



## CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CENS - VIGENCIA 2023

Primer Cuatrimestre 2023: Del 01 de enero al 30 de abril 2023

<b>Entidad:</b>	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
<b>Vigencia:</b>	2023
<b>Fecha publicación:</b>	Mayo 12 de 2023
<b>Componente:</b>	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

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/ Proceso 1	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.	31/12/2023	Acciones realizadas:	70%
	Política de Administración de Riesgos			<ul style="list-style-type: none"> <li>• La política de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno se divulgó de manera interna con destino a todos los trabajadores a través del buzón de comunicaciones el miércoles 15/02/2023 3:23 p. m.</li> <li>• La política de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno se encuentra publicada en la página web de CENS en la sección de “políticas” y en la sección del “PAAC”. A continuación, los enlaces de consulta:  <a href="https://www.cens.com.co/home/transparencia/normatividad#Pol-tica-de-Cero-Tolerancia-frente-al-Fraude-la-Corrupci-n-y-el-Soborno-151">https://www.cens.com.co/home/transparencia/normatividad#Pol-tica-de-Cero-Tolerancia-frente-al-Fraude-la-Corrupci-n-y-el-Soborno-151</a>  <a href="https://www.cens.com.co/Portals/0/FINANZAS/Temas%20varios/Pol%C3%ADtica_cero_tolerancia_frente_al_fraude_la_c orrupci%C3%B3n_y_el_soborno.pdf?ver=2022-12-09-063416-360">https://www.cens.com.co/Portals/0/FINANZAS/Temas%20varios/Pol%C3%ADtica_cero_tolerancia_frente_al_fraude_la_c orrupci%C3%B3n_y_el_soborno.pdf?ver=2022-12-09-063416-360</a> </li> <li>• La política de gestión integral de riesgos se ha venido divulgando de manera interna con destino a todos los trabajadores, a través del buzón de gestión integral de riesgos, para explicar cada uno de sus componentes, así:  martes 11/04/2023 2:39 p. m.: El qué se hace - primera parte  miércoles 19/04/2023 11:02 a. m.: El cómo se hace – segunda parte </li> <li>• La política de gestión integral de riesgos se encuentra publicada en la página web de CENS en la sección de “políticas” en el siguiente enlace:  Soportes y evidencias: Correos electrónicos del 15 de febrero, 11 y 19 de abril; Documento adjunto con pantallas de la publicación  Estado: En ejecución </li> </ul>	

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/ Proceso 2	Consolidación del mapa de riesgos de Fraude y Corrupción.	31/01/2023	2. Consolidación del mapa de riesgos de Fraude y Corrupción. Entregable:(Mapa de Riesgo de Fraude y Corrupción revisado) Se realizó la consolidación del mapa de riesgos de fraude y corrupción de los procesos, teniendo en cuenta 48 escenarios identificados en 37 procesos organizacionales. % Avance I Cuatrimestre: 100% Soportes y evidencias: Archivo de trabajo mapa FCS 2023.	100%
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/ Proceso 3	Aplicar mecanismo de participación para los grupos de interés en la actualización del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción.	31/01/2023	Aplicar mecanismo de participación para los grupos de interés. Entregable:(Mecanismo de participación aplicado); Los riesgos de fraude y corrupción fueron revisados y actualizados con participación de los conocedores de los diferentes procesos organizacionales.  % Avance I Cuatrimestre: 100% Soportes y evidencias: Trazabilidad en Bitácora de Sistema de información Sinergia y agendas de Outlook. Estado: Finalizado	100%
		Presentación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en el Comité de Gerencia.	31/01/2023	Presentación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en el Comité de Gerencia. Entregable: (Mapa actualizado y presentado en el CG); El 30 de enero de 2023 en sesión 6000-005-2023 del Comité de Gerencia se revisó la actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción 2023.  % Avance I Cuatrimestre: 100% Soportes y evidencias: Presentación realizada en el Comité de Gerencia Estado: Finalizado	100%
	Consulta y divulgación	Publicación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en la página web.	31/01/2023	El mapa de riesgos de fraude y corrupción 2023 se encuentra publicado en la página web, en el siguiente enlace: <a href="https://www.cens.com.co/Portals/0/FINANZAS/Mapas_riesgos/Mapa_de_Riesgos_de_Fraude_y_Corrupci%C3%B3n_PAA_C_2023.pdf?ver=2023-01-30-104858-323">https://www.cens.com.co/Portals/0/FINANZAS/Mapas_riesgos/Mapa_de_Riesgos_de_Fraude_y_Corrupci%C3%B3n_PAA_C_2023.pdf?ver=2023-01-30-104858-323</a>  % Avance I Cuatrimestre: 100% Soportes y evidencias: Documento adjunto con pantallas de la publicación Estado: Finalizado	100%
		Divulgación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción a grupos de interés.	30/04/2023	El mapa de riesgos de fraude y corrupción se divulgó de manera interna con destino a todos los trabajadores, a través del buzón de comunicaciones, el miércoles 15/02/2023 3:23 p. m.  % Avance I Cuatrimestre: 70% Soportes y evidencias: Correo electrónico del 15 de febrero de 2023 Estado: En ejecución	70%

