

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Vigencia:	2022
Fecha publicación:	Mayo 13 de 2022
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 Componente 6: Otras Iniciativas

Seguimiento al Primer Cuatrimestre del PAAC vigencia 2022

Con corte a 30 de abril 2022

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.	31/12/2022	La Política y los lineamientos de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y Soborno, fueron divulgados a través de medios internos al personal de CENS en abril, y la política de Gestión Integral de Riesgos se divulgó en 22 Grupos Primarios, durante los meses de febrero y marzo 2022.	70%
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de riesgos de corrupción.	Consolidación del mapa de riesgos de Fraude y Corrupción.	31/01/2022	El mapa de riesgos de fraude y corrupción se consolidó teniendo en cuenta 54 escenarios identificados en 36 procesos organizacionales.	100%
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Aplicar mecanismo de participación para los grupos de interés en la actualización del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción.	31/01/2022	Se aplicó encuesta de percepción de escenarios de riesgos de fraude y corrupción a trabajadores y contratistas con participación de 184 Personas: 128 Empleados; 12 Aprendices y 44 Contratistas; Los riesgos de fraude y corrupción son revisados y actualizados en los diferentes procesos con participación del equipo de trabajo.	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	Revisión del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción por parte del Comité de Gerencia.	31/01/2021	El 24 de enero en sesión 6000-003-2022 del Comité de Gerencia se revisó la actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción 2022.	100%
	Publicación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en la página web.	31/01/2022	El mapa de riesgos de fraude y corrupción vigente fue publicado antes del 31 de enero 2022 en la página web de CENS, en el siguiente enlace: https://www.cens.com.co/Portals/0/FINANZAS/Mapas riesgos/Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupci%C3%B3n 2022 PAAC.pdf?ver=2022-01-27-103800-320	100%
	Divulgación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción a los grupos de interés.	30/04/2022	El mapa de riesgos de fraude y corrupción, vigencia 2022, se divulgó a través de los siguientes medios: * Buzón de Comunicaciones al grupo de interés GENTE CENS, en febrero. * Boletín de proveedores y contratistas, edición No. 1, en marzo. * Informativo Empresas para este segmento de clientes/usuarios, edición No. 18 de abril. * Página web de CENS se encuentra expuesto para consulta de los diferentes Grupos de Interés, en el enlace: https://www.cens.com.co/Portals/0/FINANZAS/Mapas riesgos/Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupci%C3%B3n 2022 PAAC.pdf?ver=2022-01-27-103800-320	100%
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.	31/12/2022	Se realizó monitoreo a los riesgos de fraude y corrupción con corte a 30 de abril, teniendo como fuente de información la Línea Ética Contacto Transparente, Procesos Disciplinarios al Personal, Comité de Ética, y Auditorías a Procesos. De igual forma, se realizó seguimiento a la actualización de los escenarios de riesgos en los procesos organizacionales para el período del informe. Como resultado se conocieron algunos posibles eventos que están siendo gestionados; sin embargo, no se identifica materialización de estos para el primer cuatrimestre de 2022. Asimismo, en atención a los resultados de la actualización de los riesgos en los diferentes procesos, se actualizará el mapa de riesgos de corrupción.	33%
	Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es	31/12/2021	El equipo de trabajo Gestión Financiera y Tesorería, realizó la revisión de los riesgos en los 8 procesos de su área; En enero de 2022 el proceso Adquisición y Gestión Inmobiliaria, verificó el mapa de riesgos de corrupción, donde se cuenta con el riesgo "Fraude en	35%

