



Vigilada Superservicios

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

CE6100

20191010001106

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Vigencia:	2018
Fecha publicación:	Enero 16 de 2019
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> <p>Componente 6: Otras Iniciativas</p>

Seguimiento Tercer Cuatrimestre al PAAC vigencia 2018

Fecha Seguimiento: Enero 2019

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

Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Socialización de la política de administración del riesgo	31-diciembre-2018	<p>Las políticas de gestión integral de riesgos y de cero tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno, se encuentra publicadas en la página web de CENS y se divulgó al interior de la organización a través del medio de comunicación CENS.COM.</p> <p>Igualmente, la política de cero tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno se dio a conocer en el espacio de relacionamiento con proveedores y contratistas regionales.</p>	100%
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualización del mapa de riesgos de corrupción	31-enero-2018	El equipo de trabajo de Gestión Integral de Riesgos realizó la oportuna actualización del Mapa de Riesgos para la vigencia 2018 y el Comité de Gerencia lo aprobó en Sesión 6000-005-2018 del 29 de enero 2018.	100%
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Publicación del mapa de riesgos de corrupción actualizado	31-enero-2018	El Mapa de Riesgos de Corrupción fue publicado oportunamente en la ruta http://www.cens.com.co/Portals/0/Documentos/transparenciaayaccesopublico/PlanAnticorrupcion/2018/Riesgos%20de%20corrupción%202018%20Rev.%20Comité%20Gerencia%20Plan%20Anticorrupción.pdf	100%



Vigilada Superservicios

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

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar seguimiento a los controles establecidos para los riesgos de corrupción	31-diciembre-2018	<p>En 2018, se analizaron los escenarios de riesgos asociados a fraude, corrupción, soborno, lavado de activos y financiación del terrorismo en los 70 procesos organizacionales existentes y se identificaron, valoraron y evaluaron 64 escenarios en 33 de ellos.</p> <p>Se diseñaron y aplicaron mecanismos que permitieron contar con la participación de los grupos de interés Empleados y Proveedores y Contratistas para la actualización de la matriz de riesgos de corrupción de Empresa para la vigencia 2019, logrando la receptividad de 251 personas (186 empleados y 65 proveedores y contratistas).</p> <p>Como mecanismo para fortalecer las capacidades de los directivos y colaboradores de CENS en temas éticos y de legalidad, en un esfuerzo conjunto con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito UNODC, en el mes de noviembre se desarrollaron los siguientes espacios de formación:</p> <ul style="list-style-type: none"> •Dilemas éticos y tipologías de corrupción •Principales tipologías de corrupción en la contratación pública y privada. <p>Asimismo, en la agenda de inducción a nuevos trabajadores se incluyeron los temas de cumplimiento en cuanto a gestión de riesgos de corrupción, fraude y soborno, lavado de activos y financiación del terrorismo y de protección de daos personales, capacitando al 100% de ellos.</p>	100%

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites				
Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Situación Actual	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Conexión a los servicios públicos	Los procesos y procedimientos de CENS no están totalmente homologados con los del grupo empresarial EPM	31-diciembre-2018	<p>Se realizó avances en la documentación de instructivos y guías, el porcentaje de avance total corresponde a 66,79 % debida reestructuración de tareas dentro del cronograma.</p> <p>Para el plan 2019 se formularán nuevas acciones con el fin de continuar con la disminución de los tiempo y costos para el servicio de conexión a los usuarios.</p>	0.6679
Conexión a los servicios públicos	Habilitación del canal escrito para la recepción de estas solicitudes	31-diciembre-2018	<p>Se realizó la habilitación del canal escrito a través de la página WEB mediante el formulario de factibilidad del servicio y a través del Work Flow con asunto 0532 y Ruta CENS – FACTIBILIDAD DEL SERVICIO DE ENERGIA mediante catálogo con radicado 2082384.</p> <p>Teniendo en cuenta el cambio de sistema de información comercial, no se requiere la creación de Work Flow para la habilitación del canal escrito, razón que justifica la no continuidad de esta acción.</p> <p>Para el plan 2019 se formularán nuevas acciones con el fin de continuar con la disminución de los tiempo y costos para el servicio de conexión a los usuarios.</p>	100%