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
<p><b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b></p>	<p><b>Subcomponente/ Proceso 4</b></p> <p><b>Monitoreo y Revisión</b></p>	<p>Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizar sus mapas.</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>Durante el primer cuatrimestre 2023, realizaron revisión y/o actualización de 60 matrices de riesgos, de los 73 procesos documentos en el Sistema de Gestión Integrado - SGI, por lo cual se espera que durante el próximo cuatrimestre se actualicen las 13 pendientes. Ejemplo de los procesos actualizados, son los siguientes:</p> <p><b>MERCADEO Y VENTAS:</b> Se llevaron a cabo 2 mesas de trabajo con GIR (22-feb y 28-feb) para hacer el rediseño de los riesgos asociados al proceso de Ventas; se revisaron riesgos y causas, quedando pendiente la revisión de los controles operacionales para su formalización en el Sistema de Gestión. Las mesas de trabajo para revisión de los riesgos asociados a los demás procesos a cargo del equipo Mercadeo y Ventas se programará en el transcurso del año de acuerdo a la disponibilidad de GIR. Avance: 15% Estado: en ejecución</p> <p><b>TALENTO HUMANO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL:</b> Se efectuó la revisión de los riesgos de procesos a cargo del Equipo Talento Humano y Desarrollo Corporativo, correspondiente al I cuatrimestre del presente año. Se tienen identificados riesgos asociados a fraude y corrupción en los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Administración de la Compensación, Nómina y Prestaciones Sociales:</b> Riesgo: Uso indebido del poder, los recursos y/o la información para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS. (Concusión, soborno/cohecho, conflicto de intereses, uso indebido de la información, falsedad en documentos, fraude): Actualización: Abril 28 de 2023.</li> <li>• <b>Administración de Procesos Disciplinarios de Personal:</b> Riesgo: Falta de transparencia en las actividades del proceso para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS. Actualización: Abril 11 de 2023.</li> <li>• <b>Selección y Vinculación del Talento Humano:</b> Riesgo: Uso indebido del poder, los recursos y/o la información para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS. (Soborno/cohecho, concusión, abuso de poder, nepotismo, tráfico de influencias, conflicto de intereses, uso indebido de información reservada y no reservada, falsedad en documentos. Actualización: Marzo 31 de 2023. Soportes y evidencias: Riesgos disponibles en el Sistema de Información Sinergia. Avance de la acción: 33% que corresponde a la revisión del I Cuatrimestre.</li> </ul>	<p>34%</p>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Subcomponente/ Proceso 4  Monitoreo y Revisión	Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizar sus mapas.		<p>continúa...</p> <p>SOPORTE ADMINISTRATIVO</p> <p>En el ejercicio de revisión trimestral de los riesgos asociados a los procesos, se realiza revisión de los riesgos asociados a fraude y corrupción, sin generar ajuste alguno.</p> <p>avance de la acción 25%.</p> <p>Evidencias y Acciones: Registro en Sinergia en riesgos de cada proceso.</p> <p>Estado de la acción: En desarrollo</p> <p>AUDITORÍA:</p> <p>En la reunión de Grupo primario de la dependencia de Auditoría, efectuada el 28/04/2023, se realiza revisión del mapa de riesgos del proceso Verificación Independiente; en dicho mapa se encuentra 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, conflicto de intereses, uso indebido de la información), cuya valoración no sufrió ningún cambio.</p>	
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción		Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicarlo en la página web.	31/12/2023	<p>Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicar los ajustes en la página web.</p> <p>Entregable:(Monitoreo, revisión y actualización realizado)</p> <p>Gestión Integral de Riesgos se motiva a los procesos a realizar la revisión y actualización de sus mapas de riesgos. De acuerdo con el monitoreo realizado el 81% de los procesos organizacionales con riesgos de corrupción realizaron la revisión y actualización de sus escenarios durante el primer cuatrimestre. Como resultado, se identifica que dos riesgos registran materialización a causa del incidente de seguridad presentado el 12 de diciembre de 2022 por exfiltración de información. Una vez finalice la actualización de los riesgos en la totalidad de los procesos se evaluará si es necesario realizar la actualización del mapa.</p> <p>% Avance I Cuatrimestre: 34%</p> <p>Soportes y evidencias: Correos electrónicos; Archivo de trabajo mapa FCS Abril 2023</p>	34%
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción		Trabajos de verificación en procesos	31/12/2023	<p>De acuerdo con la metodología de verificación independiente, es requisito indispensable que en cada trabajo de auditoría ese evalúen los riesgos de fraude y corrupción asociados al proceso auditado.</p> <p>Durante el primer cuatrimestre de 2023 se han finalizado dos (2) trabajos de aseguramiento y consulta, en los cuales se evaluaron los riesgos de fraude y corrupción. Los trabajos finalizados son:</p> <p>230036 - Control Interno Contable</p> <p>230150 - Cumplimiento de Derechos de Autor</p>	7%

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>	<b>Subcomponente/ Proceso 5 Seguimiento</b>	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	31/12/2023	Se realizó el primer seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción de CENS, determinando su actualización con corte a 30 de abril 2023 y se registró observaciones sobre las novedades. Se generó reporte de seguimiento el cual se publicó oportunamente en la página web de CENS: <a href="https://www.cens.com.co/home/transparencia/planeacion#Seguimiento-Mapa-de-Riesgos-de-Fraude-y-Corrupci-n-858">https://www.cens.com.co/home/transparencia/planeacion#Seguimiento-Mapa-de-Riesgos-de-Fraude-y-Corrupci-n-858</a> Avance primer cuatrimestre: 34%	34%
<b>Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites</b>	<b>Racionalización de Trámites</b>	Solicitud de conexión de un Agente generador a pequeña escala (AGPE) o Generación Distribuida (GD)	30/12/2023	Se finalizaron las pruebas del DERS de autogeneradores y se aprobó el paso a producción, lo que generó la creación de 19 nuevos procesos destinados a la atención de las solicitudes de los Autogeneradores a Pequeña y Gran Escala.  Se inició gestión de los nuevos trámites de autogeneradores con los procesos creados en producción, lo que ha permitido iniciar con una etapa de estabilización de los procesos y ajustes de acuerdo a las observaciones de los equipos gestores.  Una vez se finalice la etapa de estabilización, se dará inicio a la etapa de socialización y capacitación en el uso de estos nuevos procesos y su correlación con el nuevo portal de autogeneradores.  Se retomó la validación del acuerdo especial anexo al CCU que integra las obligaciones, deberes y derechos de los autogeneradores, así como los mecanismos para el reconocimiento de excedentes. Se encuentra pendiente visto bueno final por parte de ATIC y publicación en el portal web.  Se finalizaron las pruebas y se dio aprobación del paso a producción del DERS de CREG 135 para cumplir con las condiciones de facturación de los autogeneradores definidas con la nueva metodología establecida por la CREG 174 y la CREG 135 de 2021, se tiene previsto el despliegue para el mes de abril.  - Seguimiento PAAC:  Se realizaron las validaciones finales con el proveedor ALMERA sobre el nuevo portal de autogeneradores, se realizaron los ajustes respectivos y el portal se encuentra actualmente listo para su paso a producción en una primera fase que tendrá una interfaz de gestión mediante SINERGIA.	31%

