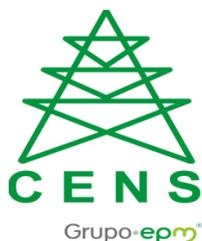


SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CENS SA ESP
Primer Cuatrimestre 2024 - Corte 30 de abril 2024



Entidad:	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Vigencia:	PAAC 2024
Fecha publicación:	Mayo 16 de 2024
Componentes:	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos 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

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Primer Cuatrimestre 2024	Avance %
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/Proceso 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.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/12/2024	La Política de Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno, se publicó en el nuevo portal de la página web de CENS en la sección del PAAC (Inicio/Transparencia y acceso a la información pública/Plan anticorrupción y de atención al ciudadano), siguiente enlace: https://www.cens.com.co/Portals/cens/Transparencia/Pol%C3%ADtica_y_lineamientos_cero_tolerancia.pdf Las políticas y lineamientos de Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno y la política y lineamientos de Gestión Integral de Riesgos fueron divulgadas en los dos espacios de inducción realizados a nuevos trabajadores los días 5 de marzo y 3 de abril de 2024.	70%
Subcomponente/Proceso 2 - Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción				
Consolidación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2024	Se realizó la consolidación del mapa de riesgos de fraude y corrupción de los procesos, teniendo en cuenta 49 escenarios identificados en 38 procesos organizacionales. Soportes y evidencias: Archivo de trabajo Mapa Fraude, Corrupción y S0borno 2024.	100%
Subcomponente/Proceso 3 - Consulta y divulgación				
Aplicación de mecanismo de socialización del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción para los grupos de interés.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2024	Los riesgos de fraude y corrupción fueron revisados y actualizados con participación de los conocedores de los diferentes procesos organizacionales; Del 11 al 24 de enero de 2024 se divulgó el mapa de riesgos de fraude y corrupción en la página web de CENS y en medios internos, contando con la participación de los grupos de interés; El resultado de la participación fue de 19 respuestas internas (13 sin comentarios y 6 con comentarios) y cero (0) respuestas externas. Las personas que se identificaron en su participación recibieron respuesta a sus comentarios. Soportes y evidencias *Trazabilidad en Bitácora de Sistema de información Sinergia y agendas de Outlook *Correos electrónicos invitando a participar en la construcción del mapa *documento Word con evidencia de la publicación para participación en la web *Correos electrónicos de respuesta a los comentarios recibidos	100%
Presentación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en el Comité de Gerencia.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2024	El 29 de enero de 2024 en la sesión No.04 del Comité de Gerencia, se revisó la actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción 2024 por parte de los directivos. Soportes y evidencias: Presentación realizada en el Comité de Gerencia	100%

Seguimiento al PAAC de CENS - Primer Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Primer Cuatrimestre 2024	Avance %
Divulgación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	30/04/2024	<p>El mapa de riesgos de fraude y corrupción 2024 se divulgó en los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El 30 de enero de 2024 en el antiguo portal web de la empresa. Posteriormente, el 19 de marzo se publicó en el nuevo portal web, en razón a que la migración realizada el 7 de marzo contempló información hasta diciembre de 2023. Actualmente, se encuentra publicado en el siguiente enlace de la página web: https://www.cens.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano#77596-mapa-de-riesgos-de-fraude-y-corrupcion - El 18 de marzo se publicó en el boletín de proveedores y contratistas con destino a este grupo de interés. - El 20 de marzo se publicó a través del buzón o correo electrónico de Gestión Integral de Riesgos - GIR con destino a todos los trabajadores. <p>Soportes y evidencias *Pantallas publicación antiguo portal - 30 de enero 2024 *Requerimiento publicación nuevo portal - 19 de marzo 2024 *Correos electrónicos del 18 y 20 de marzo de 2024</p>	100%