Vigilada Superservicios

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

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites				
Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Situación Actual	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Conexión a los servicios públicos	Habilitación del canal constructor para la recepción de solicitudes realizadas por este gremio	31-diciembre-2018	Para la habilitación del Canal constructor se actualizó documentación (procedimiento, guías, formatos) del Proceso Ventas de Productos o Servicios y Vinculación de Clientes, / Prestación de Servicios Asociados; se activó el correo electrónico constructores@cens.com.co y se están diseñando plantillas para diligenciar a través de la página Web de CENS. Así mismo, durante la vigencia 2018, el Área de Servicios Corporativos de CENS seleccionó el personal que cubrió las vacantes requeridas para el funcionamiento del Canal.	95%
Todos los trámites	Se requiere realizar un diagnóstico del estado actual de los trámites	31-diciembre-2018	<p>Durante la vigencia 2018, se llevaron a cabo varios proyectos que apuntaron a disminuir los costos y tiempos que los clientes/usuarios deben invertir en los trámites que realizan en la empresa, y a optimizar la operatividad en diferentes canales de atención, estos fueron sus resultados:</p> <p>Implementación de Paga tu Factura sin Factura: Oferta para disminuir los costos y trámites por concepto de abonos y pérdida de la factura. Se realizaron los desarrollos con los aliados Apuestas Cúcuta 75, Coompecens y Cooguasimales para que los usuarios no necesiten la factura física al momento de realizar el pago de la misma, y también puedan realizar abonos desde el 70% sin necesidad de los comprobantes de pago que anteriormente debían solicitar en las salas de atención. Actualmente los usuarios de CENS han realizado más de 720 mil transacciones sin la factura, reduciendo además un 16% la emisión de documentos para abonos.</p> <p>Implementación Asesor en Línea: Iniciativa para realizar la asignación de turnos desde la sede Sevilla a los agentes de servicio en las localidades que no cuenten con turnos en atención, turnos en espera o tengan un reposo activo, a fin de que estos realicen atenciones de los turnos mediante videollamadas. Esta nueva modalidad de atención se utiliza desde el 19 de octubre de 2018 y a la fecha han realizado más de 600 atenciones por Asesor en línea en la sede Sevilla.</p> <p>Citación por medio de Mensajes de Texto Certificados "472": Para la citación a notificar las decisiones emitidas por la empresa de solicitudes presentadas por usuarios en diferentes canales de atención, se gestionaron los contratos del envío de la citación por mensajes de texto certificados a través de la empresa 472, buscando minimizar los tiempos y costos de envío de correspondencia, brindarle al usuario la información rápida y a la mano; esta nueva modalidad de citación se encuentra en etapa de pruebas y se espera salga a producción en próximas semanas.</p> <p>Atención de solicitudes en la modalidad de Chat: Se brinda al usuario atención virtual mediante un chat que se encuentra disponible de lunes a viernes de 8:00 am a 8:00 pm y sábados de 8:00 am a 2:00 pm en la Página Web de CENS o en la APP. Por medio del cual se brinda atención al usuario sobre información general y se reciben quejas o reporte de daños.</p> <p>Consultas de Funcionarios (IVR transaccional): Por medio de la línea de atención de CENS se brinda información al usuario sobre funcionarios que realizan revisiones en las vivienda de los usuarios el cual facilita que a través de una llamada a la línea 01800414115 digitando el número de identificación de la persona que lo visita</p>	100%