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
<p><b>Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites</b></p>	<p><b>Racionalización de Trámites</b></p>	<p>Solicitud de conexión de un Agente generador a pequeña escala (AGPE) o Generación Distribuida (GD)</p>		<p>Continúa...</p> <p>Este nuevo portal permite a los clientes no solamente realizar la creación y gestión de sus pedidos, sino también tener un seguimiento al avance de la atención de cada solicitud, además el usuario podrá gestionar todos sus pedidos desde su perfil pues será necesaria la creación de un usuario y contraseña para poder ingresar al nuevo portal.</p> <p>Se encuentra pendiente finalizar el desarrollo y despliegue del nuevo portal de consulta de disponibilidad, el cual es un complemento al portal de autogeneradores, este nuevo módulo permitirá a los clientes realizar la consulta de disponibilidad de la red de una manera mucho más ágil y además gráfica, con unas características mucho más amigables para el usuario.</p> <p>El enlace del nuevo portal web (el cual no se encuentra publicado formalmente) es el siguiente:  <a href="https://portal.almeraim.com/login/sgicens/PAUTOG">https://portal.almeraim.com/login/sgicens/PAUTOG</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avance: 31 %</li> <li>• Estado: En desarrollo.</li> <li>• Soportes y evidencias:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cronograma CREG 174/21 - Gestión 2023</li> <li>- SEGUIMIENTO CREG 174 DE 2021 - GESTIÓN 2023</li> <li>- Enlace Web Nuevo portal de Autogeneradores: <a href="https://portal.almeraim.com/login/sgicens/PAUTOG">https://portal.almeraim.com/login/sgicens/PAUTOG</a></li> </ul> </li> </ul>	

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
<p><b>Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites</b></p>	<p><b>Racionalización de Trámites</b></p>	<p>Solicitud de agendamiento de cita por pagina web para ser atendido por el ejecutivo del canal constructor</p>	<p>30/12/2023</p>	<p>1. Documentación de las actividades asociadas a Canal constructor: se elaboró 1 instructivo y 3 guías de Canal constructor, los cuales estan revisados y aprobados por el coordinador de Vinculación Clientes, la líder del equipo Mercadeo y Ventas y por Desarrollo Organizacional. Esta en proceso de revisión y aprobación la Guía Relacionamiento Comercial Canal Constructor por los actores mencionados anteriormente.</p> <p>2. Diseño del Instructivo Seguimiento a servicios provisionales: se elaboró el instructivo mencionado, el cual esta revisado y aprobado por el Coordinador del equipo de Vinculación Clientes y por el profesional P2 Ejecución ATC, próximo a iniciar revisión y aprobación por parte de Desarrollo Organizacional y la líder del equipo Mercadeo y Ventas.</p> <p>3. Realizar visitas técnicas a los proyectos más representativos: se realizaron 4 visitas a las obras, donde se asesoro al constructor sobre los requerimientos técnicos de sus proyectos de construcción, los proyectos que se visitaron son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto primero de mayo- Acueducto Metropolitano de Cúcuta</li> <li>• Proyecto Conjunto Montealina- Constructora Proyectar Urbano</li> <li>• Proyecto Canarias- Constructora Celeus Group</li> <li>• Proyecto Terrazino Club House- Constructora Moresa</li> </ul> <p>4. Realizar visitas comerciales a las constructoras más representativas de la región: se realizó 1 visita comercial a la empresa Proingel Ltda, la cual es la empresa contratista de las constructoras más representativas de la región, esta visita sirvió para identificar nuevos proyectos de construcción e iniciar acompañamiento técnico comercial en el proceso de vinculación.</p> <p>Participación de eventos de mayor interés organizados por Camacol Cúcuta y Nororient: se seleccionaron los siguientes eventos para la participación activa de Canal Constructor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rueda de negocios, mes del evento: Mayo</li> <li>- Feria inmobiliaria Expovive mes del evento: Junio</li> <li>- Foro Verde CAMACOL, mes del evento: Agosto</li> </ul> <p>5. Realizar Jornadas de Capacitación para el gremio de la construcción: se realizó una encuesta para conocer los temas de interés de los constructores, que se deben tener en cuenta en las jornadas de capacitación, se realizó una capacitación dirigida a técnicos y tecnólogos electricistas el día 02 de febrero de 2023, tema desarrollado: Cambios de las características medidores de energía. a esta jornada asistió un total de 22 personas.</p>	<p>38%</p>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites	Racionalización de Trámites	Solicitud de agendamiento de cita por pagina web para ser atendido por el ejecutivo del canal constructor		Continúa...  6. Implementar el Aplicativo agendamiento de citas y realizar seguimiento: se realizaron ajustes y configuraciones al aplicativo, se realizo socialización y capacitación interna a los equipos involucrados en la implementación, se definieron las agendas de atención con estos equipos, se realizó una guía didáctica y un video tutorial que muestra el procedimiento para agendar citas por medio del aplicativo.  Avance total del plan de trabajo: 38% Estado: En ejecución Soportes y evidencias: Ver carpeta adjunta "Evidencias plan de trabajo"	
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites	Racionalización de Trámites	Portal de vinculación	31/12/2023	Se realizaron ajustes y configuraciones al aplicativo, se realizó socialización y capacitación interna a los equipos involucrados en la implementación, se definieron las agendas de atención con estos equipos, se realizó una guía didáctica y un video tutorial que muestra el procedimiento para agendar citas por medio del aplicativo.  Avance total: 85% Estado: En ejecución Soportes y evidencias: Ver carpeta adjunta "Evidencias plan de trabajo/ carpeta 7. Aplicativo agendamiento de citas "	85%



Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
<p><b>Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites</b></p>	<p><b>Racionalización de Trámites</b></p>	<p>Trámites y servicios virtuales - Potencialización</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>Para el primer trimestre se realiza revisión de los resultados a corte del año 2022 relacionados a la usabilidad del WhatsApp, portal de autogestión, IVR transaccional, turnos por la APP, los cuales se encuentran habilitados para los clientes, se evidencia incluir la APP ya que este medio representa una nueva posibilidad para continuar con el posicionamiento de los medios autogestionables.</p> <p>Adicionalmente se evaluaron los reportes existentes como son: 1. Informe del portal de autogestión; 2. Informe de correos electrónicos; 3. Verbatims de Lucia; 4. Verbatims del chat Bot.</p> <p>Teniendo en cuenta la información anterior se logra detectar poca usabilidad por el portal de autogestión, aunque existen varios correos electrónicos inscritos, en Lucía y el chat bot los clientes realizaron varias solicitudes para la mejora de los medios.</p> <p>Con el análisis de la información anterior se evidencia la existencia de varias opciones que no requieren gran inversión de presupuesto como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar manual de uso del portal de autogestión, este manual puede ser publicado en redes sociales, enviado como adjunto en los correos electrónicos de respuesta a las peticiones de nuestros clientes, socializar la opción de precargas por medio del portal.</li> <li>• Piezas publicitarias relacionadas con la APP y el portal en redes sociales.</li> <li>• Informar en las salas de atención el portal y los turnos por la App.</li> <li>• De los verbatims recibidos se tomaron algunos para devolver llamadas a los clientes e identificar sus opiniones y las expectativas frente a los medios de autogestión.</li> </ul> <p>Posteriormente al inicio de las acciones se realizarán pruebas de usabilidad las cuales consistirán en evaluar la facilidad perciba por el cliente para el uso de la aplicación, el diseño de la interfaz, evaluando los feedback recibidos por los clientes.</p>	<p>25%</p>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
<p><b>Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites</b></p>	<p><b>Racionalización de Trámites</b></p>	<p>Trámites y servicios virtuales – Implementar nuevo esquema</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>A continuación, detallo los avances para cada uno de los hitos incluidos en esta actividad así:</p> <p>1. Desarrollar nuevo sitio web para radiación de solicitudes escrita (herramientas) e implementarlo.</p> <p>El 07 de marzo del presente se realizó reunión con los líderes y profesionales de los equipos ATIC y TI con el propósito de dar a conocer las necesidades actuales de ATIC, priorizarlas y buscar la integración con TI para su ejecución.</p> <p>Del listado presentado se acordó con TI desarrollar 3 necesidades en el primer semestre del año, dentro de ellas la complementación del sitio web para radicar PQR con las siguientes especificaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Iniciativa/ situación: Potenciar la radiación del canal escrito.</li> <li>- Canal de atención impactado: Escrito.</li> <li>- Estado actual: Hoy llegan PQR al canal escrito a través de: * CAID (mercurio), *Buzón Corporativo (correo soporte.clientes@cens.com.co), * Portal SACPAC (bandeja procesos externos de SAC) y * Radica tu PQR (página web, llega a mercurio).</li> <li>- Necesidad: Centralizar radiación del canal escrito por el portal de la web (apalancado en un webservice mercurio - SAC)</li> </ul> <p>Como victoria temprana en el mes de marzo se logró cambiar formulario nativo de mercurio de la web “radica tu PQR” eliminándose con ello los errores de radiación que se tenían al ingresar PQR’s de epm sin justificaciones técnicas claras.</p> <p>2. Desarrollar sitio en Mi Bitácora para el equipo de trabajo e implementarlo.</p> <p>Durante el mes de febrero se realizó encuesta interna del equipo para conocer expectativas, gustos y necesidades en tono al tema. El alcance de la encuesta buscaba además posibles alternativas de solución o ideas para construir el sitio.</p> <p>El 15 de febrero se presentaron los resultados del sondeo: Se espera en los próximos meses sondear tipos de herramientas para tomar decisiones respecto a presupuesto e implementación del modelo.</p> <p>3. Diseño de la pantalla única de visualización del cliente (herramientas).</p> <p>Esta actividad fue tratada en reunión de modelamiento de necesidades de ATIC con TI quedando incluido el tema en el acta de reunión del 07 de marzo del presente se realizó reunión, Sin embargo, esta actividad quedo en espera, tan pronto se tenga avances significativos con el Desarrollar nuevo sitio web para radiación de solicitudes escrita. Se espera avanzar en esta actividad para el segundo trimestre del año.</p> <p>Detalle de la necesidad identificada en la reunión del 07 de marzo del presente:</p>	<p>10%</p>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Componente 3: Rendición de Cuentas	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Participación en sesiones de Concejo Municipales - Segmento Gobierno	31/12/2023	<p>Para el mes de febrero se recibieron dos invitaciones a sesiones de concejo de los Municipios de Tibú y La Esperanza, si bien es cierto la asistencia de los mismos se encuentra a cargo de los P2 de regionales, desde el frente de trabajo de Ventas se realiza apoyo con la consolidación de la información.</p> <p>Con base a lo anterior se adjuntan evidencias de la información consolidada y reportada.</p> <p>Estado: En Desarrollo Avance: 25%</p> <p>Soportes y evidencias: Informe Sesión de Concejo La Esperanza; PPT Sesión de Concejo La Esperanza; PPT Sesión de Concejo Tibú</p>	25%
Componente 3: Rendición de Cuentas	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Definir e implementar estrategias de relacionamiento y diálogo con los Grupo de Interés	31/12/2023	<p>En el marco de la estrategia de relacionamiento se han desarrollado acciones importantes para trazar la hoja de ruta que permita acciones de cercanía, comunicación y apertura con grupos de interés.</p> <p>En el primer trimestre de 2023 se desarrollaron acciones destacadas que contribuyeron a fortalecer la estrategia: - Encuentro con vicepresidencia de comunicaciones y relaciones del Grupo EPM y los gerentes de identidad, comunicaciones y relaciones del Grupo EPM. Este encuentro se desarrolló en Cúcuta el día 30 de enero de 2023. En este encuentro se abordó la estrategia de apertura informativa en elecciones y se presentó información por parte de CENS sobre posibles candidatos a cargos de elección popular y su convergencia en temas asociados a la empresa o el servicio público de energía.</p> <p>El 21 de febrero de 2023 se desarrolló reunión virtual con la gerencia de relaciones de EPM, en este encuentro se logró conocer detalles del ejercicio de relacionamiento de EPM con el segmento Estado, la forma cómo opera el equipo y los principales retos en esta materia.</p> <p>En el encuentro de Comunicaciones del Grupo EPM en Panamá, se realizó reunión presencial entre la Líder de Comunicaciones de CENS y el Gerente de Relaciones de EPM, allí se abordó el tema de la gestión de Relaciones Externas y el acompañamiento de la Gerencia al tema, programandose reuniones futuras.</p>	25%
Componente 3: Rendición de Cuentas	Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar espacios de encuentro con el Gerente con el Grupo de Interés Gente CENS	31/12/2023	<p>El 28 de marzo 2023, se realizó de forma presencial y virtual el Primer Encuentro con el Gerente en el auditorio de CENS, con presencia de los directivos de la empresa. La temática desarrollada fue el Informe de Sostenibilidad 2022, información que fue compartida en Junta Directiva.</p> <p>Los temas abordados fueron: 1. Inversiones; 2. Cobertura y Electrificación Rural; 3. Ambiental; 4. Social; 5. Financiero; 6. Great Place To Work; 7. Movilidad Eléctrica; 8. Asentamientos Humanos; 9. Generación de empleo, entre otros; 10. Retos 2023</p> <p>A la jornada asistieron al auditorio 100 personas y se conectaron a la transmisión de Youtube 150 personas.</p>	25%