Subcomponente/Proceso 4 - Monitoreo y Revisión				
Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizarlos.	Líderes de Equipo de Trabajo	31/12/2024	<p>Durante el primer cuatrimestre 2024 el 100% de los procesos revisaron los riesgos de fraude y corrupción; algunos comentarios registrados en el Sistema de Gestión Integrado - SGI, fueron los siguientes:</p> <p>Auditoría: Se revisaron los riesgos y controles asociados al proceso de Verificación Independiente, según acta No. 004 del 29/04/2024, manteniendo su calificación.</p> <p>Comunicaciones: En Grupo Primario del equipo de Comunicaciones del 18 de abril de 2024, se revisaron los riesgos de fraude y corrupción de los procesos de Identidad y Comunicaciones, determinándose que no hay cambios en los mismos y se mantienen iguales.</p> <p>Mercadeo y Ventas: Se revisaron los riesgos relacionados con corrupción, abuso de poder, lavado de activos y/o financiación del terrorismo correspondientes a los procesos Mercadeo, Vinculación de Clientes, Alumbrado Público y Venta de Productos y/o Servicios. No se identificaron modificaciones a los riesgos.</p> <p>Talento Humano: Se efectuó la revisión de los riesgos de procesos a cargo del Equipo de Trabajo Talento Humano y Desarrollo Corporativo, correspondiente al primer cuatrimestre 2024. Se tienen identificados riesgos asociados a fraude y corrupción en los siguientes procesos: Selección y Vinculación del Talento Humano; Administración de la Compensación, Nómina y Prestaciones Sociales; Administración de Procesos Disciplinarios de Personal. 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). Fecha última actualización: 11 de abril de 2024. Soportes y evidencias: Riesgos disponibles en el Sistema de Información Sinergia.</p>	34%

Seguimiento al PAAC de CENS - Primer Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Primer Cuatrimestre 2024	Avance %
Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizarlos.	Líderes de Equipo de Trabajo	31/12/2024	<p>Gestión Financiera y Tesorería: Durante el primer cuatrimestre del 2024, se realizó la revisión de los riesgos de fraude y corrupción en los siguientes procesos, los cuales no presentaron materialización:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestión Flujo de Caja (29 Abril/2024): Conclusión de la revisión: el riesgo uso indebido de información reservada o confidencial para beneficio particular fue revisado en acta de grupo primario del 26 de abril 2024, donde se contemplaron las observaciones aplicables al mismo, manteniendo la probabilidad, consecuencia y nivel de riesgo. - Gestión Cuentas por Pagar (29 Abril/2024): Conclusión de la revisión: los riesgos de fraude y de 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, malversación de fondos) fueron revisados en acta de grupo primario del 26 de abril 2024, donde se contemplaron las observaciones aplicables a los mismos, manteniendo la probabilidad, consecuencia y nivel de riesgo. - Recaudo (29 Abril/2024): Conclusión de la revisión: el riesgo actos fraudulentos, fue revisado en acta de grupo primario del 26 de abril 2024, donde se contemplaron las observaciones aplicables al mismo, manteniendo la probabilidad, consecuencia y nivel de riesgo. - Gestión Contable (29 Abril/2024): Conclusión de la revisión: el riesgo Alteración de la información de los estados financieros para la obtención de beneficios, fue revisado en el grupo primario del 21 de marzo de 2024, Acta Numero 07, el cual no presenta cambios y mantiene su valoración. Se incluye el riesgo por primera vez con probabilidad muy baja teniendo en cuenta que no se conocen situaciones asociadas al riesgo y con consecuencia menor de acuerdo con la escala de valoración para el objeto de impacto relevante reputación. <p>Los siguientes procesos fueron revisados y no se identificaron escenarios de riesgo asociados a fraude y corrupción: Gestión Tributaria; Gestión de información de activos; Gestión de costos; Gestión financiación.</p>	34%
Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicarlo en la página web.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/12/2024	<p>Durante el primer cuatrimestre se actualizaron los riesgos de 4 procesos a cargo del Equipo de Trabajo Planeación, Análisis Financiero y GIR, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El 20 de marzo se realizó la revisión de los riesgos del Proceso Elaboración de Presupuesto, el cual no identificó escenarios asociados a fraude o corrupción; • El 21 de marzo se realizó la actualización del riesgo "Uso indebido de información reservada o confidencial" identificado en el proceso Planeación Financiera de mediano y largo plazo" con el siguiente comentario: Se analiza el riesgo y se mantiene valoración, las mismas causas, controles y evaluación del riesgo. • El 2 de abril se realizó la actualización del riesgo "utilización de recursos para destinación diferente a lo aprobado por la Junta Directiva de CENS o los competentes" identificado en el Proceso Gestión Presupuestal con el siguiente comentario: Se analiza el riesgo en sus causas, efectos y controles, manteniéndose a la fecha la valoración del riesgo. Desde el proceso se continuarán ejecutando los controles existentes y no se implementan acciones adicionales; • El 29 de abril se realizó la actualización del riesgo "Uso indebido del poder, los recursos y/o la información para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS en las asesorías de riesgos y reclamaciones de siniestros" identificado en el Proceso Gestión Integral de Riesgos con el siguiente comentario: Se modifica el nombre y escenario del riesgo, se ajustan causas y controles, se mantiene probabilidad muy baja y consecuencia menor para un nivel riesgo aceptable, considerando la aplicación de los controles y la acción que se ha venido implementando. 	34%
Evaluar los Riesgos de Fraude y Corrupción en las unidades auditables planeadas para 2024.	Auditoría Interna	31/12/2024	<p>Durante el primer cuatrimestre de 2024 se finalizaron los trabajos correspondientes a dos asignaciones asociadas a dos unidades auditables, dentro de las cuales se evaluaron los riesgos de fraude y corrupción de acuerdo con el procedimiento, en cada trabajo de verificación independiente, se incluye la evaluación de riesgos de fraude y corrupción.</p>	34%
Subcomponente/Proceso 5 - Seguimiento				

Seguimiento al PAAC de CENS - Primer Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Primer Cuatrimestre 2024	Avance %
Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	Auditoría Interna	31/12/2024	Se publicó el seguimiento a la evaluación del Mapa de Riesgos de Corrupción CENS, correspondiente al primer cuatrimestre 2024, en la ruta: https://www.cens.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano#77597-seguimiento-mapa-de-riesgos-de-fraude-y-corrupcion	34%
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites				
Racionalización de Trámites				
Potencialización de las opciones de autogestión y autoconsulta	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>En la actualidad el Canal Telefónico cuentan con 8 herramientas para la autogestión de nuestros usuarios, 4 de ellas en el IVR transaccional de la línea 018000414115, 3 medidas desde el Portal de Autogestión, teniendo en cuenta que el aplicativo en su naturaleza fue desarrollado para permitir al usuario tener toda la información de sus cuentas a la mano, y un generador de turnos desde la APP para las salas de atención presencial, durante el primer cuatrimestre estas herramientas fueron potencializadas a través de mensajería de texto, respuestas de PQRS, por medio del asesor en las llamadas al canal telefónico, diferente publicidad cargada por redes sociales y en la factura.</p> <p>Para el primer trimestre se evidenció un total de 207.310 transacciones ingresadas por los diferentes canales de atención, alcanzando un porcentaje del 6.66% en las transacciones realizadas por las herramientas de Autogestión, lo equivalente al 22.2% del total de la meta definida para la vigencia del 30% de transacciones autogestionadas del total de las ingresadas por todos los canales.</p>	22%
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente 1 - Información de calidad y en lenguaje comprensible				
Elaborar y publicar el Informe de Sostenibilidad Empresarial 2023.	Líder Planificación y Gestión T&D	28/06/2024	Se realizó el informe de sostenibilidad bajo estándares GRI y se publicó en la página web, el informe general con los indicadores y un informe ejecutivo con el resumen del mismo.	50%
Subcomponente 2 - Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones				
Realizar el espacio de rendición de cuentas.	Líder Planificación y Gestión T&D	28/06/2024	El 10 de abril 2024 se efectuó la rendición de cuentas interna con la participación de 96 trabajadores. Así mismo, se programó llevar a cabo la rendición de cuentas con los grupos de interés externos para el 15 de mayo 2024.	50%