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

Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
	el caso actualizar sus mapas.		la negociación”, manteniendo la valoración, considerando que no se ha materializado dicho riesgo; En facturación, cartera, compras de energía y transacciones, se validaron y actualizaron los mapas de riesgo de dichos procesos; El 28/04/2022 se desarrolló revisión periódica de los 15 riesgos asociados al proceso Gestión de Proyectos de Infraestructura, en el cual se incluye el riesgo “Uso indebido del poder, los recursos y/o la información para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS. (Concusión, soborno/ cohecho, Uso indebido de la información e información reservada, uso inadecuado de los activos)”. En los procesos Planeación Financiera a Mediano y Largo Plazo, Gestión Integral de Riesgos y Gestión Presupuestal, se actualizaron los riesgos de fraude y corrupción; En el proceso de Planificación y Gestión Transmisión y Distribución, se revisaron los riesgos, sin embargo, a la fecha no se consideraron cambios en los mapas de riesgos asociados. Para el I cuatrimestre 2022, se mantuvieron las valoraciones de los riesgos del proceso Adquisición de Bienes y Servicios; En relación con el proceso Administración de Bienes de Inventario ABI, se adiciona lo siguiente riesgo: Uso indebido del poder, los recursos y/o la información para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS. (Concusión, soborno/ cohecho, uso indebido de la información y/o de inventarios o activos).	
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	Trabajos de verificación en procesos	31/12/2022	Durante el primer cuatrimestre 2022, se ejecutaron 6 de 36 trabajos de auditoría, en los cuales se incluyó la evaluación de los riesgos de fraude y corrupción para cada una de las unidades auditables.	17%
Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	31/12/2022	Se realizó seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción publicado en la página web de CENS, registrando novedades sobre el primer cuatrimestre 2022.	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 servicios adicionales en la página web de CENS	Esta información se ha agrupado por tareas que facilitan al cliente la búsqueda de servicios adicionales ofertados por CENS con sus respectivos precios.	30/06/2022	Se ha realizado un trabajo de depuración de la información contenida en la base de datos del listado de servicios adicionales para su publicación en la página web; Durante el primer trimestre de 2022 se actualizaron las descripciones de todos los servicios de mano de obra atendidos por el equipo de Subestaciones y líneas y se estructuró el precio de 10 de estas actividades (Acta 017 de 25/03/2022); En marzo se recibieron los entregables por parte del equipo de mantenimiento de redes de la estructura de costos de las actividades de mano de obra depuradas que deberán ser actualizadas en el Listado de Servicios Adicionales – LSA; Actualmente, estas actividades se encuentran en proceso de asignación de código de artículo en el sistema de información ERP-JDE por parte de catalogación de Almacenes, una vez se reciba la información se procederá a validar la cuentas contables.	18%
Solicitud de conexión de un Agente generador a pequeña escala (AGPE) o Generación Distribuida (GD)	Las solicitudes de conexión de AGPE se registran a través de un formulario de Google que está disponible en la página web de CENS en el trámite de Solicitudes AGPE y GD, en el cual se cargan los soportes de la solicitud y se realiza el procedimiento de conexión establecido en la resolución CREG 030 de 2018.	31/05/2022	Se generaron espacios con las filiales del grupo EPM, para acordar conjuntamente el desarrollo de una serie de procesos y formularios en el sistema comercial SAC, a fin de atender las necesidades que surgen con la publicación de la Resolución CREG 174 de 2021; adicionalmente, se realizan adecuaciones a nivel general al aplicativo de consulta de disponibilidad y de atención de solicitudes de conexión publicado en el portal web de CENS, el cual será reemplazado por la versión que se está contratando de manera conjunta con algunas de las filiales para contar con todas las funcionalidades descritas en la mencionada Resolución. Por lo anterior, considerando la condición actual de ley de garantías, y sus posteriores trámites de contratación y despliegue de la acción, se requiere ampliar el plazo de la actualización de los formularios para el 31/12/2022.	20%
Solicitud de agendamiento de cita por página web para ser atendido por el ejecutivo del canal constructor	Actualmente, los clientes/usuarios del segmento constructor son atendidos por los agentes de servicio en los canales de atención actuales.	31/12/2022	Se desarrollan mesas de trabajo con personal de Tecnología de Información – TI, con el fin de realizar pruebas a la versión preliminar del aplicativo de Agendamiento de Citas; se emitió reporte de correcciones al proveedor para estimar el alcance de estas; una vez validados los alcances y con el fin de alinear el aplicativo con las nuevas realidades del mercado y la digitalización de los trámites, surge la necesidad aplicar reingeniería sobre la propuesta inicial para alinear con la Estrategia Comercial de	30%

