cumplimiento Derechos de Autor - 160041 - Desarrollo de Proyectos de Infraestructura del SDL - 160094 - Selección del Talento Humano - 160095 - Gestión del Desempeño - 160356 - Verificación Comité Conciliación - 160549 - Seguimiento PM Informe Verificación Gestión Cartera TI - 160069 - Gestión Problemas - 160515 - Esquemas calidad del servicio de energía SDL – CENS - 160550 - Seguimiento PM Informe atención a solicitudes de conexión del servicio - 160714 - Seguimiento plan de mejoramiento informe cambios directos BD CIMA - 160615 - Seguimiento plan de mejoramiento Gestión Cartera – Castigo - 160043 - Evaluación a las compras menores - 160613 - Evaluación al mantenimiento de líneas, expansión y reposición subestaciones - 160703 - Mantenimiento del sistema de distribución local – CENS - 160547 - Administración de bienes de inventario - 160355 - Aseguramiento continuo Comité de Contratación - 160874 - Gestión de Riesgos - 160997 - Verificación facturación contratistas



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

Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
				<ul style="list-style-type: none"> - 160545 - Gestión Cuentas por Pagar - 160956 - Proyecto Conexión al STN – Subestaciones Ocaña y San Mateo - 160515 - Esquemas de calidad del servicio – CENS - 160934 - Evaluación Gestión de Servidumbres - 161004 - Deterioro de activos NIC 36 - 160775 - Control de pérdidas no técnicas - 160715 - Elaboración del plan financiero de mediano y largo plazo - 160739 - Evaluación al manejo de impactos ambientales - 160614 - Evaluación gestión en la medición de energía - 160552 - Evaluación Gestión Reclamos - 160612 - Procesos administrativos por uso no autorizado de energía - 160799 - Atención de solicitudes de usuario - 160957 - Gestión disponibilidad del servicio de TI - 160816 - Evaluación al proyecto Conexión Tibú - 160958 - Evaluación al SG-SST - 160828 - Seguimiento PM Informe verificación energización cuentas nuevas - 160935 - Seguimiento PM Nómina - 160616 - Evaluación causal de prescripción - 160711 - Evaluación plan de expansión del STR - 160713 - Evaluación otrosíes a la contratación - 160817 - Evaluación a la gestión de proyectos de infraestructura locativa



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<p>Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites / Conexión a los servicios públicos</p>	<p>Homologación de los procesos y procedimientos asociados a la Gestión Comercial con el propósito de identificar oportunidades de racionalización de trámites.</p>	<p>Acciones desarrolladas: 1. Se realizó el Work Flow con asunto 429, con el fin de atender pedido de disponibilidad a través de canal escrito. 2. Se definió el ANS para atender las disponibilidades mediante el Work Flow. 3. Se encuentra en etapa de pruebas los formularios de disponibilidad y factibilidad en la página WEB de CENS.</p>	<p>80%</p>	<p>Soportes y Evidencias: 1. Correos electrónicos ARKIX y pruebas realizadas a los formularios de disponibilidad y factibilidad. 2. Work Flow "DISPONIBILIDAD DE ENERGÍA" asunto 429 Reposan en el N° Expediente 000000139719 Sistema de Gestión Documental Mercurio.</p>
<p>Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites / Todos los trámites</p>	<p>Identificación de oportunidades de racionalización de trámites.</p>	<p>Acciones realizadas: - Se realizó un análisis de la documentación que se solicita al cliente/usuario durante la atención, encontrando que en ocasiones se solicitaba documentación que ya reposa en los sistemas documentales de la empresa, generando algunas veces que el cliente incurra en costos y tiempos y que se realicen reprocesos durante la atención. En base a lo anterior se realizaron las siguientes mejoras: a) Verificar durante la atención si la documentación solicitada al cliente para determinada solicitud reposa en el sistema "powerfile", evitando de esta manera que el cliente se tenga que desplazar a nuevamente a su vivienda o en caso de pérdida volver a realizar los trámites ante las diferentes entidades. Así mismo se solicitó al personal de las diferentes oficinas de Cúcuta y regionales realizar el envío en la mayor brevedad posible de la documentación recibida por el cliente y registrada durante la atención al CAID para su</p>	<p>100%</p>	<p>Evidencias: - Correo electrónico enviado a contacto de planeación municipal para la verificación del estrato de un usuario. - Otrosí no. 1 al Contrato CT-2015-000365 (inclusión de nuevos puntos de atención) -Matriz de requisitos (fecha actualización 05 de diciembre de 2016). - Acta grupo primario 7210-003-2016 del 13 de enero de 2016 (Consulta herramienta powerfile) - Acta grupo primario 7210-027-2016 del 26 de octubre de 2016 (Transferencia de archivo al CAID) - Acta grupo interdisciplinario 7210-026-2016 del 14 de septiembre de 2016 (consulta del sisben para solicitudes de energía prepago) - Correos electrónicos cruzados entre el equipo de Gestión Documental y la empresa de correos certificados "472" y los equipos de Canales Presenciales y Soporte Clientes. - Clasificados CENS #82 del 06 de junio de 2015 (publicación del correo soporte.clientes@cens.com.co) - Reporte de asistencia a socialización realizada el 02-06-2015 con el personal de CENS acerca del correo</p>



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>digitalización en "Powerfile" y poder de esta manera realizar las consultas oportunamente.</p> <p>b)A través de los diferentes comités de estratificación se asignó un contacto en planeación municipal para corroborar o solicitar vía correo electrónico los certificados de cambio de estrato para las solicitudes de cambio de estrato realizadas por los clientes/usuarios, evitando de esta manera que tenga que presentar el certificado de estratificación.</p> <p>-A raíz de la homologación de procesos del área comercial como Operación Comercial (Cartera) y nuevas ofertas como Energía prepago, se realizaron reuniones para actualizar la matriz de requisitos definiendo y socializando los requisitos a solicitar al cliente generando estrategias que permitan minimizar costos y tiempos como las que se enuncian a continuación:</p> <p>a)Para las consultas del puntaje de sisben para determinar si el cliente cumple con cierta condición para hacer parte del mercado objetivo de la oferta prepago, se determinó realizar la consulta del puntaje a través de la página web de esta entidad, evitando solicitar al cliente el certificado.</p> <p>b) Se actualizó la matriz de requisitos de acuerdo a las nuevas consideraciones y</p>		<p>soporte.clientes@cens.com.co</p>