Vigilada Superservicios

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

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites				
Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Situación Actual	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			<p>pueda tener certeza que labora para CENS, evitando riesgos de robos u otras situaciones.</p> <p>Implementación App de CENS: Este aplicativo móvil cuenta con una interface amigable e intuitiva que le permite a quien la instale a su teléfono móvil, consultar información sobre la factura, las oficinas de atención, las oficinas de recaudo, presentar peticiones, quejas y recursos, verificar información de los trabajadores de CENS que lo visitan, llamar a la línea de atención nacional gratuita, comunicarse con la línea de contacto transparente, consultar las tarifas, reportar irregularidades, registrarse para recibir la factura por correo electrónico, pagar la factura, o realizar un chat con un asesor para tener información general, poner una queja o reportar un daño.</p> <p>Te contactamos: Consiste en devolver la llamada a los clientes que se comunicaron a las líneas de atención, pero no obtuvieron ningún contacto con algún creador de experiencia. Beneficios: Mejorar la satisfacción de los usuarios. Disminuir el esfuerzo de los clientes para realizar solicitudes a través de la línea de atención. Resultados: Desde marzo a noviembre 2018, 8.955 clientes trataron de contactarnos a través de la línea de atención, se devolvió la llamada a 7.504 de ellos, logrando un contacto efectivo en el 92% de los clientes.</p> <p>Recuperando la Experiencia: Consiste en recuperar la experiencia del cliente tomando en cuenta los resultados obtenidos de la encuesta que se realiza al finalizar la atención. Beneficios: Demostrar a los usuarios la importancia que tienen para CENS, de esta manera mejorar la percepción de servicio y fidelizar los clientes. Mejorar ante los usuarios la imagen de CENS. Resultados: De abril a noviembre 2018, se contactaron a 881 usuarios, con el fin de recuperar su experiencia.</p> <p>Estrategia SMS e IVR: Consiste en notificar desconexiones e información relevante del servicio a través de mensajes de texto o IVR. Beneficios: Disminuir el flujo de llamadas para reportar fallas en el servicio. Mantener informados a los clientes sobre los trabajos que se realizan para mejorar la calidad del servicio. Mediante el aviso anticipado de la desconexión evitamos el daño de bienes o alimentos que requieren de refrigeración. Resultados: Con corte a 30 de noviembre se han enviado 702.477 mensajes de texto impactando a 419.197 clientes. Así mismo, se entregaron 70.367 mensajes a través de IVR informativo.</p>	

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)				
Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Situación Actual	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance



Vigilada Superservicios

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

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)				
Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Situación Actual	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Todos los trámites	Se requiere realizar un diagnóstico del estado actual de los trámites	31-diciembre-2018	<p>Se continuaron las consultas en los diferentes canales de atención al momento de atender a usuarios que requieran los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consulta en la página del VUR (Ventanilla Única de Registro) : Certificado de Libertad y Tradición. - Consulta en la página del RUES (Registro Único Empresarial y de Proponentes): Certificado de existencia y representación legal. - Consulta Registraduría: Documento de Identificación (C.C.) - Consulta Sisben: Certificado puntaje Sisben. - Consulta a la página del CONTEC- Verificar matrícula profesional de técnicos Electricistas <p>Además, durante la atención comercial se continúa realizando la verificación de la documentación solicitada al cliente para determinada solicitud reposa en el sistema Documental "powerfile", evitando de esta manera que el cliente se tenga que desplazarse a su vivienda o en caso de pérdida volver a realizar los trámites ante las diferentes entidades.</p>	100%

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración del informe de sostenibilidad	30-junio-2018	<p>Se elaboró informe de Sostenibilidad en dos versiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informe de Sostenibilidad - Relatoría Ejecutiva 2. Informe de sostenibilidad - versión completa <p>El informe de sostenibilidad se realizó con el enfoque de gestión de los temas materiales (temas relevantes) de CENS. Estos se encuentran publicados en la página web de CENS.</p> <p>http://www.cens.com.co/Portals/0/InformeSostenibilidad_CENS2017.pdf</p> <p>http://www.cens.com.co/Portals/0/Documentos/Sostenibilidad/Relatoria%20Ejecutiva%20CENS%202017.pdf</p>	100%