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 servicios adicionales en la página web de CENS	Esta información se ha agrupado por tareas que facilitan al cliente la búsqueda de servicios adicionales ofertados por CENS con sus respectivos precios.	30/06/2022	Se ha realizado un trabajo de depuración de la información contenida en la base de datos del listado de servicios adicionales para su publicación en la página web; Durante el primer trimestre de 2022 se actualizaron las descripciones de todos los servicios de mano de obra atendidos por el equipo de Subestaciones y líneas y se estructuró el precio de 10 de estas actividades (Acta 017 de 25/03/2022); En marzo se recibieron los entregables por parte del equipo de mantenimiento de redes de la estructura de costos de las actividades de mano de obra depuradas que deberán ser actualizadas en el Listado de Servicios Adicionales – LSA; Actualmente, estas actividades se encuentran en proceso de asignación de código de artículo en el sistema de información ERP-JDE por parte de catalogación de Almacenes, una vez se reciba la información se procederá a validar la cuentas contables.	18%
			CENS "Estamos Conectados".	
Recarga de energía recargable a través de NEQUI	Actualmente no se dispone de un aplicativo, por el cual los clientes/usuarios del servicio de energía recargable puedan obtener pin de recarga de manera ágil y sencilla, lo que hace que ellos se tengan que desplazar a alguno de los puntos de recaudo y recarga autorizados para obtener los pines.	31/12/2022	Actualmente, de los 8 entes de recaudos solo falta por realizar el desarrollo de Energía recargable con el aliado Efecty. Referente a los desarrollos para energía recargable de Nequi, los representantes informaron que tienen varios requerimientos pendientes por implementar entre ellos la solicitud de CENS; se espera que en el transcurso del segundo semestre 2022 se efectúe la implementación, en atención a la disponibilidad del proveedor.	0%
Trámites y servicios virtuales	Actualmente, un alto porcentaje de los usuarios que desean presentar peticiones, quejas o reclamos, acuden a los canales de atención presencial, telefónica y/o escrita. Sin embargo, estos canales pueden representar tiempos de espera considerables para los usuarios e incluso generar gastos por concepto de desplazamiento, llamadas en espera, entre otros.	31/12/2022	Durante el primer cuatrimestre se atendieron 8.508 turnos de los 8.600 solicitados por el canal de asesor virtual, así: enero 2.204, febrero 2.188, marzo 2.256 y abril 1.860. En este canal se está implementando una estrategia denominada "Te contactamos", la cual consiste en devolver la llamada a aquellos clientes que alcanzan a diligenciar el formulario y tomar turno pero que no logramos atender, ya sea por problemas de conectividad o abandono del turno; el propósito es recuperar la experiencia del cliente que en principio no alcanzó la interacción con nuestra empresa. La disminución de turnos en el mes de abril obedeció a los días no laborales con ocasión a la celebración de semana santa. Se considera avance del 100% en razón a que el	100%

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 servicios adicionales en la página web de CENS	Esta información se ha agrupado por tareas que facilitan al cliente la búsqueda de servicios adicionales ofertados por CENS con sus respectivos precios.	30/06/2022	Se ha realizado un trabajo de depuración de la información contenida en la base de datos del listado de servicios adicionales para su publicación en la página web; Durante el primer trimestre de 2022 se actualizaron las descripciones de todos los servicios de mano de obra atendidos por el equipo de Subestaciones y líneas y se estructuró el precio de 10 de estas actividades (Acta 017 de 25/03/2022); En marzo se recibieron los entregables por parte del equipo de mantenimiento de redes de la estructura de costos de las actividades de mano de obra depuradas que deberán ser actualizadas en el Listado de Servicios Adicionales – LSA; Actualmente, estas actividades se encuentran en proceso de asignación de código de artículo en el sistema de información ERP-JDE por parte de catalogación de Almacenes, una vez se reciba la información se procederá a validar la cuentas contables.	18%
			canal funciona y está disponible accediendo desde nuestro sitio web www.cens.com.co / Servicios en línea / Asesor virtual.	
Reporte de Daños	Un alto porcentaje de los usuarios reportan los daños a través de la línea 115 para atención de emergencias, lo cual puede generar un represamiento de llamadas que dificulten su atención inmediata.	31/12/2022	Durante el primer cuatrimestre 2022, se evidencia un aumento en la usabilidad del formulario de registro de fallas dispuesto en la página web de CENS, evidenciándose el ingreso de 228 registros en enero, aumentaron a 421 en marzo y para el mes de abril se registraron 728 solicitudes; El aumento de los registros demuestra la aceptación y uso de la herramienta por los clientes de CENS. Adicionalmente, se le realizó una actualización en el WhatsApp de CENS, con el fin de no direccionar al cliente a una página web; con esta mejora se logró agilizar los registros mediante una serie de inquietudes, las cuales se direccionan a la base de recepción de los casos. Con esta mejora se espera aumento en el uso de este medio, logrando minimizar los contactos de los clientes por las líneas de atención al cliente. Se considera que esta acción está implementada al 100% dado que está en funcionamiento en el sitio web de CENS: www.cens.com.co – Servicios en Línea – Reporte de daños; además, se encuentra disponible en el whatsapp bot, asociado al número 018000414115.	100%