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
<b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>	<b>Subcomponente 3</b> <b>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.</b>	Desarrollar acciones en medios de comunicación externos sobre la importancia y participación en la rendición de cuentas empresarial.	31/12/2023	Se realizaron reuniones para coordinar la actividad de Rendición de Cuentas 2022 para socializar el Informe de Sostenibilidad. Se revisó la presentación e Informe del Gerente presentado en Junta Directiva y Asamblea de Accionistas y se delimitaron las temáticas a destacar.	25%
<b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>	<b>Subcomponente 2</b> <b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	Realizar acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención de clientes-usuarios	31/12/2023	Desde los canales se ha trabajado en las siguientes acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención.  CANAL PRESENCIAL: -Mejora documental: Se crea el documento de apoyo denominado "Lenguaje Poderizado" Se inicia la revisión de la Guía Protocolo de interacción con el cliente Se inicia construcción de documento de apoyo para educar en oficinas Se inicia construcción de documento de apoyo sobre Lenguaje no verbal  - Mejora mediciones: actualización de variables de seguimiento acorde con las mejores tendencias para validar la experiencia que el cliente recibe en la atención del canal. Se modificaron las preguntas que se aplican en la encuesta de satisfacción de los diferentes canales de atención de CENS transformando las existentes con un enfoque de experiencia del cliente. Se incluye la indagación sobre el esfuerzo del cliente para gestionar sus solicitudes, así como su intención de recomendar la marca con otros Se espera que la aplicación de estas encuestas inicien en el mes de mayo ya que el indicador se mide con periodicidad bimestral  - Mejora locativa: Gestión y mejora de las situaciones locativas que se tienen hoy en la experiencia sensorial de las oficinas de atención. Se elaboró y compartió a la líder de equipo y jefe de área encargado la propuesta de adecuación locativa para una prueba piloto en la oficina de Sevilla	60%