Establecer espacios de diálogo y participación con el grupo de interés comunidad.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	Los eventos de diálogo y participación con la Comunidad, se tienen programados realizar a partir del segundo trimestre 2024, en articulación con el proyecto líderes conectados.	1%
Monitoreo y seguimiento de las oportunidades generadas en los espacios de dialogo y participación comunitaria realizados por el equipo de Atención Integral al Cliente.	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2024	Como resultado de las sugerencias dadas durante 2023 por líderes comunitarios en los espacios de diálogo y participación comunitaria, se priorizaron 8 acciones las cuales fueron cargadas al aplicativo Sinergia, con el fin de efectuarles seguimiento a su gestión. Además, a través de la pagina web de CENS, se dio respuesta a los participantes de los espacios sobre el alcance de cada una de las recomendaciones priorizadas.	30%

Seguimiento al PAAC de CENS - Primer Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Primer Cuatrimestre 2024	Avance %
Realizar espacios de diálogo e interacción con los grupos de interés para retroalimentar sobre proyectos y programas de CENS.	Líder Comunicaciones	31/12/2024	<p>Dentro de las acciones realizadas durante el primer cuatrimestre 2024, se destacan las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Encuentro con el Alcalde de Pamplona liderado por el Gerente de CENS, a fin de socializar avances, planes y proyectos CENS en Pamplona y la provincia y escuchar inquietudes y solicitudes del mandatario municipal. - Encuentro con alcalde de Ocaña para escuchar requerimientos de la administración municipal y realizar solicitudes de trabajo en equipo en esta población del Catatumbo. - Encuentro con alcalde de Aguachica para afianzar lazos de cercanía y relacionamiento, en el espacio se presentó al mandatario municipal las generalidades de la compañía en el Sur de Cesar y se escucharon las inquietudes del alcalde. - Como actividad de relacionamiento, formación y ampliación de temáticas de CENS, se celebró el Día del Periodista en Cúcuta, Pamplona, Ocaña y Aguachica, donde participaron cerca de 200 comunicadores; el Gerente de CENS y directivos presentaron un balance de la electrificadora y el estado actual de las energías alternativas en Colombia. - Se realizó un encuentro entre el Gerente de CENS y el Presidente de la Cámara de Comercio de Pamplona, con el objeto de articular iniciativas conjuntas entre las entidades y divulgación de buenas prácticas que beneficien a los usuarios y a la comunidad. CENS se comprometió a participar en la Media Maratón de Pamplona. 	33%
Subcomponente 3 - Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas				
Motivar la participación de los grupos de interés en el evento anual de rendición de cuentas.	Líder Comunicaciones	31/12/2024	<p>Con el objeto de motivar la participación en el evento anual de rendición de cuentas, durante el primer cuatrimestre se llevaron a cabo las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reunión de propuestas de metodología junto a la Unidad de Gestión Operativa. - Definición de primer espacio con grupo de interés trabajadores. - Diseño y envío de invitación Encuentro con Gerente. Programación 10 de abril 2024. - Edición de video de contexto introductorio al Encuentro con el Gerente. - Apoyo en la organización logística y conexión a regionales vía Teams. Presencia de marca. - Cubrimiento del espacio y publicación en Boletín Digital CENS.com Evidencias y soportes: https://www.censdigital.com.co/cens-com/edicion-517/Encuentro con el Gerente, Gestión 2023-20240410_081613-Grabación de la reunión.mp4 (sharepoint.com) <p>Definición de segundo espacio con el resto de grupos de interés: 15 de mayo – 4:00 p.m.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propuestas de metodología junto a la Unidad Gestión Operativa y Gerente General. - Tipo entrevista con el gerente general. Transmisión vía Facebook y YouTube. - Diseño de invitación Informe de Sostenibilidad 2023. - Definición de grupos de interés y canales de convocatoria. - Construcción de guión para la transmisión. <p>https://www.youtube.com/live/TSMN4ErMZ5s?si=OaMe0Da4wlysXcrc</p>	50%
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente 1 - Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico				

