

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Nombre de la entidad:	CENS SA ESP
Sector Administrativo:	Servicios Públicos Domiciliarios
Departamento:	Norte de Santander, Cesar y Bolívar
Municipio:	40 municipios de Norte de Santander, 6 municipios del Cesar y 1 municipio de Bolívar

Orden:	Municipal
Año Vigencia:	2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR EL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Conexión a los servicios públicos	Administrativa Tecnológico	Optimización del trámite	Los procesos y procedimientos de CENS no están totalmente homologados con los del Grupo Empresarial EPM.	Homologación de los procesos y procedimientos asociados a las Gestión Comercial con el propósito de identificar oportunidades de racionalización de trámites.	Disminución de tiempos y costos en conexión del servicio.	Gestión Comercial	01-Ene-2017	31-Dic-2017
2	Duplicado de la factura	Administrativa Tecnológico	Duplicado de la factura en línea por la web	Las solicitudes de copias de facturas se están realizando de manera presencial.	Se vinculará un link en la página de CENS para que el cliente pueda generar el duplicado de la factura virtualmente.	Disminución de tiempos y ahorro en desplazamiento	Operación Comercial Tecnología de Información	01-Mar-2017	31-Jul-2017
3	Conexión al servicio de energía eléctrica	Administrativa Tecnológico	Formularios diligenciados en línea por la web	El ingreso de solicitud de disponibilidad de energía se debe realizar a través de comunicación escrita radicada en el CAID o personalmente en las oficinas de atención al cliente.	Disposición de un nuevo mecanismo a través del cual se puede solicitar la disponibilidad de energía mediante formularios electrónicos en el portal web de CENS.	Brindar la posibilidad de hacer desde cualquier lugar la solicitud, disminución de costos, tiempos y desplazamiento a las oficinas de atención.	Comercial T&D	01-Ene-2017	30-Jun-2017
				El ingreso de solicitudes de factibilidad de servicio de energía se debe realizar personalmente en las oficinas de atención al cliente.	Disposición de un nuevo mecanismo a través del cual se puede solicitar la factibilidad de servicio de energía, mediante formularios electrónicos en el portal web de CENS y habilitación del canal escrito.	Brindar la posibilidad de hacer desde cualquier lugar la solicitud, disminución de costos, tiempos y desplazamiento a las oficinas de atención.	Comercial T&D	01-Ene-2017	30-Jun-2017
				El ingreso de solicitudes de revisión de proyectos eléctricos de servicio de energía se debe realizar personalmente en las oficinas de atención al cliente.	Habilitación del canal escrito para la recepción de estas solicitudes.	Brindar la posibilidad de hacer desde cualquier lugar la solicitud, disminución de costos, tiempos y desplazamiento a las oficinas de atención.	Comercial T&D	01-Mar-2017	30-Dic-2017
4	Conexión al servicio de energía eléctrica	Administrativa	Implementar el canal constructor	No se cuenta con un canal especializado para recibir y gestionar las solicitudes de este gremio.	Habilitación del canal constructor para la recepción de solicitudes realizadas por este gremio.	Brindar exclusividad personalizada, con el fin de realizar la aclaración de dudas en sitio y evitar la desinformación por parte del cliente, asimismo seguimiento y gestión a las mismas.	Comercial T&D	01-Mar-2017	30-Dic-2017
5	Prestación del servicio operativos y comerciales	Operaciones	Actualización de Herramientas informáticas que soportan la atención de PQR'S.	Sistemas que soportan la operación del proceso con posibles mejoras.	Análisis y formulación de mejoras a las herramientas informáticas, a fin de mitigar el riesgo del proceso y optimización de tiempos.	Optimizar Procesos y cumplimiento del debido proceso.	Soporte Clientes	02-Feb-2017	30-Jun-2017
6	Prestación del servicio (operativos y comerciales)	Operaciones	Diseñar propuesta procedimiento recuperación de consumos por anomalía	No se cuenta con procedimientos que permitan tener normas claras y el cumplimiento del debido proceso.	Realizar propuesta metodológica del procedimiento de recuperación de consumos por anomalía.	Optimizar procesos y cumplimiento del debido proceso.	Soporte Clientes	30-Jun-2017	30-Dic-2017