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>requisitos para realizar financiaciones derivadas de la homologación del proceso Operación Comercial (Cartera) eliminando el requisito de solicitar pagarés y su respectiva carta de instrucciones a la clase de servicio residencial para deudas menores a 3SMLMV (Estos clientes representan 92% de las financiaciones). Adicionalmente se incorporó en la hoja de financiaciones de la matriz de requisitos la herramienta de consulta de garantías y requisitos de financiación, la cual permite al usuario conocer el monto total a financiar, las garantías y requisitos a cumplir con solo digitar el tipo de solicitante, la clase de servicio y la deuda a financiar; con esta herramienta el usuario desde su hogar puede conocer esta información sin necesidad de solicitarla en los diferentes canales de atención, reduciendo costos y tiempo.</p> <p>-Para las notificación de las decisiones emitidas por la empresa para las solicitudes presentadas por los usuarios a través de los diferentes canales de atención, se comenzó a emplear el correo electrónico certificado a través de la empresa "472" para aquellos clientes que autorizan que se realice la notificación de esta manera, minimizando tiempos y costos de envío de correspondencia permitiendo al usuario informarse de manera más rápida y a la mano.</p>		



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>-Se creó el correo electrónico "soporte.clientes@cens.com.co" para brindar al cliente una canal de atención de fácil acceso a través del cual pueda presentar sus solicitudes escritas para ser respondidas por CENS dentro de los términos de ley. A través de este correo se pretende evitar al cliente costos y tiempo de traslado a las diferentes oficinas de atención y/o al CAID para radicar su solicitud.</p> <p>- Se realizó un diagnostico junto con el equipo de Mercadeo y Educación al cliente para la apertura de una nueva oficina de atención en el centro de Cúcuta, zona de gran concurrencia en la ciudad, de manera que gran parte de los clientes/usuarios de CENS contaran con un canal de atención más cercano para realizar sus solicitudes; evitando el traslado hasta la oficina principal y descongestionando un poco la misma. Actualmente esta oficina de atención se encuentra abierta al público desde abril del 2016.</p> <p>-Se llevó a cabo la inclusión de nuevos puntos de atención en las oficinas de las regionales Ocaña y Pamplona para la atención del canal constructor. Con esta nueva casilla los clientes/usuarios de estos municipios y/o cercanos ya pueden realizar solicitudes de este tipo sin requerir desplazarse hasta la ciudad de Cúcuta para hacerlo.</p> <p>Estado de la acción: Cumplida</p>		



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<p>Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites / Todos los trámites (Ventanilla única)</p>	<p>Identificación de oportunidades de racionalización de trámites.</p>	<p>Acciones realizadas: A raíz de la homologación del proceso de Operación Comercial (Cartera) se trabajó de manera conjunta la implementación de consultas en ventanillas únicas que permitieran obtener de manera rápida y fácil información solicitada al cliente para realizar financiaciones, evitando tramitologías en diferentes entidades que implican costos y tiempos. A continuación se enuncian las herramientas de consulta que se emplean actualmente a través de los diferentes canales de atención al momento de realizar financiaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta en la página del VUR (Ventanilla Única de Registro) logrando para el cliente el no pago de Certificado de tradición y libertad, además evitando el desplazamiento a la oficina de registro de instrumentos públicos. -Consulta en la página del RUES (Registro Único Empresarial y de Proponentes) logrando para el cliente el no pago de Certificado de existencia y representación legal, además evitando el desplazamiento a las distintas cámaras de comercio. 	<p>100%</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Matriz de requisitos (fecha actualización 05 de diciembre de 2016) - Presentaciones y reportes de asistencia de las capacitaciones realizadas al personal del front en Cúcuta y regionales.



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

Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<p>Componente 3: Rendición de cuentas / Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible</p>	<p>Publicar información asociada con la gestión empresarial a través de medios propios de CENS.</p>	<p>Acciones ejecutadas: Se emitieron 48 programas de televisión durante la vigencia 2016 en 35 canales de televisión de Norte de Santander y sur de Cesar, donde se resaltó toda la gestión empresarial de CENS durante este año. Sobresalen los siguientes temas: inversiones en Norte de Santander y sur de Cesar a través del plan de expansión de CENS, remodelación y expansión de la infraestructura eléctrica para mejorar los niveles de calidad del servicio, construcción de la nueva línea de 115 mil voltios Belén - Ínsula, instalación de energía prepago en barrios de Cúcuta, construcción y entrega de plantas potabilizadoras de agua en diferentes municipios donde CENS presta el servicio, legalización del servicio de energía en diferentes barrios de Cúcuta y Aguachica, entrega de edificio remodelado en Pamplona, eventos, encuentros y acciones con comunidades, participación de CENS en Juegos del Sector Eléctrico, planes de financiación para deudas del servicio de energía, acciones, mensajes y recomendaciones para el ahorro de energía, proyecto de alumbrados navideños en poblaciones de Norte de Santander, actividades y acciones relacionadas con el medio ambiente, modernización en subestaciones de energía. Se destaca la trasmisión en directo del ejercicio de Rendición de Cuentas de CENS liderado por el Gerente de la empresa, José</p>	<p>100%</p>	<p>Evidencias: programas de televisión en disco duro exclusivo para tal fin y en la nube en el canal de You Tube: CENS Grupo EPM. Programas de radio en disco duro para tal fin, redes sociales de CENS, habilitadas en las direcciones de Facebook, Twitter y You Tube para consulta.</p>



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

Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>Miguel González Campo, el día 28 de junio de 2016, desde la Torre del Reloj, primera sede de CENS. Se emitieron 64 programas de radio a través de una red de emisoras para Norte de Santander y sur de Cesar, programas que se originaban en Cúcuta y se enlazaban en directo a través de emisoras comunitarias para más de 30 poblaciones del área de influencia de la empresa. Sobresalen los siguientes temas: inversiones en Norte de Santander y sur de Cesar a través del plan de expansión de CENS, remodelación y expansión de la infraestructura eléctrica para mejorar los niveles de calidad del servicio, instalación de energía prepago en barrios de Cúcuta, construcción y entrega de plantas potabilizadoras de agua en diferentes municipios donde CENS presta el servicio, legalización del servicio de energía en diferentes barrios de Cúcuta y Aguachica, entrega de edificio remodelado en Pamplona, eventos, encuentros y acciones con comunidades, planes de financiación para deudas del servicio de energía, acciones, mensajes y recomendaciones para el ahorro de energía, proyecto de alumbrados navideños en poblaciones de Norte de Santander, actividades y acciones relacionadas con el medio ambiente, modernización en subestaciones de energía. Divulgación permanente durante todo el año a través de redes</p>		