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 servicios adicionales en la página web de CENS	Esta información se ha agrupado por tareas que facilitan al cliente la búsqueda de servicios adicionales ofertados por CENS con sus respectivos precios.	30/06/2022	Se ha realizado un trabajo de depuración de la información contenida en la base de datos del listado de servicios adicionales para su publicación en la página web; Durante el primer trimestre de 2022 se actualizaron las descripciones de todos los servicios de mano de obra atendidos por el equipo de Subestaciones y líneas y se estructuró el precio de 10 de estas actividades (Acta 017 de 25/03/2022); En marzo se recibieron los entregables por parte del equipo de mantenimiento de redes de la estructura de costos de las actividades de mano de obra depuradas que deberán ser actualizadas en el Listado de Servicios Adicionales – LSA; Actualmente, estas actividades se encuentran en proceso de asignación de código de artículo en el sistema de información ERP-JDE por parte de catalogación de Almacenes, una vez se reciba la información se procederá a validar la cuentas contables.	18%

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 2021.	31/12/2022	CENS por octavo año consecutivo realiza el Informe de Sostenibilidad, con el propósito de compartir a los grupos de interés los principales logros y dificultades en materia de sostenibilidad alcanzados entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2021. En este documento se detalla la gestión que aporta al propósito empresarial y la hoja de ruta de los once (11) temas materiales, siendo estos los asuntos relevantes en los ámbitos social, ambiental y económico de los municipios donde CENS hace presencia. Este informe fue elaborado de conformidad con los estándares GRI opción "Esencial" y el suplemento sectorial para empresas del sector eléctrico y se construyó en dos versiones: - Informe de Sostenibilidad 2021 (full versión) - Relatoría Ejecutiva Informe de Sostenibilidad 2020. Pueden ser consultados a través de los siguientes enlaces: https://www.cens.com.co/institucional/informes-de-	100%

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			sostenibilidad https://fusense.com/cens_beta Adicional a lo anterior, se está construyendo el informe web de sostenibilidad, que permitirá a los grupos de interés explorar y navegar de manera didáctica y con facilidad en todo su contenido. Esta pieza estará disponible en la página web de CENS a partir del mes de mayo de 2021.	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar encuentros de interacción con el grupo de interés proveedores y contratistas, incluyendo rendición de cuentas.	31/12/2022	Se crearon 4 espacios de encuentros virtuales durante los últimos jueves del mes de enero, febrero, marzo y abril, se invitaron a 36 empresas y participaron 18 de ellas. En estos espacios se dio a conocer a los proveedores y contratistas, los pasos para la inscripción en Ariba y el proceso de contratación de CENS.	50%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar espacio de rendición de cuentas con todos los grupos de interés	31/12/2022	CENS realiza diferentes espacios de rendición de cuentas con el propósito de informar, dialogar y dar respuesta a los grupos de interés sobre los avances y resultados de cada vigencia. El 17 de marzo de 2022 se desarrolló el primer espacio de rendición de cuentas dirigido a la Asamblea de Accionistas, en donde el Gerente General y demás Directivos de la Organización presentaron los resultados de la gestión 2021, asociados a diferentes temas tales como inversiones y calidad, acceso y comprabilidad del servicio, regulación tarifaria, iniciativas de integración en el territorio (educación, gestión social, ciudadanía corporativa), gestión ambiental, resultados financieros y retos para la vigencia 2022. Adicionalmente, se realizó la planeación de la Rendición de Cuentas dirigida para todos los demás grupos de interés, la cual se tiene proyectada efectuar el 3 de mayo de 2022. Como avances a esta gestión se realizó la logística y convocatoria con el fin de garantizar una gran participación del público.	80%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Implementación de la metodología de diálogo y participación con el grupo de interés comunidad.		Se trabajó en una primera mesa de trabajo con el equipo de Responsabilidad Social Empresarial – RSE, revisando la propuesta inicial para el desarrollo de la estrategia en el 2022. Se validó la experiencia del año 2021.	10%

