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

Vigiilada Superservicios

CE7211

20211010011683

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.**
Vigencia:	**2021**
Fecha publicación:	**Mayo 14 de 2021**
Componente:	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites Componente 3: Rendición de cuentas Componente 4: Atención al Ciudadano Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Seguimiento al Primer Cuatrimestre del PAAC vigencia 2021

Con corte a 30 de abril 2021

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	Divulgación de la Política y Lineamientos de Cero Tolerancia Frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno y de la Política y lineamientos de la Gestión Integral de Riesgos.	31/12/2021	La Política y Lineamientos de Cero Tolerancia Frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno y la Política y lineamientos de la Gestión Integral de Riesgos se divulgo: *En la inducción a nuevos trabajadores. *En Grupos Primarios de la Subgerencia de Distribución y del Equipo de Trabajo de Mantenimiento de Redes.	34%
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de riesgos de corrupción.	Revisión del mapa de riesgos de Fraude y Corrupción de acuerdo con la Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos adoptada por la empresa.	31/01/2021	El mapa de riesgos de Fraude y Corrupción fue revisado de acuerdo con la Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos por parte de Personal GIR, en Grupo Primario del Área de Finanzas y en Comité de Gerencia.	100%
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Revisión y actualización del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción por parte del Comité de Gerencia.	31/01/2021	El 25 de enero en sesión 6000-004-2021 del Comité de Gerencia se revisó y aprobó la actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción 2021.	100%

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Publicación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en la página web.	31/01/2021	El mapa de riesgos de fraude y corrupción 2021 se encuentra publicado en la página web - link: https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/planeacion#Mapa-de-Riesgos-de-Corrupci-n-2021-129	100%
	Divulgación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción a los grupos de interés.	31/03/2021	El mapa de riesgos de fraude y corrupción 2021 se ha divulgado en los siguientes espacios: * A través de medios internos (buzón comunicaciones) al grupo de interés GENTE CENS. * A los diferentes Grupos de Interés en la página web de CENS - enlace: https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/planeacion#Mapa-de-Riesgos-de-Corrupci-n-2021-129 *En la inducción a nuevos trabajadores. *En Grupos Primarios de la Subgerencia de Distribución y del Equipo de Trabajo de Mantenimiento de Redes.	100%
	Definir y aplicar mecanismo de participación para los grupos de interés en la actualización del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción.	31/12/2021	Esta actividad está programada para el cuarto cuatrimestre de 2021.	0%
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicarlo en la página web.	31/12/2021	Se realizó monitoreo al mapa de riesgos de fraude y corrupción con insumos de la Línea Ética Contacto Transparente, procesos disciplinarios al personal, Comité de Ética y talleres de actualización de riesgos en procesos sin evidencia o señales de materialización de estos para el primer cuatrimestre del año, razón por la cual no ha sido necesario realizar actualización a las valoraciones de probabilidad y consecuencia del mapa aprobado en enero de 2021.	34%
	Revisar periódicamente los riesgos de corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso, actualizar sus mapas.	31/12/2021	Durante el primer cuatrimestre 2021 se actualizaron los mapas de riesgos de los procesos alcanzando un avance el 34%, así: - Planificación y Gestión: Se ha iniciado la revisión, sin embargo a la fecha no se han identificado cambios en los mapas de riesgos asociados. - Gestión de Proyectos: El nuevo proceso “Gestión proyectos de infraestructura” aún no finaliza el ejercicio de formalización de sus riesgos asociados. Se incluirá el riesgo fraude y corrupción en el	34%