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>sociales de CENS a más de 20 mil seguidores, se destacan acciones relacionadas con prestación del servicio de energía, actuar de la empresa ante desconexiones no programadas, y toda la información del programa de televisión que también se publica en estas plataformas.</p>		
<p>Componente 3: Rendición de cuentas / Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>Realizar un encuentro con proveedores y contratistas.</p>	<p>Acciones realizadas:</p> <p>El 16 de septiembre se realizó el IV Encuentro de Proveedores y Contratistas Local - Regional CENS 2016, contando con la participación de 70 proveedores y contratistas regionales, donde se trataron temas referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Contratación y evaluación de desempeño proveedores y contratistas de CENS - La nueva visión del Grupo Empresarial - Nueva plataforma tecnológica para la adquisición de bienes y servicios de CENS y el Grupo EPM - Política de Derechos Humanos - Política de Cero Tolerancia frente al fraude. <p>La satisfacción general del evento obtuvo una calificación promedio de 4.87, teniendo en cuenta que la calificación máxima es 5.</p> <p>El 22 de septiembre 2016, se desarrolló espacio de relacionamiento con proveedores regionales de los servicios de pérdidas de energía - poda - mantenimiento de redes, en el cual se socializó a los asistentes a la reunión las estrategias de compra del Grupo</p>	<p>100%</p>	<p>Soportes y evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reporte de asistencia del 14/12/2016. Disponible en exp. físico E.T. Cadena de Suministro. - Memorias e informe del IV Encuentro de Proveedores y Contratistas. Publicadas "Nacional" en página web de CENS. - Reporte de asistencia del 22/09/2016. - Memorias del encuentro. Publicado en página web de CENS.



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>Empresarial, haciendo énfasis especialmente en algunas particularidades de los procedimientos del proceso de compras liderado por EPM.</p> <p>Adicionalmente, representantes de la Subgerencia Distribución aclararon aspectos técnicos relevantes de la solicitud pública de oferta para contratar el servicio "Control de pérdidas de energía para el grupo empresarial EPM" y se contextualizó sobre la homologación a nivel de Grupo Empresarial de las especificaciones y características técnicas de los procesos de mantenimiento de redes y poda.</p> <p>El 14 de diciembre se realizó el IV Encuentro de Proveedores y Contratistas CENS 2016 "Nacional", en el cual se habilitó una zona de relacional para la muestra empresarial (stands) de diecisiete (17) proveedores y contratistas. Se contó con la participación de 137 proveedores & contratistas y personal de CENS. Durante el desarrollo del Encuentro se trataron temas referentes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proyectos del Plan de Expansión 2017. - Riesgos en el ciclo de compra. - Registro, desarrollo y evaluación de proveedores y contratistas. - Plan Empresarial de Contratación CENS 2017. <p>La satisfacción general del evento obtuvo una calificación promedio de 4.5, teniendo en cuenta que la calificación máxima es 5.</p>		



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

Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
	Realizar encuentro comunitario.	<p>Acciones realizadas:</p> <p>-Se desarrollaron 3 seminarios en Octubre y Noviembre dirigidos al Segmento de Gobierno (Aliados para el Progreso) con alcaldes, concejales, jefes de Planeación y administración municipal en general de Toledo, Labateca, Arboledas y Aguachica con una asistencia de 60 personas donde se trataron temas de componente de Tarifa, URE, Alumbrado Público, RETIE y Factura.</p> <p>- Se realizó encuentro de Líderes en las regionales Ocaña, Aguachica, Pamplona y Tibú donde se trató los temas de Alumbrado Público, RETIE, Uso Eficiente de la Energía, Factura de Energía.</p>	100%	Evidencias: Listado de Asistencia
	Realizar un encuentro con asociaciones, gremios y entes gubernamentales.	<p>Acciones realizadas:</p> <p>Se realizó el encuentro de los mandatarios del área de influencia de CENS en Medellín los días 15, 16 y 17 de junio de 2016, contamos con la participación 37 alcaldes, como estrategia de relacionamiento del grupo, en esta visita pedagógica se realizó la visita el proyecto hidroeléctrico más importante que desarrolla el Grupo EPM. Capacitaciones con Entes municipales en temas de Alumbrado público, Uso eficiente de energía, Costo Unitario.</p>	100%	Evidencias: CENS.com Informativo Semanal del 17 de junio de 2016, redes sociales de Cens. y página web de CENS http://www.cens.com.co/ Reportes de asistencia.



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<p>Componente 3: Rendición de cuentas / Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>Fortalecer las capacidades de los líderes comunitarios y actores estratégicos del territorio incorporando líneas temáticas que le permitan gestionar su participación de forma proactiva ante CENS.</p>	<p>Acciones realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Estrategia Escuela de Líderes con Presidentes de Junta de las Comunas 3, 4, 6, 7 y 8 de la ciudad de Cúcuta: Se realizaron 8 módulos, temáticos inherentes al servicio de energía eléctrica, servicios de CENS y transparencia; Se certificaron 58 presidentes. -Encuentro de líderes: Realizado en el Hotel Bolívar en el cual asistieron 204 personas entre PJAC, Ediles y Vocales de Control, con una temática de Empoderamiento y Liderazgo Humano. 	<p>100%</p>	<p>Evidencias: Reporte de Asistencia y Registro Fotográfico</p>
	<p>Realizar capacitaciones en RSE para trabajadores.</p>	<p>Se realizó capacitación de la Política de RSE y sus lineamientos, dando a conocer el Alcance de lo que ES y NO ES la RSE, priorizando las actividades donde CENS actúa socialmente responsable en el área de influencia. Estas capacitaciones fueron dirigidas a Personal Operativo y Administrativo, por medio de 11 encuentros en los meses de febrero, mayo, junio y agosto 2016.</p>	<p>100%</p>	<p>Relación de capacitaciones realizadas en la vigencia 2016</p>
<p>Componente 3: Rendición de cuentas / Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>Realizar evaluación de satisfacción de cada rendición de cuentas.</p>	<p>En la rendición de cuentas del 28 de junio del 2016 se realizó una Evaluación de Satisfacción a las personas asistentes al evento con el fin de conocer su percepción en el desarrollo de la actividad; además de lo anterior se estableció un espacio en la web donde las personas podían acceder a esta evaluación y dar sus aportes respecto al evento. De este espacio se obtuvo la evaluación de 41 personas</p>	<p>100%</p>	<p>Encuestas realizadas</p>