Vigilada Superservicios

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

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Rendición de cuentas a diferentes públicos de interés	30-junio-2018	<p>Se realizó 4 espacios de rendición de cuentas dirigido a diferentes grupos de interés:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rendición de Cuentas General: El proceso de Rendición de Cuentas 2017 fue realizada el 18 de abril en las instalaciones del Hotel Holiday Inn, contando con la participación de 152 personas aproximadamente representando diferentes grupos de interés. <p>Adicional a lo anterior para el cierre de los programas de Cercanía Institucional realizada por Educación al Cliente y Gestión Social, se desarrolla una Rendición de Cuentas dirigida a clientes, usuarios y comunidad. Durante el primer semestre fueron realizadas en:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Villa del Rosario - 17 marzo 2018 2. Pelaya – 21 abril 2018 3. Pamplona - 09 junio 2018 	100%
	Evento de encuentro con proveedores y contratistas	31 diciembre 2018	<p>El 16 de noviembre del presente año, se realizó el Encuentro con proveedores y contratistas locales, regionales y nacionales, para lo cual se remitió la invitación mediante correo electrónico y contacto telefónico. El evento comprendió tres espacios, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Charlas técnicas. Logrando atender las necesidades de los negocios de CENS, las firmas Schneider Electric y ABB ofrecieron un espacio de relacionamiento para capacitar al personal de las Subgerencias de Distribución, Subestaciones y Líneas y la Unidad de Proyectos sobre temas de interés relacionados con el negocio. 2. Presentación tipo auditorio. La temática contempló: Gestión Ética Empresarial (Contacto transparente, Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, Comité de Ética, Manual de Conducta Empresarial, Código de Conducta para Proveedores del Grupo EPM), Proceso de Contratación a través de ARIBA, Plan de Compras 2019, Muestra empresarial. 3. Muestra empresarial: Se contó con la participación de veintitrés (23) proveedores que trajeron ofertas novedosas de bienes y/o servicios de interés para el sector eléctrico. <p>Se contó con la participación de ciento sesenta (160) asistentes, entre proveedores, contratistas y personal técnico de CENS.</p> <p>La satisfacción general del evento obtuvo una calificación promedio de 4.9, siendo 5 la máxima calificación</p>	100%



Vigilada Superservicios

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

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
	Asamblea General de Accionistas	31-marzo-2018	En atención al Acta 115 del 14 de marzo de 2018 se realizó Asamblea General Ordinaria de Accionistas de CENS a la cual asistió quórum suficiente (99,36% acciones representadas) para deliberar y tomar decisiones de conformidad con los artículos 31 de los estatutos sociales y 68 de la Ley 222 de 1995. Soporte: Copia de Acta de Asamblea 115.	100%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Fortalecer capacidades de líderes comunitarios para gestionar su participación en la gestión de CENS	31-diciembre-2018	<p>258 personas asistieron a los eventos de Rendición de cuentas realizados en el marco de Cercanía Institucional en los municipios de Tibú, Ábrego y Cúcuta (Barrios Aeropuerto y Atalaya)</p> <p>Se realizaron 8 escuelas de líderes con los siguientes módulos: Habilidades sociales y cadena del servicio; Nueva factura y uso eficiente de la energía; prevención del riesgo eléctrico, deberes y derechos de los usuarios; alumbrado público, ofertas comerciales y silvicultura urbana. En total participaron 218 líderes de la regional Cúcuta (Atalaya, Aeropuerto y Morelli), Tibú (Tibú y San Cayetano), Ocaña (Ábrego y Teorama) y Pamplona (Labateca).</p> <p>Se realizaron 12 Encuentros con líderes para socializar nueva factura, uso eficiente de la energía, riesgo eléctrico y alumbrado público. Participaron 250 líderes de la regional Cúcuta (Comunas 1 y 2), Pamplona (Pamplona), Tibú (Salazar, Arboledas y Corregimiento Campo Dos), Ocaña (Ocaña y Corregimiento El Aserri) y Aguachica (Aguachica, Pelaya y Gamarra).</p>	100%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación de satisfacción de cada rendición de cuentas	31-diciembre-2018	<p>Durante la vigencia 2018 se realizaron 9 espacios de Rendición de Cuentas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • (1) una general para todos los grupos de interés • (8) ocho realizadas como cierre del programa de Cercanía Institucional en Cúcuta y Regionales, con el apoyo de Gestión Social. <p>Para cada una de ellas se evaluó la satisfacción en cuanto a los temas presentados y desarrollo del evento, conociendo la percepción y temas de interés de los diferentes grupos.</p>	100%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance