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía	Definir estrategia de relacionamiento y diálogo con Grupo de Interés Gente CENS	31/12/2022	Actividad programada para próximo semestre.	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.	30/06/2022	Se publicó invitación a través del correo institucional de Comunicaciones para todas las cuentas de correo de CENS en Cúcuta y las regionales de Pamplona, Tibú, Ocaña y Aguachica Los mensajes relacionados con la Rendición de Cuentas 2021, se efectuó publicación en CENS.com, boletín informativo semanal para conocimiento de todos los trabajadores de CENS en Cúcuta y las regionales de Pamplona, Tibú, Ocaña y Aguachica; Así mismo, se realizó divulgación a través de la lista de difusión de WhatsApp, la cual reúne contactos de personal de CENS en toda el área de influencia de los niveles administrativos y técnicos.	100%
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.	31/12/2022	En abril 2022 se realizó convocatoria extensiva a líderes comunitarios a través de redes sociales de CENS, invitaciones personalizadas y llamadas telefónicas, a fin de lograr una participación relevante en el evento de rendición de cuentas. Para el segundo semestre se tiene programado realizar actividades en eventos más personalizados con líderes comunitarios.	80%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Desarrollar acciones en medios de comunicación externos sobre la importancia y participación en la rendición de cuentas empresarial.	30/06/2022	Con el objeto de dar a conocer la importancia y participación en la rendición de cuentas empresarial, se desarrollaron las siguientes acciones en medios de comunicación externos: 1. Programa radial especial sobre el ejercicio de Rendición de Cuentas, espacio que se transmitió a más de 30 municipios en Norte de Santander y sur de Cesar. 2. Publicación de invitación a Rendición de Cuentas en las Portadas de las Redes Sociales Facebook y Twitter, publicidad fija de alto alcance 3. Publicación de la Tarjeta de Invitación en las Redes Sociales Facebook, Twitter, Instagram y YouTube 4. Publicación video invitacional de deportista de alto rendimiento para conocer aporte de CENS al territorio en el marco de la Rendición de Cuentas 5. Publicación de Líder Comunal para conocer en la Rendición de Cuentas, acciones conjuntas con asociaciones y la comunidad como aporte de CENS al territorio 6. Publicación de estudiante de la región para invitar	100%