Seguimiento al PAAC de CENS - Primer Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Primer Cuatrimestre 2024	Avance %
Presentar informes sobre los canales de atención y/o experiencia al cliente de forma semestral con directivos y líderes de la organización.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	A continuación, se detallan los avances durante el primer cuatrimestre con relación a la presentación de informes Atención al Ciudadano. Se han propiciado 3 espacios con directivos y líderes de la organización que participan en la RIC de experiencia y se han tratado los siguientes temas: . Enero: Desafío de acceso y gestión. Adicional, se presentaron resultados de Quejas y Reclamos de diciembre 2023. . Febrero: Desafío de disponibilidad y gestión. Adicional, se presentaron resultados de Quejas y Reclamos de enero 2024. . Abril: Desafío de Agilidad y seguimiento de parte de TI y los canales de atención frente a los retos definidos en este desafío, gestión del Contact Center frente al indicador de Quejas (demora en reparar daño). Adicional, se presentaron resultados de Quejas y Reclamos de febrero y marzo de 2024. Adicionalmente, se realiza seguimiento a las actividades y compromisos generados en la gestión de los desafíos.	50%
Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los canales de atención				
Brindar feedback a los canales de atención de acuerdo con lo identificado en la gestión de demandas, tutelas y SAP.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	Con el objeto de brindar retroalimentación sobre los canales de atención, respecto a demandas, tutelas o SAP, se llevó a cabo las siguientes actividades: . Mesa de trabajo con Secretaría General el 19 de febrero, con el fin de llegar a acuerdos que permitan mejorar la gestión y oportunidad de Atención Clientes en la entrega de los insumos para preparar defensa jurídica. . El 8 de marzo se realizó retroalimentación al equipo de trabajo de Mantenimiento TyD. . El 24 de abril el primer feedback del año con los canales de atención. La información se consolida en el Power BI sobre la gestión realizada.	25%
Realizar espacio relacional un jueves al mes con las empresas que están interesadas en pertenecer al grupo de Proveedores y Contratistas de CENS.	Líder Cadena de Abastecimiento	31/12/2024	Se realizaron tres (3) espacios relacionales de "Jueves con las Empresas" que están interesadas en pertenecer al grupo de Proveedores y Contratistas de CENS, en donde se trataron temas relacionados con el proceso de contratación y pasos para inscribirse a través del Sistema de contratación - Ariba.	35%
Participar en eventos gremiales para dar a conocer el Plan Empresarial de Compras de CENS y conocer el portafolio de los bienes y servicios de las empresas.	Líder Cadena de Abastecimiento	31/12/2024	CENS participó en la 5a. versión de la Macrorrueda de Negocios con Proveedores del Sector de Servicios Públicos y Telecomunicaciones organizada por ANDESCO Bogotá el 21 y 22 de marzo 2024. La Unidad Suministros y Soporte Administrativo, representó a la CENS en este importante evento, generando el relacionamiento comercial con 27 empresas nacionales, las cuales realizaron presentación del portafolio de sus productos y servicios; Además de la interacción con potenciales proveedores, se brindó apoyo a empresas que han sido oferentes en procesos contractuales, pero que aún no estaban familiarizadas con algunos procedimientos del proceso de Adquisiciones y Contrataciones de Bienes y Servicios. Soportes y Evidencias: Informe espacios relacionales y Boletín Digital CENS.com No.515 - Abril 2 de 2024.	50%
Subcomponente 3 - Talento humano				
Desarrollo de actividades educativas y formativas con población interna de la organización para fortalecimiento del principio de servicio.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	A fin de fortalecer el principio de Servicio, se realizaron las siguientes actividades: . Se efectuaron dos mesas de trabajo con el fin de definir la propuesta del 2024, así: a) Evento de bienvenida; b) Estrategia conectándonos con nuestros valores; c) Acciones de visibilización de los embajadores; d) Espacio vivencia con metodología Ubuntu; e) Espacios de construcción para fortalecimiento de las capacidades. . Evento de Bienvenida: El 05 de abril se llevó a cabo evento del proceso Atención Clientes, a través de la charla SASOSER. Asistieron aprox. 60 personas. . Inicio de estrategia conectándonos con nuestros valores: Se realizó espacio vivencial el 03 de abril, donde se trabajó el principio de Calidez.	15%