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			proceso, para que sea revisado periódicamente. - CET y Laboratorios: En ejecución: Revisión periódica de los riesgos de Gestión de la medición - GME, fecha inicial 19 de abril, fecha planeada final 20 de mayo. En planeación: revisión periódica de los riesgos del Laboratorio de Ensayos, Metrología y Asistencia Técnica - LEMAT, fecha planeada para iniciar la revisión 4 de octubre 2021. - Mantenimiento Integral: Se tiene programada actualización para junio con acompañamiento de GIR. A la fecha no se han presentado cambios en el contexto o señales de alerta que implique una actualización. - Atención Integral al Cliente: Se realizó revisión de matriz de riesgos de fraude y corrupción, la cual en SINERGIA se actualizó en 2020, se tiene previsto de acuerdo con el cronograma de GIR realizar la actualización en junio de 2021. - Gestión Integral del Riesgo: Esta actividad con acompañamiento de GIR tiene un avance de 11 procesos finalizados y 2 en desarrollo que representa un porcentaje total del 18% del cronograma de trabajo. - Gestión Financiera y Tesorería: De acuerdo con nuestra planeación del proceso, se viene desarrollando de acuerdo con el cronograma de actualización de los riesgos en procesos. Para el Proceso de Recaudo se actualizó el pasado 7 de abril el riesgo “Actos Fraudulentos” con nivel de riesgo Aceptable. - Talento Humano y Desarrollo Corporativo: La actualización se viene desarrollando con asesoría y/o acompañamiento de GIR para el caso de los 13 procesos del Equipo Talento Humano y Desarrollo Corporativo, programados para actualizar de mayo a noviembre 2021.	
Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	31/12/2021	Para el primer cuatrimestre 2021, Auditoría de manera conjunta con Gestión Integral de Riesgos, realizó Seguimiento oportuno al Mapa de Riesgos de Corrupción 2021, publicado en la página web de CENS.	33%

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites				
Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	**Situación Actual**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Consulta de precios de resolución en la página web de CENS	Esta información se agrupará por tareas que facilitarán al cliente la búsqueda de mano de obra y materiales con sus respectivos precios. Una vez publicada esta información se procederá a hacer el desarrollo informático pertinente para facilitar la consulta.	31/12/2021	- Se elaboró cronograma de actividades para la iniciativa de depuración y actualización del Listado de Servicios Adicionales. - Se realizaron mesas de trabajo con los equipos operativos de CENS (Pérdidas, ATC, subestaciones, Mantenimiento, expansión y reposición, Laboratorio de medidores y Lemat), a fin de socializar plantilla de costos diseñada para calcular los precios de los servicios de mano de obra y materiales en el LSA. - Se han recibido entregables de plantilla de costos por parte de los equipos de pérdidas, ATC, subestaciones y líneas, expansión y reposición, Laboratorio de medidores y Lemat), pendiente Mantenimiento. -Se solicitaron aclaraciones sobre aquellos ítems diferentes en las descripciones (laboratorio de medidores y subestaciones) a fin de tener claro los ítems que solicitan actualizar el precio y se remitió el paso a paso de las actividades que se deben efectuar para inclusión de nuevos ítems en LSA y además concretar los ítems que se deben eliminar de LSA.- Se viene trabajando en la nueva plantilla de publicación en página Web, la cual se utilizará una vez sea avalada por Desarrollo Organizacional y se realice la depuración de ítems, actualización de precios y agrupación según clasificación de grupos de servicios y materiales.	30%
Solicitud de conexión de un Agente Generador a Pequeña Escala o Generación Distribuida	Se está desarrollando un aplicativo WEB que permitirá un registro más amigable y en línea por parte de los usuarios.	31/12/2021	Se desarrollan las pruebas a los procesos del SAC para salir a producción considerando que el contenido de cara al cliente, una vez se culminen las pruebas se procederá a realizar las capacitaciones respectivas y la salida a producción del nuevo módulo para la atención de solicitudes de Autogeneradores. Los enlaces creados con los diferentes desarrollos se encuentran sujetos a cambios al momento del despliegue, relacionados con: Autogeneradores; Factibilidad; Consulta estado trámite; Consulta disponibilidad (mapa); Disponibilidad del servicio.	95%
Solicitud de turno por APP para ser atendido en oficinas presenciales	Actualmente los usuarios para acceder a la atención presencial deben dirigirse hasta la oficina, solicitar un turno y esperar el tiempo que	31/12/2021	Se indagó y validó con el proveedor del sistema de turnos SENTRY la factibilidad de realizar el desarrollo previsto para la solicitud de turnos desde la APP con respuesta satisfactoria. Se cotizó la funcionalidad y se solicitó incluir en una	20%