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

Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		asistentes obteniendo un alto grado de satisfacción en el desarrollo de las temáticas que se comunicaron en el evento.		
	Realizar encuentro con voceros y vocales de control.	<p>Acciones realizadas:</p> <p>-Se realizó encuentro el 21 y 22 de abril del 2016, en CENS para la socialización de la Resolución CREG 039, 049 y 029 del 2016, donde participaron 14 vocales de control y líderes comunitarios.</p> <p>-Se realizó el 11 y 12 de agosto, en Medellín, encuentro de vocales de control de Cúcuta, Los Patios, Pamplona, Ocaña y Aguachica, con el tema Pasado y Presente de los Servicios Públicos, participaron 6 personas.</p>	100%	Evidencias: Listado de Asistencia y Registro Fotográfico
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.	La actividad programada no fue ejecutada durante la vigencia 2016	0%	La actividad se reformulará para la vigencia 2017 y se registrará en la actualización del plan anticorrupción.
Componente 4: Atención al ciudadano / Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementación de kioscos de consulta en la Oficina de Atención al Usuario.	Se realizaron dos reuniones con el equipo de TI y las empresas EMTELCO y CIEL ingeniería el día 27 de septiembre con el objetivo de resolver inquietudes por parte de CENS en cuanto a la implementación de un kiosco auto consulta, definir sus características técnicas, su proceso de contratación y la ruta a seguir a fin de contar con este servicio en la oficina de atención	100%	<p>Evidencias:</p> <p>-Acta de grupo interdisciplinario 7210-029-2016.</p> <p>- Acta de grupo interdisciplinario 7210-030-2016.</p> <p>-Correos electrónicos de Gesreq donde se evidencia el proceso de desarrollo, pruebas y paso a producción del requerimiento 47593 "Aplicación Módulo auto consulta"</p> <p>- Correos electrónicos remitidos a TI para solicitar equipo de cómputo e impresora.</p>



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>principal ubicada en Cúcuta. De acuerdo a lo conversado en dichas reuniones se realizaron los requerimientos GESREQ evolutivos números 47593 y 47594, con el fin de conocer los costos y el tiempo que tardaría en desarrollarse la aplicación requerida para la impresión de duplicados, abonos 70% y comprobantes sobre saldo en los tamaños (carta) y hojas de los formatos actuales, así como en hojas tipo tirilla con impresora térmica.</p> <p>Durante el mes de diciembre se revisó el alcance el requerimiento 47593 "Aplicación Módulo autoconsulta", el cual fue aprobado realizando algunas recomendaciones con el objetivo de brindar al cliente una aplicación de fácil uso y comprensión. Dicha aplicación fue desarrollada por Sinapsys y probada con el acompañamiento del equipo de TI obteniendo buenos resultados de funcionalidad.</p> <p>Paralelamente se realizaron adecuaciones al equipo de cómputo que se emplearía como módulo autoconsulta por parte de la mesa de servicios de TI para probar su funcionalidad y adecuar las políticas de seguridad pertinentes, así como la configuración de la impresora y su instalación en el mueble provisional suministrado por la USSA ubicado en la sala de atención al cliente de la sede principal de CENS en Sevilla-</p>		<ul style="list-style-type: none"> - Correos electrónicos remitidos a la USSA para solicitar el diseño del mueble para el módulo autogestión. - Correo electrónico del Catálogo de Servicios de TI donde se evidencia la solicitud realizada para la configuración del equipo. - Registros fotográficos <p>Los soportes y evidencias se encuentran en: Gesreq 47593 Expediente mercurio 000000139556 (Plan Operativo Canales Presenciales 2016)</p>



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

Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>Cúcuta.</p> <p>Una vez finalizadas y documentadas las pruebas del requerimiento, se realizó la aprobación del mismo por parte del Jefe de Área Gestión Comercial y se procedió dar el paso a producción del requerimiento el día 29 de diciembre de 2016.</p> <p>Actualmente el módulo autoconsulta se encuentra en funcionamiento en la sala de atención al cliente de la sede principal de CENS y está siendo utilizado por los clientes que acuden a la misma para la impresión de comprobantes y duplicados de la factura.</p>		
	<p>Implementación del servicio de Contacto Center.</p>	<p>Acciones realizadas:</p> <p>- I Trimestre: Se realizó reunión conjunta el día 15/02/2016 con los equipos de Tecnología de Información, Servicios Corporativos, Cadena de suministros, Auditoría y Secretaría General con el objetivo de definir la ruta de trabajo y acciones específicas para realizar la migración de las actividades del Call Center de CENS, al Contacto Center atendido por EMTELCO en virtud de la adhesión al contrato vigente entre EPM y EMTELCO para este servicio.</p> <p>Se inició el trámite contractual en el aplicativo NEON para la adhesión de CENS al contrato de EPM con EMTELCO, se efectuó la JP preliminar en la cual se consignaron los argumentos de</p>	<p>90%</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acta grupo interdisciplinario Número 7210-003-2016 febrero 15 de 2016. - Remisión de JP a suministros por correo electrónico el 10 de marzo de 2016. - Correo electrónico 28/03/2016 remitido a TI para solución de inquietudes técnicas. - Correo remitido por TI el Lunes 23 de mayo de 2016 - Correos del 13 y 15 de junio entre TI de CENS y EMTELCO - Correos del 16 y 17 de junio entre TI de CENS, EPM y EMTELCO - Acta de EMTELCO fecha 07 y 08 de julio de 2016. - Correo de TI el 19 de julio de 2016 al Jefe de Área Gestión Comercial sobre presupuesto estimado. - Correo de la USSA el 17 de agosto de 2016 al jefe de Área Gestión Comercial