Subcomponente 4 - Normativo y Procedimental				

Seguimiento al PAAC de CENS - Primer Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Primer Cuatrimestre 2024	Avance %
Implementación de buenas prácticas contenidas en la Norma NTC 10002:2018.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Con el objeto de implementar buenas prácticas contenidas en la Norma NTC 1002:2018, se definieron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Sensibilización del indicador de Quejas con Gente CENS impactando mínimo 400 trabajadores y/o contratistas; Se han sensibilizado 90 personas a corte de primer trimestre. . Elaborar y divulgar piezas relacionadas con "Qué es Queja y sus motivos"; Se han divulgado 2 piezas por el boletín empresarial. . Incluir en la contratación que impliquen mano de obra, lo relacionado a incentivos y/o penalizaciones con ocasión a resultado de quejas; Se remitió correo a Cadena de Suministros para validar inclusión en condiciones generales de las ofertas. . Acordar con los gestores técnicos de los contratos que impliquen mano de obra, entregar el insumo a Quejas por comportamiento. Se solicitó base de datos de los gestores y se propiciará espacio a más tardar en mayo 2024. 	25%
Subcomponente 5 - Relacionamiento con el ciudadano				
Medir la experiencia de los usuarios y potenciales usuarios en los trámites de acceso al servicio de energía y gestión de daños o reporte de fallas con el servicio.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Con los procesos se realizan mediciones quincenales sobre los trámites de acceso y de gestión de daños. A la fecha se ha consultado a 377 clientes o potenciales clientes, sobre su experiencia con el trámite de acceso, valorando los atributos de trato brindado por el personal en terreno, satisfacción con la información u orientación entregada del paso a seguir, tiempo de la visita en terreno, facilidad del trámites y diligencias ante CENS y disposición de recomendar a CENS con otras personas. El resultado de esta medición es de 4.54 en una escala de medición de 1 a 5.</p> <p>Para el trámite de gestión de daños se han aplicado 278 encuestas, evaluando los atributos sobre el trato brindado por el personal en terreno, satisfacción con la información u orientación entregada del paso a seguir, tiempo transcurrido entre el reporte del daño y la atención del mismo, facilidad del trámite de reporte del daño ante CENS, y disposición de recomendar a CENS con otras personas. El resultado de esta medición es de 4.69 en una escala de medición de 1 a 5. Las evidencias reposan en el grupo de teams de experiencia del cliente.</p>	25%
Diseñar mediciones de la experiencia del cliente y su aporte a los indicadores clave de la Compañía.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Durante 2024 se ha explorando la mejor forma de medir la intervención de experiencia en la movilización de resultados. Por el momento, se ha disminuido un 10% las cuentas rechazadas por el equipo de Atención Técnica a Clientes, en comparación a 2023, dado que se había obtenido un resultado del 33% y actualente en 23%. De otra parte, se recibió la señal del equipo de mantenimiento de transmisión y distribución, de la mejora del 47% en la productividad de las cuadrillas de gestión de daños pasando de 5.1 a 7.5 visitas en promedio.</p>	10%
Implementación de espacios de relacionamiento con Líderes y usuarios en general para fortalecimiento de temas como uso eficiente, uso seguro, derechos y deberes.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Se realizó un Encuentro con 19 líderes del corregimiento Aguaclara para fortalecer el conocimiento sobre los canales de atención y demás asociados al servicio de energía prestada por CENS.</p> <p>Evidencias y soportes: https://epmco-my.sharepoint.com/:f:/r/personal/jhon_gutierrez_cens_com_co/Documents/GESTION%20SOCIAL%20A%C3%91O%202024/PAAC-Implementaci%C3%B3n%20de%20espacios%20de%20relacionamiento?csf=1&web=1&e=8vHYCC</p>	13%
Realizar seguimiento a la implementación del mecanismo de Quejas y Reclamos atento a Derechos Humanos para proyectos de Infraestructura.	Líder de Planificación y Gestión T&D	31/12/2024	<p>Se realizó revisión del mecanismo de quejas y reclamos atento a Derechos Humanos para proyectos de infraestructura, y se elaboró cronograma para verificar el estado actual de su implementación, a fin de establecer acciones de mejora y seguimiento con las áreas encargadas de su implementación. Se programó iniciar en mayo 2024.</p>	10%