	sea necesario para ser atendido, o solicitarlo a través del asesor virtual web.		modificación al contrato CW104548. El proceso para realizar modificación (Otro Sí) al contrato CW104548 para soportar los servicios del Web Services para solicitud de turnos y soporte para la implementación en una APP externa (CENS APP) y otras actividades, estuvo detenido por falta de recursos desde el 11 de marzo hasta el 27 de abril, fecha en que se aprobó el traslado número 34288. Se continuará con los trámites de la modificación a partir de mayo y una vez surtido el trámite de la modificación se iniciará la implementación.	
Trámites y consultas canal constructor	Actualmente se cuenta con un canal constructor que permite la interacción con el gremio de la construcción presente en el área de influencia de CENS, a partir del cual, se pueden desarrollar sinergias para la atención de solicitudes, la entrega de información de interés y el relacionamiento comercial.	31/12/2021	Se establece mesa de trabajo en busca de sinergias y colaboración con CAMACOL, se definen los temas para los dos encuentros dirigidos al sector de la construcción a desarrollarse en la vigencia 2021, entre ellos compra de activos, medición prepago, movilidad eléctrica, riesgo eléctrico y trámites en línea (portal web).	10%

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 Empresarial 2020.	31/12/2021	Se elaboró el Informe de Sostenibilidad 2020 con metodología GRI Estándar, este documento nos permite presentar una visión equilibrada, razonable y clara de nuestra actividad empresarial, incluyendo tanto las contribuciones positivas como negativas. Este proceso de elaboración implicó la solicitud, consolidación, análisis y redacción de la gestión en temas de sostenibilidad, gobierno corporativo, relacionamiento con grupos de interés, entre otros. Como complemento a este informe se elaboró una relatoría ejecutiva la cual es una versión resumida del informe de sostenibilidad donde se resalta los principales indicadores de la vigencia 2020. Los documentos mencionados se pueden visualizar en el siguiente enlace: https://www.cens.com.co/comunidad-y-medio-ambiente/sostenibilidad) - Informe de Sostenibilidad 2020 (full versión) - Relatoría Ejecutiva Informe de Sostenibilidad 2020 Como adicional a lo anterior se está construyendo el informe web de sostenibilidad el cual permitirá a	80%

			los grupos de interés explorar y navegar de manera didáctica y con facilidad sobre todo el contenido del informe. Esta pieza estará disponible en la página web de CENS en el mes de mayo.	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar encuentro de interacción con el grupo de interés proveedores y contratistas, incluyendo rendición de cuentas.	31/12/2021	A la fecha se viene realizando la logística (diseño de invitación, agenda del evento, entre otros) para el evento de P&C local-regional que se tiene programado para el jueves 27 de mayo de 2021, en donde uno de los temas a abordar es la rendición de cuentas.	40%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Rendición de cuentas a los diferentes públicos objetivo con énfasis en el desarrollo de metodología para la participación ciudadana y el dialogo.	31/12/2021	La rendición de cuentas es un mecanismo de transparencia y apertura de información para todos los grupos de interés y como organización tenemos el compromiso de generar espacios para informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a la ciudadanía sobre los avances y los resultados de la gestión realizada, permitiéndonos así fortalecer el relacionamiento. En este primer cuatrimestre se desarrollaron dos (2) espacios de rendición de cuentas: una fue realizada el 18 de marzo dirigida a la Junta Directiva y Asamblea de Accionistas y la segunda fue el 21 de abril, dirigida a la comunidad, estado, gremios, proveedores y contratistas, gente CENS. En estos espacios el Gerente General y demás Directivos de la Organización presentaron los resultados de la gestión 2020 asociados a la actuación de CENS ante la pandemia, Gestión financiera, Inversiones y calidad, acceso y comprabilidad del servicio de energía, Regulación tarifaria, Iniciativas de integración en el territorio (educación, gestión social, ciudadanía corporativa), Gestión Ambiental, Atención a nuestros clientes y Retos 2021. Como valor agregado a la rendición de cuentas realizada para todo el público se integraron testimonios de usuarios, se dieron respuestas sobre temas de interés y tuvo un lenguaje inclusivo (lenguaje de señas.) La transmisión del evento se realizó por Facebook Live y YouTube la cual sigue disponible a través de los siguientes enlaces: https://youtu.be/4UXi4yi9-2s; https://fb.watch/5psOEdCwx7/	60%

Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Análisis de materialidad a través de mecanismos de diálogo con los grupos de interés.	31/12/2021	La actividad está siendo liderada por EPM, y su ejecución se tiene proyectada para el II y III cuatrimestre del año 2021, ya que se realizará a través de un consultor externo.	0%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Desarrollar acciones en medios de comunicación internos sobre la importancia de la rendición de cuentas empresarial.	31/12/2021	Con el propósito de incentivar la participación de los grupos de interés a la rendición de cuentas vigencia 2020, se desarrollaron diferentes estrategias de comunicación y promoción, como las siguientes: • Videos de invitación por parte de los Directivos • Entrevista sobre la importancia de estos espacios y de estar informados • Promoción del evento a través de las diferentes redes sociales, TV y emisoras regionales con quienes tenemos alianza • Reconocimiento a las entidades que contribuyeron a la gestión de CENS durante el 2020, resaltando su importante labor • Se vinculó a la comunidad a través de testimonios lo que motivó su participación al evento.	80%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Desarrollar acciones para fortalecer la rendición de cuentas empresarial enfocadas en el rol de los líderes comunitarios.	31/12/2021	En el mes de abril se realizó una convocatoria extensiva a líderes comunitarios a través de redes sociales, invitaciones personalizadas, y llamadas telefónicas, logrando una participación relevante en el evento de rendición de cuentas. Para el segundo semestre se tiene pensando realizar algunas actividades en eventos más personalizados con líderes.	80%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Implementar un mecanismo para recopilar información de los grupos interés sobre los temas a presentar en la rendición de cuentas empresarial.	31/12/2021	En la rendición de cuentas se socializan temas relevantes de la gestión de CENS, pero con el fin de presentar temas de interés de los diferentes grupos se implementó un mecanismo de monitoreo en diferentes canales buscando priorizar estos temas: • Se realizó un monitoreo de las redes sociales donde nuestros clientes y usuarios resaltan los temas más críticos para ellos y sobre los cuales requieren respuesta de parte de CENS. En este monitoreo los temas que sobresalieron son incremento de tarifas, calidad del servicio, desconexiones, atención en la línea nacional y electrificación rural. • Adicionalmente, se realizó una revisión de los PQRs que se reciben por los diferentes canales de atención en donde priorizamos los temas más repetitivos como conexión del servicio, factura, incremento tarifario, daños, pago parcial, inconformidad de trabajos, entre otros.	100%