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>las bondades de la adhesión.</p> <p>El 28/03/2015 se remite correo y documento en NEON al equipo de TI con el fin que resuelva las inquietudes técnicas y de costos mensuales adicionales en los que incurriría CENS al efectuar esta adhesión.</p> <p>Se elevaron inquietudes a EMTELCO sobre la modalidad de facturación y la prestación de otros servicios.</p> <p>-II Trimestre: Durante el II trimestre de 2016 TI de CENS estuvo en contacto y trabajando conjuntamente con TI de EPM y EMTELCO para resolver todas las inquietudes técnicas e iniciar un piloto de conectividad al sistema comercial CIMA y TCS desde EMTELCO. Al respecto se tienen los siguientes avances:</p> <p>a. Se instaló el software del sistema comercial CIMA en un servidor de EPM y se hicieron pruebas de acceso a la base de datos de producción desde la red de CENS al servidor de EPM, con resultados satisfactorios en cuanto a tiempos de acceso.</p> <p>b. Se está instalando en un servidor de EPM el sistema TCS utilizado por CENS para la creación de eventos reportados por el usuario de energía sobre la red. Se están subsanando algunos inconvenientes de incompatibilidad entre sistemas operativos.</p>		<p>sobre costos e inquietudes técnicas.</p> <p>-Presentación análisis de costos call center vs contact center.</p> <p>-Acta 7210-023-2016 del 26 de agosto de 2016, soporte de reunión con la Gerencia de Atención Clientes de EPM.</p> <p>-Acta 7210-024-2016 del 01 de septiembre de 2016, soporte de reunión con auditoría interna</p> <p>-Acta 7210-027-2016 del 20 de septiembre de 2016, soporte de reunión con TI y la USSA.</p> <p>-Solicitud ante junta directiva, presentación y anexos</p> <p>-Reporte de asistencia de la reunión realizada el 21/10/2016 para socializar ante Junta Directiva la propuesta de EMTELCO para trabajar bajo la modalidad plataforma con asesor.</p> <p>-Acta de grupo interdisciplinario 7210-031-2016 (Reunión realizada el 09/11/2016 con EMTELCO para la implementación de la propuesta plataforma con asesor)</p> <p>-Acta de grupo interdisciplinario 7210-032-2016 (Reunión realizada el 10/11/2016 con los equipos de CENS que soportan la implementación del Contact Center para socializar la propuesta plataforma con asesor)</p> <p>-Reporte de asistencia de la capacitación en interventoría de Contact Center con participación de filiales realizada el 10/11/2016.</p> <p>-Reporte de asistencia de la reunión realizada el día 28/11/2016 con auditoría y el negociador del proceso para la revisión de la JP.</p> <p>-Otrosí no. 1 al CT-2016-000178 Contrato Call center</p> <p>-Justificación de pedido aprobada.</p> <p>-Solicitud Única de Oferta PC-2016-000175</p> <p>-Acta de grupo interdisciplinario 7210-</p>



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>c. Cuando finalice la instalación de TCS y EPM active el acceso con CITRIX a los aplicativos CIMA y TCS, se realizarán pruebas desde Medellín a fin de detectar una tendencia en cuanto a tiempos de respuesta y calidad de la misma, lo cual se tiene previsto que sea durante el mes de Julio de 2016.</p> <p>Una vez se cuente con el informe de resultados de las pruebas realizadas y la recomendación de arquitectura de EPM, TI de CENS informará costos de la implementación y mantenimiento mensual de los aplicativos en servidores de EPM o EMTELCO con el propósito de evaluar costos para determinar la conveniencia de la adhesión al contrato con EMTELCO.</p> <p>-III Trimestre: Los días 7 y 8 de julio de 2016 se realizó visita a la sede de EMTELCO en Medellín donde se llevaron a cabo pruebas de funcionalidad de los aplicativos de CENS, dichas pruebas fueron satisfactorias. Así mismo, se aclararon todas las dudas contractuales, indagando sobre cada servicio ofrecido, la estructura administrativa del contratista, el monitoreo de la calidad en la prestación del servicio y aspectos técnicos de la operación en sede de EMTELCO. (canales de voz, datos, derivación de llamadas, etc.).</p> <p>El martes 19 de julio de 2016 se recibió por parte de TI de CENS el</p>		<p>036-2016 (Reunión realizada el día 29/12/2016 con EMTELCO, TI y la USSA para definir fechas para las actividades pendientes para la implementación del contact center)</p> <p>Los soportes y evidencias se encuentran en: CT-2016-000178-01 en NEON (Otroso Contrato Call center) PC-2016-000175 en NEON (Proceso de contratación Contact Center) Expediente mercurio 000000139556 (Plan Operativo Canales Presenciales 2016)</p>



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>presupuesto estimado de costos en los que se incurriría para iniciar la operación del contact center de CENS en sede de EMTELCO en Medellín.</p> <p>El miércoles 17 de agosto de 2016 se recibió respuesta preliminar por parte de la USSA con respecto a costos e inquietudes técnicas que se requerían resolver para efectuar el análisis de costos necesario a fin de evaluar la viabilidad financiera de la adhesión al contrato suscrito entre EPM y EMTELCO.</p> <p>El 22 de agosto se presentó al Jefe de Área de Gestión Comercial el análisis de costos inicial donde se comparó el servicio actual de Call Center de CENS vs el servicio que prestaría EMTELCO desde Medellín mediante el contact center. Así mismo, el 26 de agosto se presentó a la Gerencia de EPM el análisis efectuado junto con los beneficios e impactos negativos desde el punto de vista del equipo canales presenciales relacionados con la adhesión al contrato suscrito entre EPM y EMTELCO.</p> <p>El 01 de septiembre se llevó a cabo reunión con la participación de funcionarios de CENS adscritos a TI, la USSA, Auditoría Interna y el Área Comercial con el propósito de "Socializar los resultados del análisis de conveniencia y determinar acciones a desarrollar para la adhesión al contrato con EMTELCO para contact center"</p>		



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>El martes 13 de septiembre se creó en NEON el PLC 2016-000374 para el inicio del proceso contractual de adhesión al contrato CT2015000295 suscrito entre EPM y EMTELCO para la prestación de los servicios de contact center.</p> <p>El 20 de septiembre de 2016 se llevó a cabo reunión con TI y la USSA para definir contrataciones necesarias para contar con los servicios que permitan llevar a cabo la operación del contact center como lo son: espacio en el servidor de EPM para funcionamiento de aplicativos de CENS, canales de datos, canales de voz y línea 018000.</p> <p>- IV Trimestre: *Durante el mes de Octubre:</p> <p>El 20 de octubre se llevó a Junta Directiva la solicitud 343 mediante la cual se requería la "Modificación de la fecha de inicio, plazo y valor autorizado para la contratación de los servicios del contact center mediante sesión 770 del 02 de julio de 2015 (Autorización #251)". Así mismo, se expuso la situación de impacto que se venía generando en redes sociales y medios de comunicación debido a los empleos que se perderían en el call center de Cúcuta a causa de la migración al contact center operado desde Medellín.</p> <p>El mismo 20 de octubre se recibió por parte del funcionario Jorge</p>		