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
<p><b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b></p>	<p><b>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</b></p>			<p>Continúa...</p> <p>Se viene trabajando en la definición del Odotipo o marketing olfativo de CENS. Además de reuniones, se recibió la visita de la experta en el tema quien nos ha presentado 9 aromas sugeridas para la marca                      Se elaboró y compartió con la líder de equipo el diseño de Centro de experiencia para CENS</p> <p>- Mejora educativa:                      Potencializar la oportunidad de interactuar con el cliente para comunicar, enseñar y genera recordación sobre los aspectos básicos del servicio que le ayudan a obtener una mejor experiencia como cliente.                      Se viene trabajando conjuntamente con el equipo de educación en la definición de una estrategia educativa con enfoque de experiencia del cliente</p> <p>CANAL TELEFÓNICO:                      Se continua potencializando: el chat bot Lucia, el chat a través de la página web, con servicios que permitan disminuir el esfuerzo del cliente para comunicarse con la empresa.                      Se realizan ejercicios de calibración del canal, permitiendo identificar mejoras para el canal                      Se dio inicio a la recepción de reclamos a través del contac-center</p> <p>CANAL ESCRITO                      Ejercicios de calibración del canal escrito, identificando mejoras para el canal y por ende calidad en la respuesta del cliente                      Se viene trabajando con TI, la radicación de PQR por la página web</p>	
<p><b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b></p>		<p>Actualización de datos desde los canales de atención</p>	<p>31/12/203</p>	<p>Desde los diferentes canales de atención en Cúcuta y Regionales durante el primer trimestres se han actualizado 28.405 datos de usuairos, entre los cuales encontramos los siguientes items priorizados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre</li> <li>- Número de documento</li> <li>- Dirección</li> <li>- Teléfono</li> <li>- Correo Electrónico</li> </ul> <p>Asi mismo se ha venido potencializando canales de atención para facilitar al cliente la actualización de datos, no solamente con desplazamiento a oficinas o a través de PQR sino también a través del Chat bot Lucia.</p> <p>Se continuará trabajando en cada interacción con el cliente esta actividad                      Se anexa informe de actualización de datos, mensualizado</p>	<p>25%</p>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Componente 4: Atención al Ciudadano	Subcomponente 3 Talento humano	Desarrollo de actividades educativas y formativas con población interna de la organización para fortalecimiento del principio de servicio	31/12/2023	Se estableció cronograma de trabajo para la implementación de las acciones, así como el desarrollo de la metodología  En el mes de marzo se participó en la feria de inclusión a nivel de la empresa, donde se capacitaron 30 trabajadores en canales de atención, con el fin de promover una adecuación orientación a los usuarios.  Soportes y Evidencias: 1. Propuesta trabajo con metodología 2. Listado de asistencia Feria de inclusión.  Avance 10% Estado En ejecución.	10%
Componente 4: Atención al Ciudadano		Desarrollar actividades de capacitación para el personal de Atención al Cliente.	31/12/2023	Se iniciaron las gestiones para la contratación del Curso presencial Braille básico y del Curso virtual Habilidades digitales para el personal del Equipo de trabajo Atención Integral al Cliente, programados para realizarse respectivamente en el segundo y tercer trimestre de 2023.  Estado: en proceso.	20%
Componente 4: Atención al Ciudadano		Establecer en el contrato que contiene las actividades relacionadas con la atención a los trabajadores de CENS (front de servicio al empleado), que el personal destinado a la atención al empleado cuente con formación en servicio al cliente.	31/12/2023	En la gestión de la Modificación No.1 realizada al contrato CW176339 se incluyó lo siguiente:  Descripción de los perfiles requeridos: El personal que EL CONTRATISTA destine para realizar las actividades relacionadas con Servicio al empleado y jubilado de CENS, deberá contar con formación en Servicio al Cliente debidamente certificado, la cual podrá ser acreditada durante la ejecución del contrato. Adicionalmente, se realizó acercamiento con la firma contratista, quien adelantó las gestiones pertinentes de capacitación al personal en Servicio al Cliente.  Soportes: Comunicación_ Aceptación_ de_ Modificación No.1 CW176339 Estado: Cumplido.	100%

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Componente 4: Atención al Ciudadano	Subcomponente 4  Normativo y Procedimental	Implementación de buenas prácticas contenidas en la Norma NTC 10002:2018	31/12/2023	<p>Se ha venido realizado diferentes Mesas de trabajo para la revisión de quejas no imputables con los equipos de ATC y AOC por cada una de las regionales a fin de poder identificar las posibles situaciones que han generado estas quejas a fin de disminuir la cantidad de quejas y reclamos en nuestra área de influencia.</p> <p>Se han realizado en febrero en las RICS en febrero y abril (análisis de los 4 periodos transcurridos) la socialización por equipos y motivos con los diferentes líderes de equipos de trabajo las quejas y reclamos imputables y no imputables a fin de compartir las acciones de mejora realizada en sus procesos para mejorar el tratamiento de quejas; Se han realizado 2 espacios de retroalimentación con líderes (espacios de dialogo bajo la metodología definida en conjunto con la UGO según correo adjunto) informe de tratamiento de quejas con presidentes de junta en Aguachica realizando el debido proceso y tratamiento de quejas a fin de validar la retroalimentación con los grupos de interés.</p> <p>Se ha realizado espacios de retroalimentación en grupos primarios de la importancia del tratamiento de quejas y reclamos en la empresa visualizando como afecta nuestra imagen de empresa y la relación con el usuario. De acuerdo a las mesas de trabajo con el proceso de Cadena de abastecimiento, se logro asegurar las medidas de apremio, descuentos operativos en los contratos en los que tienen influencia en tareas que afecten al cliente buscando la forma de mitigar quejas y reclamos.</p> <p>Estado: en ejecución Avance: 25%</p>	25%
Componente 4: Atención al Ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Actualización de la segmentación y subsegmentación de clientes no residenciales	30/06/2023	<p>Se realizó socialización de la segmentación de clientes de CENS a personal técnico y administrativo que representa el 30% de la población objetivo, mencionando las características de cada grupo y cómo se pueden consultar en el sistema de administración comercial.</p> <p>Avance: 30% Estado: en ejecución</p>	30%
Componente 4: Atención al Ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Plan de relacionamiento - Segmentos Empresa y Gobierno	31/12/2023	<p>Se realizó diagnóstico del relacionamiento comercial externo e interno, que permitió determinar en qué debe trabajar CENS e igualmente las actividades que hacen otras empresas, tanto de energía y servicios públicos, como otros sectores como financieros y alimentos. Igualmente, se definió la estrategia de relacionamiento que se será la base para la definición del Plan a ejecutar, finalmente, se elaboraron las plantillas necesarias para la formulación de criterios.</p> <p>Avance: 10% Estado: en ejecución</p>	10%