			Para esta vigencia consideramos relevante monitorear las redes sociales y PQRs ya que son los canales en donde más interactúan nuestros clientes, usuarios y comunidad, este monitoreo nos permitió priorizar los temas presentados en la rendición de cuentas. Además, cabe mencionar que en la evaluación del evento también consultamos a nuestros grupos de interés sobre los temas que quisieran conocer para tener en cuenta en próximos eventos y anualmente esto se ha tenido en cuenta.	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar diagnóstico del cumplimiento y nivel de ajuste de las metodologías de rendición de cuentas y participación ciudadana de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico de MIPG y revisar las acciones propuestas para incluir en el PAAC.		Ésta actividad se cancela debido a lo definido en la Circular Externa 100-004 de 2021 del 8 de febrero del 2021 emitida por el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, en la cual se establece que: “En razón a que el Gobierno Nacional acogió el concepto de la Sala de Consulta en mención, el Consejo para la Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- se permite informar que las Empresas de Servicios Públicos mixtas no serán objeto de medición del desempeño institucional y por tanto, no estarán obligadas a reportar información a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG”, por lo tanto CENS no aplicará esta medición para la vigencia 2021.	0%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación de satisfacción de la rendición de cuentas realizadas en la vigencia.	31/12/2021	Para el evento de rendición de cuentas se realizó una evaluación en donde medimos la satisfacción del evento, el lenguaje y tiempo utilizado, los canales de comunicación dispuestos para la participación y además consultamos los temas de interés para tener en cuenta en los próximos eventos y oportunidades de mejora. De acuerdo con los resultados obtenidos resaltamos que a nivel general el evento fue calificado como oportuno, efectivo y positivo. Es importante mencionar que, adicional a lo anterior, nuestros grupos de interés realizaron sugerencias y recomendaciones las cuales tendremos en cuenta para mejorar estos espacios de diálogo y participación ciudadana.	100%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaboración del plan de acción institucional como resultado de los procesos de evaluación de rendición de cuentas.	31/12/2021	Esta actividad se realizará para el II y III cuatrimestre del año 2021.	0%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Estructurar un plan operativo que contenga acciones para el fortalecimiento de la atención integral del cliente/usuario.	31/03/2021	Se estructuro el plan operativo, en el cual se plasmaron 42 actividades alineadas con el Plan comercial y se encuentran encaminadas a mejorar la experiencia del cliente, fortalecer la cultura del servicio y las relaciones con el grupo de interés; los diferentes Profesionales del Equipo de trabajo quedaron como responsables de estas actividades.	100%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Habilitar un portal de autogestión para clientes/usuarios que disponga de herramientas para realizar consultas y trámites como registro de cuentas, monitoreo de pagos, consumos, seguimiento a PQRS, consultas de facturas, etc.	31/12/2021	El portal web de autogestión de SAC, se publicó en internet el 16 de abril de 2021 con la siguiente URL https://portalautogestion.cens.com.co. Adicionalmente, el 30 de abril se enlazó en la opción de servicios en línea del portal web de CENS www.cens.com.co	100%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Desarrollar un diseño para la identificación biométrica de los clientes/usuarios en la atención de solicitudes y ejecución de trámites.	31/12/2021	Se requiere desde Atención Integral al Cliente definir para qué tipo de trámites se requiere la identificación biométrica, así como a cuál canal aplicaría: escrito, virtual o presencial. Posteriormente, se realizaría la planeación del procedimiento a aplicar y el diseño de la solución.	20%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar Bot (Aplicación informática basada en la IA) que permita gestionar la atención al cliente/usuario y llevar a cabo tareas y funciones como comunicar incidencias técnicas, pedir información sobre un determinado producto o servicio, etc..	31/12/2021	Se adelantan gestiones con EMTELCO, para el desarrollo del BOT y la contratación de Whatsapp Business ha tenido retrasos originados porque algunos enlaces (Factura Web, CHAT) no se han podido desplegar en el nuevo portal web CENS.	60%
Subcomponente 3 Talento Humano	Desarrollar acciones con el personal relacionado con la atención integral de clientes/usuarios para el fortalecimiento de la cultura del servicio (formación y/o entrenamiento).	31/12/2021	Las acciones contempladas en esta estrategia se contemplan ejecutar para el segundo semestre del 2021.	0%
Subcomponente 4	Elaborar informe	31/12/2021	Mensualmente se genera informe solicitudes que	33%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Normativo y procedimental	periódico sobre la atención de PQRSD.		ingresan por los diferentes canales dispuestos para los usuarios interactuar con la empresa; dentro de los mismos se analizan impactos en las solicitudes que generan volumen. Se socializan resultados trimestralmente al equipo de trabajo; mensualmente se remiten informes al jefe de área con respecto a la operación de cada canal de atención.	
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	Realizar medición de la satisfacción del usuario con las interacciones por los canales presencial y telefónico.	31/12/2021	Se vienen aplicando las encuestas de satisfacción en los canales presencial, telefónico y virtual. Para el primer bimestre de 2021 el resultado promedio obtenido de esta evaluación fue de 9.6/10, donde se evalúan atributos como: tiempo de espera para ser atendido, amabilidad del funcionario, conocimiento del funcionario, satisfacción con la atención y facilidad para contactarse (este último aplica solo para el canal telefónico). El resultado promedio general del segundo bimestre está en construcción debido a que se ha tenido dificultades con el aplicativo sentry para descargar los resultados del asesor virtual, sin embargo, el canal telefónico obtuvo una calificación de 9.48 y las oficinas 9.89. El dato del asesor virtual y el promedio general del segundo bimestre se compartirá en el siguiente seguimiento.	25%
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	Realizar seguimiento periódico al plan operativo.	31/12/2021	Se tiene definido que el seguimiento al plan operativo se realizará de forma trimestral. Para el primer trimestre 2021, se logró ejecutar aproximadamente el 25% de lo planeado para la vigencia, un total de 17 actividades planeadas para iniciar en el primer trimestre, de lo cual se avanzó en un total de 27 actividades.	25%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar la información señalada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.	31/12/2021	Planificación y Gestión: Con el cambio de la página web institucional de CENS, se realizó una revisión de la información publicada conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, encontrando la publicación de esta a la fecha. Sin embargo, se identificaron algunas necesidades de actualización que se realizarán en el II Cuatrimestre de 2021. Gestión Financiera y Tesorería: En el mes de marzo de 2021 se publicó en la página	33%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			Web de CENS los EEFF corte diciembre 2020, ruta: Accionistas/información financiera/Presupuesto/Estados Financieros (100%) Planeación Análisis Financiero: En el cuatrimestre enero-abril se realizó la publicación de la siguiente información en la página web de CENS: * Presupuesto general aprobado para 2021 y Ejecución presupuestal histórica con corte a 2020, que se puede consultar en el enlace: https://www.cens.com.co/accionistas/informacion-financiera/presupuesto. * Mapa de riesgos de fraude y corrupción de la vigencia 2021 que se puede consultar en el enlace: https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/planeacion#Mapa-de-Riesgos-de-Corrupci-n-2021-129. Asimismo, con ocasión de la salida a producción de la nueva página web se migró la información relacionada con: * Lineamientos de protección de datos personales en la sección de Transparencia, en los términos y condiciones de la página y en el micrositio propio de protección de datos personales lo cual se puede consultar en los siguientes links: https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/mecanismos-de-contacto https://www.cens.com.co/terminos-y-condiciones https://www.cens.com.co/institucional/nuestra-empresa * Mapas de riesgos de corrupción de vigencias anteriores que se puede consultar en el enlace: https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/planeacion#Mapa-de-Riesgos-de-Corrupci-n-2020-564. (100%) Atención Integral al Cliente: Dentro del primer cuatrimestre se han realizado dos publicaciones bimestrales de la información correspondiente en cumplimiento a la norma establecida. Información de Enero - febrero publicado en marzo e información correspondiente marzo y abril publicado en mayo; La información publicada corresponde	