Seguimiento al PAAC de CENS - Primer Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Primer Cuatrimestre 2024	Avance %
Medir y analizar la percepción del nivel de satisfacción respecto a la atención del nuevo canal asignado en el proyecto piloto para la venta de servicios técnicos de portafolio.	Líder Mercadeo y Ventas	31/12/2024	Se estableció el instrumento para aplicar la medición del nivel de satisfacción a los clientes actuales y potenciales que reciben la prestación de Servicios de Portafolio; Adicionalmente, en la Encuesta se analizarán otras variables como puntuación neta del promotor, satisfacción con la gestión técnica, información del portafolio, facilidad en el trámite, tiempos de gestión, entre otros. La encuesta de satisfacción se remitió a los clientes que finalizaron la prestación del servicio con corte del 31 de marzo de 2024, la tabulación de los datos será incluida con corte al 15/04/2024. Evidencias: Encuesta de satisfacción: https://forms.office.com/r/QE2FgHQ80n	10%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente 1 - Lineamientos de Transparencia Activa				
Actualizar y publicar la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.	Líder Comunicaciones Líder Planificación y Gestión T&D Líder Talento Humano y Desarrollo Corporativo Líder Atención Integral al cliente Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR Líder Gestión Financiera y Tesorería Líder Soporte Administrativo Líder Cadena de Abastecimiento Secretario General y Asuntos Legales Auditoría Líder Aseguramiento Operación Comercial Líder Mercadeo y Ventas Líder Tecnología de Información	31/07/2024	En cuanto a la actualización y publicación de la información mínima requerida de acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014, entre otros, se divulgó lo siguiente: Atención Clientes: Se generó y consolidó información relacionada con el ingreso a CENS SA ESP a través de los canales telefónico, presencial y escrito de un total de 34,152 solicitudes donde se requería información de carácter público: https://www.cens.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-interes#72691-transacciones-de-informacin-pblica . Cadena de Abastecimiento: Se realizó validación del contenido en temas de contratación en la página web, se publicó Programa Póliza Matriz Grupo EPM 2024 2025 actualizado; - Contratación 3.4 Manual de contratación, adquisición y/o Compras; Se publicó Decisión Empresarial 6520-037-2018 sobre el Manual de interventoría de contratos; la Decisión Empresarial 6440-008-2022 relacionada con criterios de selección y evaluación en Seguridad y Salud en el Trabajo para los proveedores y contratistas; Decisión Empresarial 6400-011-2015 Características descripción y uso de uniformes de los trabajadores de los contratistas al servicio de CENS; Se agregó enlace de Manual Te cuento para Proveedores; Se publicó el listado de Contratos adjudicados Diciembre 2023; Publicación de la ejecución de los contratos; Se publicó el Plan Empresarial de Contratación 2024; Plan anual de adquisiciones; Se adicionaron enlaces a Te Cuento - Compras Mayores y Te Cuento - Compras Menores en el módulo Proveedores y Contratistas – Contratación. Se publicaron en la sección de Relacionamento con Proveedores y Contratistas los Boletines Proveedores y Contratistas CENS (septiembre y diciembre 2023); El Boletín Proveedores y Contratistas CENS Marzo 2024; Se validaron los links de Inscripción de Proveedores al sistema de información ARIBA en el módulo Proveedores y Contratistas – Contratación - Sistema de información de proveedores y contratistas; Se actualizaron enlaces de videos tutoriales para el curso virtual de ARIBA. Se realizaron pruebas de enlaces en página WEB - Contratación. Auditoría: El 16 de enero de 2024 se publicó el seguimiento al PAAC y Mapa de Riesgos de Corrupción CENS correspondiente al tercer cuatrimestre de 2023, dando cumplimiento a las fechas establecidas en la ley 1712 de 2014; De otra parte, el 30 de enero de 2024 se publicó la evaluación del Sistema de Control Interno correspondiente al segundo semestre 2023.	34%

Seguimiento al PAAC de CENS - Primer Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Primer Cuatrimestre 2024	Avance %