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			a participar en la Rendición de Cuentas y conocer acciones relacionadas con estrategias educativas para fortalecer uso eficiente de la energía y cuidado del planeta, acciones adelantadas por CENS en 2021 en el área de influencia 7. Correo electrónico a base de datos externa con 3 mil cuentas asociadas que representan diferentes grupos de interés 8. Llamadas y mensajes de WhatsApp a líderes comunitarios: 700 personas aproximadamente 9. Publicación de invitación en medios de comunicación con los que CENS tiene pauta publicitaria.	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Dar respuesta organizacional a las solicitudes realizadas por los grupos de interés en los espacios de rendición de cuentas.	31/12/2022	Actividad programada para el II cuatrimestre 2022.	0%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar un estudio para viabilizar una herramienta de seguimiento sobre las solicitudes recibidas en los espacios de rendición de cuentas y diálogo con los diferentes grupos de interés.	31/12/2022	Se realizó revisión y consolidación de las sugerencias obtenidas por parte de los 35 líderes comunitarios que participaron en los dos pilotos desarrollados en el 2021. Esta información será socializada con los equipos responsables de la gestión de las iniciativas, a fin de definir la viabilidad de las sugerencias dadas por los líderes comunitarios.	20%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar la satisfacción de los espacios de rendición de cuentas realizadas en la vigencia.	31/12/2021	Actividad programada para el II cuatrimestre 2022	0%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Presentar informes sobre los canales de atención de forma semestral en el Comité de Gerencia de CENS.	31/12/2022	Durante el primer cuatrimestre se presentaron dos informes sobre los canales de atención al comité de Gerencia, los cuales se detallan a continuación: 1. Balance Canales de Atención: Presentado el 14 de febrero del 2022, este informe se enfocó en dos temas principales. • Experiencia del cliente en la planeación comercial	100%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			•Experiencia del cliente en los canales de atención: contact center. Las principales conclusiones del espacio fueron las siguientes: La transformación digital busca entre otras cosas, mejorar la experiencia del cliente en términos de agilidad y oportunidad de principio a fin, en el camino del cliente con nuestra Organización; Cobra sentido aportar desde cada foco de gestión, soluciones para que las experiencias de contacto y de interacción con los clientes, honren la promesa de servicio y de valor que como compañía y Gente Cens nos hemos trazado; El contact center, es el canal de atención con menor costo para el cliente, mayor usabilidad y mayor cobertura, por lo que sus ajustes son prioritarios y de alto impacto para nuestro cliente. 2.Experiencia del cliente en desconexiones programadas: Presentado el 14 de marzo del 2022, el informe se enfocó en los siguientes temas: •Clasificación de las consignas •Línea de tiempo de notificación y ruta actividades. •Costo de la gestión. •Desconexiones año 2021 •Informe de desconexiones – febrero 2022 •Todos construimos una mejor experiencia en las desconexiones Las principales conclusiones del espacio fueron las siguientes: Comunicación clara y oportuna; Comunicar al cliente con tiempo las cancelaciones y/o ampliación del tiempo de la programación; Cumplir con los horarios de las desconexiones programadas y optimizar el tiempo de estas. Se tiene previsto continuar presentando información al Comité de Gerencia para la toma de decisiones y mejora de la experiencia del cliente en toda la anualidad.	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar iniciativas para el fortalecimiento en la atención del grupo de interés Gente CENS.	31/12/2022	Con el propósito de promover la cercanía en el Grupo de interés Gente CENS, se desarrollará la iniciativa “Feria de Emprendimiento” que permitirá exponer las ideas de negocio de los trabajadores y sus familias para dar a conocer los emprendimientos que están desarrollando. Esta iniciativa se encuentra incorporada en el plan operativo del Equipo de Trabajo, con fecha de ejecución a partir del 1 de septiembre del presente	0%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			año.	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención de clientes-usuarios.		Las acciones orientadas a fortalecer los canales de atención durante el primer cuatrimestre fueron las siguientes: 1.- Definición de la planeación operativa del equipo con 23 acciones, 7 de ellas orientadas a la mejora de la experiencia del cliente. 2.-Durante el primer cuatrimestre se ha venido trabajando en la apertura del punto de atención virtual en el municipio de Gramalote, donde se contará con un espacio compartido con la empresa de gases del municipio, y se habilitará un punto de atención para que a través de una videollamada se logre atender a los usuarios del municipio desde cualquier otro punto de atención del área de influencia de CENS. Esta gestión ha incluido pruebas de conectividad, reuniones con la empresa de gases para definiciones de arreglos locativos, adecuación del espacio, definición de horarios, entre otros aspectos. Se espera en el siguiente cuatrimestre activar la atención en este punto. 3.- Con relación al personal del contratista del canal presencial, se realizan refuerzos y capacitaciones constantes en temas propios de la operación para fortalecer su conocimiento; Los temas fortalecidos son: Gestión de notificación, solicitudes expansión de redes, refuerzo en gestión de quejas y reclamos, Concepto SSPD-OJ-2021-789 (conteo de términos días hábiles), refuerzo debido proceso, entre otros, así como la aplicación de la evaluación de conocimiento correspondiente al primer trimestre, acciones orientadas al fortalecimiento de este canal. 4.- Se ha venido gestionando la realización de las Reuniones Integradas y Coordinadas - RIC de los canales de atención durante la vigencia 2022, logrando efectuar seguimiento a los principales controles y riesgos del proceso, así como monitorear temas como Acuerdos de Nivel de Servicios - ANS, oportunidades de mejora en los canales, entre otros. 5.- Buscando generar refuerzo en el conocimiento de actualidades operativas y de gestión del equipo, se	33%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			han gestionado 33 correos de novedades mediante el buzón Entérate que y 13 asociados a recordación mediante Sabías que. 6.- Se ha continuado realizando seguimiento contractual a los servicios prestados por el canal presencial y telefónico, así como los refuerzos en medidas tecnológicas y de capacitación del contrato del contact center en procura de la prestación de un mejor servicio.	
Subcomponente 3 Talento Humano	Implementar estrategia que permita incorporar el rasgo de servicio en la cultura organizacional de CENS	31/12/2022	Se viene trabajando en la construcción de la estrategia, para lo cual se han desarrollado tres mesas de trabajo; en las dos primeras se validó la justificación de la propuesta y los objetivos del proceso. En una tercera mesa de trabajo se socializaron resultados de diagnóstico de la organización donde se incorporaron unas preguntas relacionadas con el rango de servicio y algunas estadísticas de comportamientos de contratistas.	20%
Subcomponente 3 Talento Humano	Implementar un Comité de Experiencia del cliente empresarial	31/12/2022	Se realizó análisis a fin de implementar un Comité de experiencia del Cliente, no obstante, se identificó que actualmente CENS cuenta con los siguientes escenarios mediante los cuales se impulsan planes estratégicos centrados en la Experiencia de Cliente, estos son: 1.- Se cuenta con un espacio denominado Reunión Integrada y Coordinada - RIC de quejas y reclamos, mediante la cual se eleva a nivel directivo, el seguimiento del indicador y de las acciones asociadas a la recuperación de la experiencia. 2.- En participación del Comité de Gerencia, se transmiten las principales señales de los canales de atención requeridas para mejorar la fidelización, vinculación y experiencias de clientes. Por lo anterior, se está considerando la necesidad de crear un comité de experiencia específico, o si es viable continuar con el ejercicio actual en sede de la RIC de quejas y reclamos y el comité de gerencia. Una vez se defina la situación, se actualizará el PAAC en lo concerniente a la acción propuesta para la vigencia 2022.	0%
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	Realizar medición de la satisfacción del usuario con las interacciones	31/12/2022	La medición de la satisfacción de los canales presencial y telefónico se realiza con periodicidad bimestral, esta medición se hace en línea con el	33%