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

Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>León Correa una propuesta para operar desde Cúcuta bajo la modalidad de servicio “plataforma con asesor” y de esa manera mitigar un poco el impacto social causado por la pérdida de empleo del personal actualmente contratado en el call center de CENS.</p> <p>El 21 de octubre se socializó la propuesta planteada a los equipos involucrados en la operación del contact center de CENS surgiendo en esta reunión algunas inquietudes de carácter técnico y económico, las cuales se elevaron a EMTELCO para ser resueltas</p> <p>El 27 de octubre se recibe por parte de EMTELCO respuesta a cabalidad de todas las inquietudes planteadas por CENS</p> <p>El 31 de octubre se llevó a cabo una reunión con funcionarios de EPM con El objetivo es buscar una alternativa económica y que no genere costos adicionales para atender el conmutador de CENS por parte de EMTELCO.</p> <p>*Durante el mes de noviembre:</p> <p>Se aclaran inquietudes relacionadas con la operación del contact center entre las personas de comunicaciones unificadas y TI de EPM y CENS</p> <p>Se aprueba por parte de la gerencia de CENS iniciar la operación bajo la modalidad de “plataforma con asesor”</p>		



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>prestando el servicio desde Cúcuta y Medellín de manera simultánea, situación que genera algunos cambios en la Justificación de pedido.</p> <p>Los días 10 y 11 se lleva a cabo capacitación relacionada con la operación del contact center liderada por Jorge León Correa interventor del contrato entre EPM y EMTELCO.</p> <p>Se iniciaron los procesos de contratación por parte de TI para ampliación de canales de datos y adquisición de licencias requeridas para la correcta operación del contact center.</p> <p>Se inicia el proceso de modificación del contrato del Call center de CENS para aumentar valor y plazo hasta el 28 de febrero de 2017, con el fin de terminar los tramites contractuales y de implementación del contact center.</p> <p>Se revisa la Justificación de pedido modificada por parte de cadena de suministros, canales presenciales, auditoria interna y secretaría general, estando actualmente pendiente la aprobación de secretaría general.</p> <p>*Durante el mes de diciembre</p> <p>El 06 de diciembre de 2016 se firma otrosí no. 1 al contrato del Call center por parte de CENS y la firma contratista OFOSI S.A.S. para adicionar este contrato en</p>		



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>valor y plazo hasta el 28 de febrero de 2017.</p> <p>Se da inicio por parte de la Unidad de Suministro y Soporte Administrativo al proceso de contratación de los servicios de canales de voz, requeridos para la operación del Contact Center.</p> <p>Se lleva a cabo la aprobación del a Justificación de Pedido por parte de los equipos de Cadena de Suministros y Secretaría General, así como del Jefe de Área Gestión Comercial y la Gerencia.</p> <p>Una vez aprobada la Justificación de Pedido, se elaboró y envió por parte de Cadena de Suministros la solicitud única de oferta PC-2016-000175 a EMTELCO para la presentación de su oferta.</p> <p>El día 29 de diciembre se realizó reunión con EMTELCO y los equipos de Soporte Administrativo y TI para definir fechas de las actividades pendientes por realizar para dar inicio a la operación del Contact center el 01 de marzo de 2017 y las posibles fechas de su ejecución.</p> <p>Actualmente se está a la espera de la presentación de la oferta por parte de EMTELCO y la actualización del cronograma de implementación; así como de la contratación de los servicios requeridos por parte de TI y la USSA para dar inicio al cronograma de implementación y</p>		



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>realizar las pruebas pertinentes.</p> <p>Estado de la acción: En desarrollo.</p> <p>Debido a la decisión de CENS de operar el contact center bajo la modalidad "Plataforma con asesor" con el fin de mitigar el impacto social generado por la posible pérdida de empleo del personal que labora actualmente en el call center de CENS, se tuvo que replantear la justificación de pedido y demás tramites contractuales de acuerdo a esta nueva modalidad; razón por la cual se vieron aumentados los tiempos de contratación e implementación, lo que conllevó a que se realizará un otrosí al contrato del call center hasta el 28 de febrero de 2017 para dar inicio a la operación del contact center a partir del 01 de marzo de 2017. Por lo anterior se dará por terminada esta acción durante el I trimestre del año 2017 con el fin de terminar los tramites contractuales de la adhesión para dar inicio al cronograma de implementación por parte de EMTELCO y realizar pruebas del funcionamiento de los canales de voz y datos, así como de los aplicativos para iniciar la operación del contact center en las condiciones esperadas el 01 de marzo de 2017.</p>		
	<p>Estudio de viabilidad para implantar el recaudo en línea.</p>	<p>Se realizó el estudio de viabilidad y se entregó a los interesados el pasado 29 de noviembre de 2016.</p>	<p>100%</p>	<p>Documento Estudio de Viabilidad de Recaudo en Línea para CENS</p>



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<p>Componente 4: Atención al ciudadano / Subcomponente 3 Talento Humano</p>	<p>Fortalecer el conocimiento del personal adscrito al equipo de trabajo Canales Presenciales en temas de Atención al Usuario.</p>	<p>Acciones realizadas: -I Trimestre: El día 11/02/2016 se realizó capacitación de "El poder de las conversaciones" la cual tenía por objetivo dar a los supervisores y coordinador las competencias y habilidades necesarias para obtener mejores resultados en el manejo del personal.</p> <p>El día 02/03/2016 llevó a cabo una capacitación de "Liderazgo" con el objetivo de dar herramientas y técnicas para fortalecer las habilidades de liderazgo de las supervisoras y coordinador.</p> <p>-II Trimestre: En el segundo trimestre del año se realizaron las siguientes capacitaciones. Las fechas y temas tratados fueron los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 27 de Abril de 2016: Ética y Valores - 1 y 8 de junio 2016: Estrategia de fidelización de clientes – Videoconferencia para supervisoras. - 15 de junio 2016: Servicio al Cliente <p>-III Trimestre: Durante el tercer trimestre del año realizaron las siguientes capacitaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 13 y 14 de junio: Capacitación en medidores prepago al personal del Call Center - 22 de junio: Taller de refuerzo No.1 Call Center - 27 de junio a 19 de julio: 	<p>100%</p>	<p>Evidencias: -Acta No.7210-011-2016 del 29 de marzo de 2016 -Acta No.7210-003-2016 de seguimiento al contrato CT-2015-000365 del 23 de junio 2016 -Acta No. 7210-002-2016 de seguimiento al contrato CT-2016-000169 del 19 d2e septiembre de 2016 -Informe mes de noviembre 2016 CT-2016-000178 (Contrato Call Center) radicado mercurio 201600034968 -Informe mes de noviembre 2016 CT-2016-000169 (Contrato Front) radicado mercurio 201600034795</p> <p>Los soportes y evidencias se encuentran en: Expediente mercurio 000000139556 (Plan Operativo Canales Presenciales 2016)</p>