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			a Resultados Transacciones Ingresadas de Información Pública Canales Atención Clientes y peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS, se encuentra en el siguiente enlace https://www.cens.com.co/clientes-y-usuarios/informacion-de-interes.	
	Publicar la información señalada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.	31/12/2021	Secretaría General: Se actualizó la información a cargo la cual se encuentra registrada en la página denominada "Gobierno Corporativo" (miembros de Junta Directiva, estatutos vigentes http://www.cens.com.co/accionistas/gobierno-corporativo#Informaci-n-General-159 Talento Humano y Desarrollo Corporativo: La información de los trabajadores de planta se encuentra actualizada en la página web con corte al 31 de marzo de 2021.	33%
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Desarrollar campañas de divulgación a los Grupos de Interés de CENS S.A. E.S.P. sobre la sección de Transparencia y Acceso a la Información.	31/12/2021	Se realizó espacio de trabajo para conocer las brechas de acuerdo con el Decreto 1519 de 2020 en la sección de Transparencia de la página web de CENS, definiendo la necesidad de ejecutar acciones para promover su consulta por parte de los grupos de interés. Se acordó con Comunicaciones y TI ejecutar en el segundo Cuatrimestre estas acciones.	10%
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar información de interés en formato para niños, niñas y adolescentes	31/12/2021	Esta acción no presenta avance en el I Cuatrimestre. Se desarrollarán las acciones a partir de mayo de 2021.	0%
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Diseñar el procedimiento para la atención de solicitudes de información pública por parte de los grupos de interés (pasos, responsables, tiempos y entregables).	31/12/2021	Se realizó un referenciamiento con otras filiales nacionales de energía del Grupo EPM, a fin de conocer los procedimientos existentes para la atención de este tipo de solicitudes. Se iniciará con la propuesta metodológica a partir del Segundo Cuatrimestre de 2021.	20%
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Divulgación de los mecanismos Línea Ética - Contacto transparente y Acción Colectiva para la ética y transparencia en el sector eléctrico.	31/12/2021	Durante el primer cuatrimestre de 2021, se ha comunicado la existencia de la línea ética contacto transparente, a través de los siguientes medios: - Divulgación en sitio web de CENS: En pie de página y banner de entrada al sitio. - Durante la trasmisión del ejercicio de rendición de cuentas.	25%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			- Mensaje en salvapantallas para público interno - En menciones de Intervenciones en Programa “Buenas energías digital” emitido a través de Facebook Live. - En la factura de servicios públicos de Energía que presta CENS. Adicionalmente, se construyó un programa de trabajo con el equipo de comunicaciones, para continuar robusteciendo el conocimiento y si es el caso, el uso de la Línea ética contacto transparente en la comunidad y clientes de CENS.	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Desarrollar una estrategia para fortalecer el entendimiento al interior de la empresa sobre transparencia y acceso a la información pública.	31/12/2021	Se construyó una presentación base para realizar la divulgación sobre la importancia de dar cumplimiento a los establecido en la Ley 1712 de 2014 de cara al fortalecimiento de las relaciones con los grupos de interés dirigida a los trabajadores de CENS. Estas divulgaciones se realizarán a partir del II Cuatrimestre de 2021.	0%
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Realizar un estudio sobre la participación ciudadana en la actualización de los instrumentos de gestión de la información implementado.	31/12/2021	Para este cuatrimestre no se tienen avances de esta actividad. Se tiene proyectado iniciar en este segundo cuatrimestre 2021.	0%
Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	Fortalecer las competencias del talento humano que tiene interacción con el cliente, por medio de capacitaciones en lenguaje de señas para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva	31/12/2021	El Curso en Lenguaje de Señas actualmente se encuentra en la etapa de contratación, el mencionado evento formativo hace parte de los ítems a contratar en el proceso CRW119283 cuyo objeto es “Prestación de servicios para la ejecución de eventos formativos incluidos en el Plan de Aprendizaje”. A continuación, compartimos información relevante del evento formativo: - Nombre: Curso en Lenguaje de Señas. - Intensidad Horaria: 16 H - Fecha estimada de ejecución: Segundo y/o tercer trimestre 2021.	30%
Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	Divulgar información relevante para los grupos de interés de CENS S.A. E.S.P. con enfoque de diversidad e inclusión.		Acciones con enfoque de diversidad e inclusión: * Rendición de Cuentas: El evento más importante de apertura y comunicación de la	