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
	por los canales de atención presencial y telefónico.		usuario, es decir, al finalizar su interacción bien sea presencial, virtual (asesor virtual) o telefónico se aplican las preguntas donde se evalúan atributos como amabilidad, conocimiento, tiempo de espera para ser atendido y satisfacción general con la atención. La escala de evaluación es de 1 a 10. En el primer bimestre se logró un resultado promedio de 9.47 (9.62 canal telefónico y 9,31 canal presencial incluyendo asesor virtual); En el segundo bimestre se logra un resultado de 9.51 (9.58 canal telefónico y 9.43 canal presencial incluyendo asesor virtual). A nivel general se observa que el canal que ha recibido la menor calificación es el asesor virtual, en el cual se ha logrado contactar a los usuarios y conocer sus argumentos, que en realidad no se relacionan con la atención, sino con otros temas como desconocimiento de los rangos de evaluación como, cuantas estrellas es una calificación buena y cuantas es regular o malo; así mismo, se revisa la aplicación que soporta la evaluación de este canal ya que está permitiendo que evalúen usuarios que han desistido de la atención (han cancelado el turno sin ser atendidos) y son estos los de la menor calificación.	

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.	31/12/2022	Para el año 2022, se tiene proyectado la actualización de las Tablas de Retención Documental, se está adelantando un proceso de contratación CRW173204 para la asesoría de expertos en el tema. Durante el período comprendido del 01 de enero al 30 de abril del 2022 se publicaron los siguientes informes en la página web de CENS, ruta "Accionistas/información financiera/Informes Financieros y Contables Mensuales/2021 y 2022": -Estados Financieros corte diciembre 2021. -Estados Financieros corte enero 2022. -Estados Financieros corte febrero 2022 -Estados Financieros corte marzo 2022	35%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			Igualmente, en las siguientes rutas se mantiene publicado en la página web la siguiente información: -Estados Financieros mensuales ruta: "Accionistas/información financiera/Informes Financieros y Contables Mensuales" de los años 2018, 2019, 2020, 2021 y del 2022 se tienen de enero a marzo. -Estados Financieros anuales ruta: "Accionistas/información financiera/Presupuesto/Estados Financieros" de los años 2018, 2019, 2020 y 2021.	
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.		Se realizó la revisión y actualización de la matriz de riesgos de los procesos Gestión de la Medición de Energía y Laboratorio de Ensayos, Metrología y Asistencia Técnica para la posterior unificación en el nuevo proceso llamado Gestión de Ensayo, Calibración y Asistencia Técnica. Con base en lo anterior se actualizaron todos los riesgos relacionados con riesgo de corrupción. (100%) Durante el primer cuatrimestre se realiza la validación y actualización de los riesgos de todos los procesos asociados al Macroproceso de Tecnología de Información: Gestión de la Configuración Gestión de Niveles de Servicio Administración del Catálogo de Servicios Gestión de Cambios Gestión Disponibilidad del Servicio de TI Gestión de Incidentes Gestión de Problemas Atención de Solicitudes de Usuario Seguridad Digital y Continuidad Servicios TI (33%)	35%
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.		Desde Cadena de Abastecimiento se realizaron las siguientes actualizaciones en la página web de CENS: 1. Se publicó la guía actualizada de evaluación de desempeño en la página Web: https://www.cens.com.co/Portals/0/proveedor-es-y-contratistas/documentos/GUI_304_ABS_006_29122021.pdf?ver=2022-01-05-102056-773	35%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			2. Se incluyeron links de acceso a Te Cuento-Compras Mayores y Te Cuento-Compras Menores en el módulo Transparencia – Contratación – Publicación de la Información Contractual. 3. Se publicó el listado de Contratos adjudicados 2021, en el módulo Transparencia – Contratación – Publicación de la Ejecución de Contratos. 4. Se publicó el listado de Contratos adjudicados enero a marzo 2022, en el módulo Transparencia – Contratación – Publicación de la Ejecución de Contratos. 5. Se agregó sección de Relacionamento con Proveedores y Contratistas en el módulo Proveedores y Contratistas: https://www.cens.com.co/proveedores-y-contratistas/relacionamento-con-proveedores-y-contratistas 6. Se publicaron en la sección de Relacionamento con Proveedores y Contratistas las Memorias Encuentro de Proveedores y Contratistas CENS (años 2019, 2020 y 2021); así como los Boletines Proveedores y Contratistas CENS (2021 y marzo 2022). 