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>Fortalecer las capacidades, conocimientos y habilidades de las agentes de servicio, a través de la implementación de un plan de capacitación individual (Regionales Aguachica y Ocaña).</p> <p>-29 de junio: Taller de refuerzo No. 2 Call Center</p> <p>-05 de julio: Capacitación en debido proceso</p> <p>-13 de julio: Taller de refuerzo No. 3 Call Center</p> <p>- 30 de agosto a 10 de septiembre: Fortalecer las capacidades, conocimientos y habilidades de las agentes de servicio, a través de la implementación de un plan de capacitación individual (Regionales Pamplona y Tibú).</p> <p>-IV Trimestre: Durante el IV trimestre del año la firma contratista OFOSI S.A.S. realizó las siguientes capacitaciones al personal del front y call center dando cumplimiento al plan de capacitación:</p> <p>-05 de octubre: Servicio al cliente / Personal front y call center</p> <p>-14 de octubre: Retroalimentación auditorías de actividades OFOSI - Personal front</p> <p>-18 al 27 de octubre: Plan de capacitación individual para reforzar las capacidades, conocimientos y habilidades de las agentes de servicio de las regionales y localidades. (Cúcuta y Tibú).</p> <p>-19 de octubre: Pausas activas y hábitos posturales / Personal</p>		



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

Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>front y call center</p> <p>-20 de octubre: Retroalimentación de auditorías de actividades OFOSI / Personal front</p> <p>-25 de octubre: Capacitación Constructoras / Personal Call center</p> <p>-27 de octubre: Retroalimentación auditorías de quejas y reclamos / Personal front</p> <p>-21 y 22 de noviembre: Capacitación Constructoras / Personal Front</p> <p>-26 de noviembre de 2016: Homologación Cartera / Personal Front</p> <p>-24 de noviembre de 2016: Auditorías / Retroalimentación de oportunidades de mejora - Personal call center</p> <p>-25 de noviembre de 2016: Productividad en campo / Dar a conocer los lineamientos para sostener el indicador de visitas fallidas / Personal Call center</p> <p>Estado de la acción: Cumplida</p>		
	<p>Fortalecer el conocimiento del personal adscrito al equipo de trabajo Atención Clientes en temas éticos, técnicos, regulatorios, normativos y gestión de PQRs.</p>	<p>Acciones realizadas:</p> <p>Los días 16, 18 y 19 de febrero de 2016 se realizaron capacitaciones al personal de la regional Cúcuta en temas relacionados con: Procedimientos, Protocolo para interacción con clientes y usuarios, Tipos de solicitudes, clasificación, gestión y atención de las mismas; Exención de contribución, Términos traslados por competencia, Procedencia de los recursos, aplazamientos, ajustes y aprobación de ajustes, términos para resolver, citar,</p>	<p>100%</p>	<p>Evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Listados de asistencia a capacitaciones efectuadas -Presentación power point -Presentación con resultados de la evaluación aplicada al personal asistente - Acta 7210-021-2016 de grupo primario con regionales del 29 de junio de 2016 - Presentación desviación significativa - Reporte de asistencia a capacitación en desviación significativa del 01 de julio de 2016. - Acta 005 Regional Ocaña del 20 de junio de 2016



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

Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>aplazar, notificar.</p> <p>Los días 22, 23, 24, 25 y 26 de febrero de 2016 se realizaron capacitaciones al personal de las regionales Pamplona, Ocaña y algunas localidades de la regional Tibú en temas relacionados con: Procedimientos, Protocolo para interacción con clientes y usuarios, Tipos de solicitudes, clasificación, gestión y atención de las mismas; Exención de contribución, Términos trasladados por competencia, Procedencia de los recursos, aplazamientos, ajustes y aprobación de ajustes, términos para resolver, citar, aplazar, notificar.</p> <p>El día 29 de junio se realizó capacitación al personal de canales presenciales de las regionales Aguachica, Pamplona, Ocaña y Tibú dando a conocer la modificación de la cláusula 20 numeral 12 del contrato con condiciones uniformes, referente a la nueva fórmula de desviación significativa y los parámetros para su aplicación. Dicha capacitación fue replicada al personal del front en Cúcuta el día 01 de julio realizando algunos ejemplos de la aplicación de esta nueva fórmula y explicando el tratamiento dar desde la atención al usuario.</p> <p>Durante el mes de agosto se realizaron capacitaciones con el fin de reforzar el conocimiento en la documentación del proceso atención clientes y su consulta a través del SGC en las regionales</p>		<p>- Acta AGCRT-006-2016 Regional Tibú del 11 de agosto de 2016</p> <p>- Reporte de asistencia a reunión para reforzar manejo en el sistema de gestión documental Regional Aguachica del 30 de agosto de 2016.</p> <p>- Acta 04-2016 Regional Pamplona del 14 de septiembre de 2016</p> <p>Los soportes y evidencias se encuentran en: Expediente mercurio 000000139556 (Plan Operativo Canales Presenciales 2016)</p>



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

Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>Aguachica, Pamplona, Ocaña y Tibú. A continuación se detallan las fechas de ejecución de las capacitaciones en cada regional:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 20 de Junio: Ocaña - 11 de Agosto: Regional Tibú - 30 de Agosto: Regional Aguachica - 14 de Septiembre: Regional Pamplona 		
<p>Componente 4: Atención al ciudadano / Subcomponente 4 Normativo y procedimental</p>	<p>Homologación de los procesos asociados con la gestión comercial.</p>	<p>* Se realizó Cronograma de Homologación del Proceso de Venta de Productos o Servicios y Vinculación de Clientes. * Se realizó Cronograma de Homologación del Proceso Facturación. *Cronograma de Implementación Homologación del Proceso Cartera</p>	<p>100%</p>	<p>Evidencias: 1. Cronograma de Homologación (Ajustado correcciones EPM). 2. Cronograma Homologación Facturación_SGTO 31082016. 3. Cronograma de Implementación Homologación Cartera.</p>
<p>Componente 4: Atención al ciudadano / Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Capacitación a los usuarios sobre el manejo del consumo, el conocimiento básico de la tarifa y los demás componentes de la factura.</p>	<p>Durante la vigencia 2016 se realizan jornadas educativas donde se brinda capacitación a la comunidad, entre otros temas, el conocimiento básico de la factura y uso eficiente de energía. Así mismo se brindó información sobre aspectos implícitos en las Resoluciones CREG - 039 - 049 y 029 de 2016 sobre Tarifas diferenciales.</p>	<p>100%</p>	<p>Relación de capacitaciones realizadas en la vigencia 2016</p>