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Componente 4: Atención al Ciudadano		Implementar la medición del nivel de satisfacción de los trabajadores frente a la atención recibida desde el buzón de Servicio al Empleado.	31/12/2023	<p>Acciones realizadas: Seguimiento: a la fecha nos encontramos en la construcción del formulario con las preguntas que se aplicarán en la encuesta de satisfacción, la cual será emitida desde el buzón de Servicio al Empleado.</p> <p>Soportes: Propuesta de encuesta en formato Word. Estado: En desarrollo.</p> <p>No se registra un avance cuantitativo, dado que la meta está dada en término de calificación, el cual conoceremos una vez se inicie la aplicación de la encuesta.</p>	2%
Componente 4: Atención al Ciudadano	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Medir la satisfacción del usuario que interactúan por los canales presenciales y telefónicos.	31/12/2023	<p>“ La calificación promedio obtenida para el primer bimestre del 2023 en la encuesta de satisfacción general del cliente fue de 9.69 en una escala de medición de 1 a 10 siendo 10 la máxima calificación, resultado que refleja desviación positiva del 6% frente a la meta planteada para la presente vigencia correspondiente a 9.10. Adicionalmente, se observa variación favorable del indicador frente al resultado promedio obtenido en la vigencia 2022, el cual finalizó en 9.57.</p> <p>Para el Canal Presencial se obtuvo un resultado de 9.78 con una muestra de 15.308 encuestas de los 36.160 turnos atendidos en las oficinas de CENS durante los meses de enero y febrero de 2023, las cuales corresponden a la cantidad de usuarios que, al finalizar la interacción en las oficinas de atención o en el asesor virtual, calificaron la atención recibida. En la evaluación de los atributos de satisfacción con la atención en la oficina, tiempo de espera para ser atendido, conocimiento del funcionario, y amabilidad del funcionario, se obtuvo un puntaje de 9.76, 9.70, 9.77 y 9.78 respectivamente.</p> <p>La disminución en la cantidad de encuestas presentadas en el bimestre analizado en el canal presencial obedeció a que la normalización de equipos de cómputo y acceso a los aplicativos se realizó de manera progresiva a partir del 19 de enero de 2023, posterior al incidente de ciberataque que sufrió la compañía el 12 de diciembre de 2022. Por su parte, el canal virtual no se afectó con la cantidad de encuestas, al contrario, las mismas aumentaron en casi 500 debido a que el aplicativo Sentry no se impactó con el incidente informativo por ser un aplicativo web y cuyo servidor está en sede del proveedor del servicio. En cuanto al canal telefónico, la cantidad disminuyó en consideración a menor llamadas ingresadas durante los meses de enero y febrero del 2023.</p> <p>Iniciamos la vigencia con muchos sueños y retos por trabajar durante este 2023, la mayoría de ellos encaminados a entregar una experiencia única y positiva a los clientes de CENS, disminuyendo su esfuerzo a la hora de contactarse con nuestros canales de atención, brindando soluciones más oportunas y efectivas desde el primer contacto, promoviendo la automatización y digitalización de la relación con nuestros usuarios, así como posibilitando la autogestión de trámites, todo ello redundará en conservar los buenos resultados de este indicador y promoverá mejoras en el mismo.”</p> <p>El cálculo de la medición del segundo bimestre (marzo y abril) se encuentra en construcción.</p>	25%



Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
<p><b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b></p>		<p>Implementación de espacios de relacionamiento con líderes y usuarios en general para fortalecimiento de temas como uso eficiente, uso seguro, derechos y deberes</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>Se realizaron tres encuentros en los meses de febrero y marzo con líderes de juntas y de otras organizaciones. Se abordaron temas relacionados con la factura y las tarifas. Los municipios impactados fueron Aguachica, El Tarra y la Esperanza.</p> <p>Soportes y Evidencias: Listados de asistencia Avance 37,5% Estado En ejecución.</p>	<p>37%</p>
<p><b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b></p>	<p><b>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.</b></p>	<p>Actualizar y publicar la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.</p>	<p>31/12/2023</p>	<p>LIDER PLANEACIÓN Y ANÁLISIS FINANCIERO Durante el primer cuatrimestre se reorganizó el microsítio de presupuesto con el fin de conservar la información histórica, como se puede apreciar en el siguiente link: <a href="https://www.cens.com.co/accionistas/informacion-financiera/presupuesto#Hist-ricos-de-Presupuesto-Aprobado-864">https://www.cens.com.co/accionistas/informacion-financiera/presupuesto#Hist-ricos-de-Presupuesto-Aprobado-864</a></p> <p>Asimismo, se publicó en la página web de CENS la siguiente información responsabilidad del Equipo de Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto aprobado 2023: <a href="https://www.cens.com.co/Portals/0/accionistas/Presupuesto/Presupuesto_2023.pdf?ver=2023-03-10-152536-360">https://www.cens.com.co/Portals/0/accionistas/Presupuesto/Presupuesto_2023.pdf?ver=2023-03-10-152536-360</a></li> <li>• Presupuesto desagregado y modificado a noviembre de 2022 <a href="https://www.cens.com.co/Portals/0/accionistas/Presupuesto/Presupuesto_aprobado_desagregado_y_modificado_2022.pdf?ver=2023-03-10-160020-237">https://www.cens.com.co/Portals/0/accionistas/Presupuesto/Presupuesto_aprobado_desagregado_y_modificado_2022.pdf?ver=2023-03-10-160020-237</a></li> <li>• Ejecución presupuestal histórica anual 2018-2022 <a href="https://www.cens.com.co/Portals/0/accionistas/Presupuesto/Ejecucion_Historica_Anual_2018_2022.pdf?ver=2023-03-10-160038-020">https://www.cens.com.co/Portals/0/accionistas/Presupuesto/Ejecucion_Historica_Anual_2018_2022.pdf?ver=2023-03-10-160038-020</a></li> <li>• La política de protección de datos personales de CENS contenida en la D.E. 6200-029-2022, actualizada el 29 de diciembre de 2022 <a href="http://www.cens.com.co/Portals/0/institucional/Protecci%C3%B3n%20de%20datos%20personales/Decisi%C3%B3n%20Empresarial%20No.%206200-029-2022%20-%20Lineamientos%20PDP.PDF?ver=2023-01-13-175540-993">http://www.cens.com.co/Portals/0/institucional/Protecci%C3%B3n%20de%20datos%20personales/Decisi%C3%B3n%20Empresarial%20No.%206200-029-2022%20-%20Lineamientos%20PDP.PDF?ver=2023-01-13-175540-993</a></li> </ul> <p>De igual forma, se realizó revisión de los vínculos de la sección de Transparencia, asociados a información presupuestal y datos personales, con el fin de asegurar que estuviesen funcionando correctamente</p> <p>% Avance I Cuatrimestre: % Esperado: 70%; % logrado: 70%.</p> <p>Soportes y Evidencias: Cada uno de los enlaces de la página web relacionados anteriormente</p> <p>Estado: En ejecución</p>	<p>33%</p>