7. Se realizó la validación de funcionalidad del enlace de acceso a Te cuento en el Módulo Proveedores y Contratistas. 8. Se validó y se corrigió el enlace de acceso de ¿Cómo ser Proveedor y Contratista? En el módulo de Proveedores y Contratistas de la página WEB de CENS.	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Implementar acciones orientadas al cumplimiento de las directrices de accesibilidad web y de acceso a la información pública en la página web institucional, de acuerdo con lo establecido en la Res. 1519 de 2020 y Circular 018 de la PGN.	31/12/2022	Durante el primer cuatrimestre de 2022, se realizó revisión detallada de la nueva matriz de requisitos para calcular el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública – ITA, definida por la Procuraduría General de la Nación – PGN, evidenciando el cumplimiento y las nuevas brechas de publicación de información en la web de CENS. En conjunto con el equipo de trabajo de Tecnología de Información – TI, se realizaron entre otros ajustes: Botón GOV.CO,	30%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			botón Marco Colombia CO, actualización información Mapa de procesos CENS, ajuste información datos de contacto CENS, actualización Direccionamiento Estratégico y Normograma empresarial.	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Desarrollar un mecanismo para facilitar la atención de solicitudes de información pública.	31/12/2022	Con corte al primer cuatrimestre de 2022, se realizó un benchmarking con las empresas EDEQ, ESSA y EPM, sobre los métodos y prácticas para la atención de las solicitudes de información pública, a fin de poder identificar la forma más adecuada de implementar este mecanismo de interacción con los grupos de interés.	30%
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Definir e implementar herramienta para conocer percepción de los ciudadanos respecto a los instrumentos de gestión de la información.	31/12/2022	De acuerdo con el estudio de participación ciudadana realizado en el 2021, se identificó que los más viables es realizar una encuesta virtual, anclada a la sección de Instrumentos de Gestión de Información de la página web de CENS. Para segundo Cuatrimestre DE 2022, se tiene proyectado trabajar con TI, en el diseño y configuración de la herramienta.	10%
Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	Implementar acciones para fortalecer la consulta de información en la página web institucional por parte de personas con discapacidad auditiva y/o visual.	31/12/2022	Actividad programada para el próximo cuatrimestre 2022.	0%
Subcomponente 5: Monitoreo del acceso a la información pública.	Revisar y actualizar la información de RSE que deba estar en la página Web para información y consulta a los grupos de interés	31/12/2022	Actividad programada para el II cuatrimestre	0%

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

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 los recursos	Ejecución del Plan de trabajo de Gestión Ética	31/12/2022	Durante el primer cuatrimestre 2022, se han llevado a cabo las siguientes actividades del del Plan de trabajo de Gestión Ética: Se efectuó la primera sesión del Comité de ética para la vigencia 2022, en ella se aprobó el plan de trabajo 2022, así como las fechas para las próximas sesiones; Se participó en los espacios de la Inducción Organizacional del primer cuatrimestre, compartiendo las temáticas del manual de conducta, valores y principios éticos. Se impactaron 26 estudiantes SENA y 36 practicantes universitarios; Se envió una pieza a través del buzón de comunicaciones, donde se informa de la actualización del Manual de Conducta Empresarial en SINERGIA junto con un enlace para su consulta en el sistema. El 27 de abril se publicó el banner en Mi Bitácora recordando los principios Corporativos; El 28 de abril se llevó a cabo un espacio formativo diseñado desde Gestión Ética, acompañado por ADECCO, en donde a través de la Conferencia metafórica llamada "El nacimiento de la Excelencia - principios y valores CENS", se impulsaron la vivencia y cumplimiento de estos últimos, con una participación total de 33 colaboradores.	12%
	Divulgación del mecanismo Línea Ética - Contacto Transparente.	31/12/2022	De acuerdo con el cronograma del Plan de comunicaciones de Auditoría, las actividades de divulgación de la Línea Ética – Contacto Transparente, se iniciarán en mayo de 2022.	0%

Cúcuta, 13 de mayo de 2022

Mabel Conde Saenz
MABEL CONDE SAENZ
Auditora