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<p>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información / Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa</p>	<p>Publicación de información relacionada con el Decreto 2573/2014 "Estrategia de Gobierno en Línea"</p>	<p>La Actividad se encuentra programada para culminar en la vigencia 2018. No obstante, se efectúa seguimiento a lo correspondiente en la vigencia 2016, así:</p> <p>Durante el año 2016 se adelantaron las siguientes actividades:</p> <p>Se presentó el "Marco para el relacionamiento digital del Grupo EPM", su alineamiento con el Direccionamiento Estratégico y la visión retrospectiva y prospectiva.</p> <p>Se socializó al Grupo Primario de Gerencia la Estrategia Gobierno en Línea, que se deriva del Decreto 2573 de 2014, sus planteamientos clave, el mapa de ruta para su implementación, el resumen de logros destacados y el plan de trabajo que se está adelantando.</p> <p>Se comparte con los integrantes del Comité Digital, los temas de interés del Ecosistema Digital y Gobierno en Línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CENS en Google: Se presenta los detalles de la gestión de la certificación de la cuenta de CENS ante el buscador virtual Google para lograr: <ul style="list-style-type: none"> • Aparecer en el motor de búsqueda más grande y más utilizado del mundo. • Tenemos cuenta certificada por Google, con comunicación escrita enviada desde Estados Unidos. • Facilidades de búsqueda y acceso desde la red, para ubicar puntos de atención de CENS. <p>Los usuarios pueden llamar a la línea 5824444 directamente</p>	<p>100%</p>	<p>Se aclara que la actividad está programada para ejecutar en las vigencias 2016, 2017 y 2018. Por lo cual el 100% corresponde a la vigencia 2016.</p> <p>Soportes: Actas de Comité Digital 2016.</p>



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		<p>desde la App Google Maps y el navegador web de su Móvil.</p> <p>- Socialización de avances Gobierno en Línea: Curso Virtual Gobierno en Línea</p> <ul style="list-style-type: none"> • El objetivo es la socialización y participación del personal administrativo en el conocimiento del Decreto 2573 del 12 de Diciembre de 2014. • Se inició con la inscripción del personal al curso virtual de Gobierno en Línea brindado por Universidad Grupo EPM, que duró desde el 4 de mayo de 2016 hasta el 3 de junio de 2016 • De 358 personas inscritas realizaron el curso a satisfacción 139, es decir el 40% • El curso es una de las primeras etapas de socialización. <p>*Diagnóstico GEL</p> <ul style="list-style-type: none"> • El Objetivo es saber en qué porcentaje se encuentra cada TIC o Grupo, en aras de iniciar proceso de fortalecimiento de estas TICS <p>*Gestión en Facebook</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo que se está realizando con redes sociales, específicamente en Facebook, donde el nivel de respuesta es del 100%, nos permite apalancar una pequeña parte de Gobierno Abierto informando a la comunidad sobre inquietudes o actividades que realiza la empresa. 		



Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<p>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información / Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</p>	<p>Publicar información relacionada con el avance en la implementación de las acciones contenidas en el componente 4 "Atención al Ciudadano" del Plan Anticorrupción.</p>	<p>El seguimiento a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, fue realizado y publicado oportunamente conforme a lo establecido en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, así:</p> <p>* Primer seguimiento: con corte al 30 de abril y su reporte en la Web dentro de los 10 primeros días hábiles del mes de mayo 2016.</p> <p>* Segundo seguimiento: con corte al 31 de agosto y su reporte en la Web dentro de los 10 primeros días hábiles del mes de septiembre 2016.</p>	<p>100%</p>	<p>http://www.cens.com.co/es-co/transparenciayaccesoalainformacion/C3%B3n%3%BAblica/plananticorrupcion/C3%B3n.aspx</p>
<p>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información / Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad</p>	<p>Adecuación de mecanismos de acceso a espacios físicos de la organización para población en situación de discapacidad.</p>	<p>Acciones realizadas: Durante la vigencia 2016, se realizó las siguientes obras mejorando los accesos para discapacitados.</p> <p>REGIONAL PAMPLONA: Se realizó la construcción de la rampa de acceso, la instalación de adoquines guía, y adecuación de baño para discapacitados.</p> <p>REGIONAL AGUACHICA: Se realizó la construcción de la rampa de acceso y adecuación de baño para discapacitados.</p> <p>SEDE SEVILLA EDIFICIO T&D: Se realizó la construcción de un puente peatonal de acceso que une al nuevo edificio T&D con el edificio CENS 60 años módulo 1, el cual cuenta con un ascensor. Así mismo, se realizó adecuación de baños para discapacitados en</p>	<p>100%</p>	<p>Registros fotográficos de las obras.</p>



Vigilada Superservicios

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
		el nuevo edificio.		
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.	<p>Acciones realizadas: El mecanismo que se implementó para la consolidación de solicitudes de Relacionamiento, para este caso con el Grupo de Interés Estado es mediante una Plantilla que contiene la trazabilidad y el tipo de relacionamiento que se lidera en las diferentes áreas de CENS con entes del Estado, a fin de llevar un seguimiento y conocer los compromisos adquiridos por las partes y el método de respuesta utilizado a las solicitudes. Además de lo anterior en esta plantilla se relaciona las diferentes intervenciones, proyectos y demás actividades realizadas por CENS en los diferentes municipios para tener respuestas inmediatas en el momento en que haya un acercamiento con este Grupo de interés.</p> <p>Estado de la acción: Cumplida (Esta acción tendrá continuidad para vigencia 2017)</p>	100%	Evidencias: Plantilla "Relacionamiento Estado - Agenda - Seguimiento a la Agenda"

Cúcuta, 16 de enero de 2017

GREEVER JOHANA ORTIZ DAZA

Auditor