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			empresa en el que el Gerente de la compañía presentó los logros alcanzados en 2020 tuvo un componente especial, una serie de contenidos audiovisuales liderado por mujeres que hacen parte de la empresa, donde contaron su experiencia en la organización y reivindicaban la equidad de género dentro de la misma. Ver Rendición de Cuentas: https://www.youtube.com/watch?v=4UXi4yi9-2s&t=9s *CENS.com edición especial mujeres: Resaltar el papel de la mujer dentro de la empresa es constante en las plataformas de medios de la empresa, por eso con ocasión del "Día de la Mujer", el boletín digital que llega a la totalidad de colaboradores de la organización realizó una edición especial con mujeres y los diferentes roles que desempeñan. "*Hoy que celebramos el día de la mujer resaltamos la gestión de 3 mujeres en el equipo directivo, 9 líderes de equipo de trabajo, 60 profesionales P1, 16 Profesionales P2, 33 Técnicos Administrativas u Operativas y 49 Tecnólogas D o E. Gracias a estas 170 mujeres, CENS contribuye a la armonía de la vida para un mundo mejor"* ver boletín: https://www.censdigital.com.co/cens-com/edicion-368/ * Campaña equidad de género en las redes sociales: CENS celebró el día y mes de la mujer con una serie de mensajes en los que se destacaban los rostros, actividades y roles de diferentes mujeres de la empresa para hacer alusión al trabajo de inclusión y equidad de género que la organización adelanta desde hace varios años. * Historia de vida: El trabajo que antes era exclusivo de hombres, hoy tiene una notable participación de mujeres y en CENS hay mujeres que desempeñan roles de alta precisión que antes solo eran desempeñados por hombres, esta es la historia de Nancy Castellanos, Asistente Operativo CDL, ella trabaja en el cerebro de la operación del servicio de energía en el oriente de Colombia, así resaltó la empresa,	

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			su historia de vida y el aporte a la electrificadora: https://www.youtube.com/watch?v=eoCvBb0EmEI&t=70s	
Subcomponente 5: Monitoreo del acceso a la información pública.	Generar y publicar un informe estadístico periódico sobre las solicitudes de acceso a la información, el cual contenga la información correspondiente según los lineamientos del PAAC: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta y número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información solicitada	31/12/2021	Para el primer Cuatrimestre de 2021 no se recibieron solicitudes de información pública al buzón transparenciaipn@cens.com.co. Por tanto, no se elaboró informe estadístico.	0%

Cúcuta, 14 de mayo de 2021.

ANA YUDITH CARRILLO GALVIS

Auditora Encargada