Vigilada Superservicios

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

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
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	31-diciembre-2018	El diagnóstico del componente no se pudo concluir en 2018, por cuanto, a raíz de la promulgación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, hubo necesidad de revisar nuevamente todos los elementos y alinear las actividades a nivel de grupo EPM para ejecutar de manera prioritaria, la implementación de este modelo que absorbe, entre otros, el plan anticorrupción y de atención al ciudadano. La acción se reprograma para la vigencia 2019.	0%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Estructurar e implementar plan de trabajo con las áreas de TI y Comercial para el recaudo en línea	31-diciembre-2018	La oferta paga tu factura sin factura salió a producción el 9 de julio de 2018 y paga a tu medida (PatM) salió el 20 de diciembre de 2017. Estas ofertas incorporaron la modalidad de recaudo en línea, por lo que se considera implementado y efectivo.	100%
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Continuidad de la homologación de los procesos asociados con la gestión comercial	31-diciembre-2018	Se realizó avances en la documentación de instructivos y guías para el proceso de venta de productos o servicios y vinculación clientes, se revisaron y actualizaron los requisitos técnicos y comerciales para los pedidos de energía, los cuales se encuentran consignados en la matriz de requisitos vigente.	100%
	Modificar y actualizar el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, según normatividad vigente	31-diciembre-2018	Se llevó a cabo actualización del contrato con condiciones uniformes en lo que respecta a Autogenerador a pequeña escala conectado al Sistema de Interconectado Nacional (SIN), en su calidad de CLIENTE/USUARIO.	100%
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Automatización de la asignación de peticiones, quejas, reclamos y recursos	30-junio-2018	Se solicitó a través del proceso Gestión Documental a la mesa de servicios compartidos de EPM, generar las pruebas e implementación sobre los diseños de reclamos, recursos petición por daño en equipo eléctrico, factibilidad y solicitud de conexión. Así mismo, mediante Acta suscrita con los trabajadores Tecnólogo D, Tecnólogo E, y auxiliar de oficina del proceso Soporte Clientes (PQR) se les informó las nuevas funciones a realizar a partir del 4 de enero 2019 y actualmente se encuentran ejecutando.	85%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Realizar el registro nacional de bases de datos ante la SIC	30-diciembre-2018	Se actualizó el inventario y se realizó el registro de dieciséis (16) bases de datos personales de CENS ante la Superintendencia de Industria y Comercio, con radicados de fecha 17 y 18 de diciembre de 2018.	100%