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>	<b>Subcomponente 1  Lineamientos de Transparencia Activa.</b>	Actualizar y publicar la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.	31/12/2023	<p>Continúa...</p> <p>COMUNICACIONES:</p> <p>De acuerdo a la Resolución 1519 del 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”, desde la empresa se está trabajando desde el equipo de TI junto a Comunicaciones en los cambios que deben ser realizados en la página web de CENS para garantizar el cumplimiento a las nuevas directrices.</p> <p>Dentro los avances significativos se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A la fecha en el portal actual de CENS se encuentra en el header del home, los botones de Transparencia y acceso a la información pública, Atención y servicios a la ciudadanía y Participación ciudadana</li> <li>• A su vez desde el equipo de TI se está trabajando en el desarrollo del nuevo portal de CENS que cumplirá con los nuevos estándares de accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.</li> <li>• De acuerdo a la disposición de los estándares de contenidos para la transparencia, CENS trabaja en la implementación de la sede electrónica como base esencial de la transformación digital, para asegurar que todo ciudadano se informe adecuadamente mediante los contenidos dispuestos en la sección de Transparencia en el Acceso a la Información Pública, tramiten sus PQRS y otros procedimientos mediante la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía; y que participen de lo público mediante los contenidos e información de la sección Participa.</li> </ul>	
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>	<b>Subcomponente 3  Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.</b>	Actualizar y publicar los tres documentos de gestión de la información con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de la información.	31/12/2023	<p>Acciones realizadas: Se esta adelantando las actividades para la presentación ante el Comité de Archivo de las Tablas de Retención Documental, para ello se consolido el Cuadro de Clasificación Documental, se asignaron tiempos de retención a las series y subseries, igualmente se definieron los procedimientos para el destino final de los documentos.</p> <p>Igualmente se ajustaron la encuestas realizadas a los 30 equipos de trabajo.</p> <p>Soporte Evidencias: Cuadro de Clasificación Documental, Encuesta ajustadas.</p>	20%
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>	<b>Subcomponente 4  Criterio diferencial de accesibilidad</b>	Mantenimiento y mejora de las herramientas diferenciales de accesibilidad en la página web.	31/12/2023	<p>De acuerdo a la Resolución 1519 del 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”, desde la empresa se está trabajando desde el equipo de TI junto a Comunicaciones en los cambios que deben ser realizados en la página web de CENS para garantizar el cumplimiento a las nuevas directrices.</p> <p>Dentro los avances significativos se encuentran:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A la fecha en el portal actual de CENS se encuentra en el header del home, los botones de Transparencia y acceso a la información pública, Atención y servicios a la ciudadanía y Participación ciudadana</li> </ul>	50%

Componente	Subcomponente	Actividades programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>	<b>Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad</b>	Mantenimiento y mejora de las herramientas diferenciales de accesibilidad en la página web.	31/12/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>A su vez desde el equipo de TI se está trabajando en el desarrollo del nuevo portal de CENS que cumplirá con los nuevos estándares de accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.</li> <li>De acuerdo a la disposición de los estándares de contenidos para la transparencia, CENS trabaja en la implementación de la sede electrónica como base esencial de la transformación digital, para asegurar que todo ciudadano se informe adecuadamente mediante los contenidos dispuestos en la sección de Transparencia en el Acceso a la Información Pública, tramiten sus PORS y otros procedimientos mediante la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía; y que participen de</li> </ul>	
<b>Componente 6: Otras iniciativas</b>	<b>Subcomponente 1 Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos.</b>	Aplicar encuesta de medición de Clima Ético	31/12/2023	La encuesta para la medición de Clima Ético se encuentra programada para realizar entre julio y septiembre 2023.	0%
<b>Componente 6: Otras iniciativas</b>		Ejecución del Plan de trabajo de Gestión Ética	31/12/2023	El Cronograma del Comité de Ética presenta un avance del 31% con corte a 30 de abril 2023, mediante el cual se han adelantando algunas actividades relacionadas con la primera sesión del Comité de Ética, participación en los procesos de Inducción Organizacional, fortalecimiento de la cultura de transparencia - Declaración voluntaria de Transparencia para los nuevos trabajadores, se realizó la conferencia denominada "Nacimiento de la excelencia, principios y valores CENS", 2 virtuales realizadas el 07 de marzo y 11 de abril con participación de 49 trabajadores; y un espacio presencial dirigido principalmente al personal técnico operativo, el 30 de marzo la cual contó con la participación de 32 trabajadores. Se encuentra en gestión de adquisición de 20 habladores en acetato para ser ubicados con información de los principios y valores corporativos en cada una de salas de reuniones ubicadas en CENS. Así mismo, se inició con el diseño de los guiones para los podcast que serán grabados y divulgados a partir de mayo 2023.	31%
<b>Componente 6: Otras iniciativas</b>		Divulgación del mecanismos Línea Ética - Contacto transparente.	31/12/2023	Se diseñó el plan de comunicaciones divulgar y posicionar temas asociados a la cultura de control en CENS, para apoyar el fortalecimiento de un adecuado ambiente de control, así como promover la línea ética "Contacto Transparente" en los grupos de interés, para la denuncia de posibles actos indebidos cometidos por los colaboradores y contratistas de CENS. Este plan cronograma se encuentra alineado con el plan de comunicaciones de la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa VPAC e incluye acciones que serán desarrolladas mediante correos masivos, podcast, boletín CENS.com, Aló CENS, Buenas energías digital y redes sociales.	20%

Cúcuta, 12 de mayo de 2023



GLADYS MABEL CONDE SÁENZ

AUDITORA CENS