Vigilada Superservicios

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

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
	Continuidad en la publicación de información relacionada con el Decreto 2573/2014 "Estrategia de Gobierno en Línea"	31-diciembre-2018	<p>Se realizó el autodiagnóstico de MIPG (Modelo Integrado de Planeación y Gestión), con el apoyo de Auditoría, que respaldó la gestión pasando de 36.3% a 53.4% a los siguientes desarrollos y ajustes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Portal web: Se desarrolló un nuevo skin o plantilla del portal web el cual permite cumplir con la norma NTC5854 sobre Accesibilidad. Activaciones del buscador, resalto de colores en la barra, modificaciones en banner principal, son algunas de las mejoras en las 120 páginas que se han actualizado. • Digitalización de la matriz de requisitos a través de la creación de la página web Trámites y Servicios • Salida en vivo de Factura Digital, en la cual más de mil usuarios se inscriben y reciben la factura por el correo electrónico. • Creación del perfil CENS Grupo EPM en la página www.datos.gov.co y la publicación de datos tales como: Oficinas de Atención Clientes, Puntos de Recaudo que se actualizan cada 6 meses y Tarifas del Servicio de Energía de manera mensual. • Apoyo en el desarrollo de la App de CENS, que cuenta con más de 2 mil descargas. • Desarrollo de la página web de Participación Ciudadana. 	71%
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Publicación de la información relacionada con el avance en la implementación de las acciones contenidas en el componente 4 "Atención al Ciudadano" del plan anticorrupción	31-diciembre-2018	Debido al replanteamiento de esta actividad para la vigencia 2019, por efectos de la promulgación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, no se pudo publicar ningún avance en este aspecto.	0%
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Definir el procedimiento para la atención de solicitudes de los titulares de los datos en los diferentes canales de atención	31-diciembre-2018	Se documentó el instructivo INS_306_GIR_003 "Atención al Ejercicio del Derecho de Habeas Data a través de los diferentes Canales de Atención". A la fecha está disponible de consulta interna en el DFS SGI_Transición.	100%

Componente 6: Otras Iniciativas				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance



Vigilada Superservicios

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

Componente 6: Otras Iniciativas				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 1 Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de recursos.	Capacitación en principios, valores y código de ética a los trabajadores de CENS	31-diciembre-2018	<p>Para lograr materializar las orientaciones éticas en un actuar transparente por parte de sus trabajadores, CENS genera estrategias de formación y sensibilización que permitan fortalecer sus capacidades en temas éticos y de legalidad. Es por ello que, en 2018, en un esfuerzo conjunto con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito UNODC, desarrolló los siguientes espacios de formación: Dilemas éticos y tipologías de corrupción; Principales tipologías de corrupción en la contratación pública y privada.</p> <p>Se desarrolló la conferencia en temas de Tipologías de corrupción y dilemas éticos en donde participaron 98 trabajadores de CENS de las distintas dependencias. Así mismo, se realizó la conferencia en temas de Anticorrupción en Procesos de Contratación, dirigida a interventores, requeridores, negociadores, entre otros, contando con la participación de 63 trabajadores CENS.</p> <p>Se aplicó encuesta de medición de Clima Ético a los trabajadores de CENS con el apoyo de Pacto Global. Se recibió informe con los resultados en enero 2019.</p> <p>Durante la "Gira de Café RDC" por las diferentes oficinas de CENS, se realizaron 10 divulgaciones en las cuales se recordó a los trabajadores, la importancia de vivir y evidenciar los principios corporativos y los 3 valores dentro y fuera de nuestra empresa, "Transparencia, Calidez y Responsabilidad", con los cuales apalancamos la gestión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.</p> <p>Con el fin de fortalecer la cultura del control y el conocimiento en la Actividad de Auditoría Interna, se realizó visita a las diferentes dependencias de Cúcuta y videoconferencias con las 4 Regionales (Pamplona, Ocaña, Aguachica y Tibú). Con el apoyo de Gestión del Cambio se elaboró pendón ilustrativo con la información del proceso y la dependencia. Al cierre de la divulgación se recordó los 5 principios y los 3 valores corporativos y se hizo entrega a cada trabajador de un lápiz con los valores remarcados. Esta actividad impactó a 491 trabajadores de Cúcuta y Regionales.</p> <p>Se participó en el V Encuentro de Proveedores donde se divulgó información de "Ética Empresarial" a este importante grupo de interés, donde se invitó a trabajar conjuntamente y en pro del crecimiento empresarial basado en los principios y los 3 valores corporativos</p>	85%

Cúcuta, 16 de enero de 2019


GRÉEVER JOHANA ORTIZ DAZA
 Auditora