<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>Líder Comunicaciones Líder Planificación y Gestión T&D Líder Talento Humano y Desarrollo Corporativo Líder Atención Integral al cliente Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR Líder Gestión Financiera y Tesorería Líder Soporte Administrativo Líder Cadena de Abastecimiento Secretario General y Asuntos Legales Auditoría Líder Aseguramiento Operación Comercial Líder Mercadeo y Ventas Líder Tecnología de Información</p>	<p>31/07/2024</p>	<p>Desde el Equipo de Trabajo Talento Humano y Desarrollo Corporativo, se publicó en la página web de CENS lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directorio de empleados (trabajadores de planta) con corte a 31 de marzo de 2024. • Desagregación del Modelo de Procesos de CENS S.A. E.S.P. • Logo del Sistema de Gestión de la Calidad. • Normograma Empresarial. • Políticas de CENS. • Información de interés para personal activo. • Información de interés para personal jubilado. <p>Así mismo, en virtud de los ajustes efectuados a la Página web de CENS, se hizo necesario registrar y vincular nuevamente la siguiente información anteriormente cargada: • Funciones y deberes; y • Estructura Administrativa. Se continuarán realizando las actualizaciones en la página web conforme surjan ajustes en los documentos a cargo de nuestro Equipo.</p> <p>Planeación y análisis financiero: Durante el periodo se han realizado las siguientes publicaciones en la página web de CENS en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 de enero: Presupuesto aprobado 2024 • 16 de febrero: Ejecución presupuestal histórica 2019-2023. • 19 de febrero: Actualización del aviso de privacidad de la información personal • 20 de marzo: Presupuesto desagregado y modificado 2024 con corte a marzo. <p>De igual forma, se realizaron las siguientes acciones en virtud de la migración del portal web de CENS, la cual tuvo como fecha de corte la información disponible a diciembre de 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 20 de marzo: publicación (nuevamente) del Presupuesto aprobado 2024 y la Ejecución presupuestal histórica 2019-2023. • Validación de la disponibilidad de la información de presupuesto cargada en vigencias anteriores. • Validación y actualización del microsítio de protección de datos personales y de los términos y condiciones del portal en lo referente al contenido de protección de datos personales y los enlaces incorporados en este, para garantizar su funcionalidad. <p>Gestión Financiera y Tesorería: Se publicó en la página web de CENS el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultado Integral corte diciembre 2023, en la ruta: https://www.cens.com.co/accionistas/informacion-financiera/presupuesto</p>	<p>34%</p>
<p>Subcomponente 2 - Lineamientos de Transparencia Pasiva</p>				
<p>Realizar capacitación en la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014.</p>	<p>Líder Planificación y Gestión T&D</p>	<p>30/06/2024</p>	<p>Se capacitó a 35 trabajadores de las dependencias Área Gestión Comercial, Área Servicios Corporativos, Unidad Suministro y Soporte Administrativo, Unidad Gestión Operativa, Área Finanzas, Auditoría y Equipo de trabajo de Comunicaciones de CENS sobre la Ley 1712 de 2014, relativa a Transparencia y Acceso a la Información.</p> <p>Durante esta capacitación, se abordaron aspectos como el alcance de la ley, las estrategias generales para fortalecer la transparencia y el acceso a la información pública, así como la definición de cada una de estas estrategias: Transparencia Activa, Pasiva y criterios diferenciales de accesibilidad. Se enfatizó en la importancia de cumplir con esta normativa, garantizando la publicación oportuna y la calidad de la información requerida. Así mismo, se dió a conocer el plan de actividades establecido para la gestión del Indicador de Transparencia Acceso a la información pública - ITA en 2024, y se revisó la matriz ITA 2023 para recordar las responsabilidades asignadas a cada dependencia según los temas.</p> <p>Avance de la actividad: Se realizó un espacio donde se capacitó a 35 trabajadores, alcanzando el 100% de ejecución de la acción. Soportes y Evidencias:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentación Capacitación Transparencia 2024 2. Asistencia capacitación ITA 2024 3. Correo de invitación a Capacitación Transparencia 2024 4. Archivo con evidencias de la reunión virtual 	<p>100%</p>

Seguimiento al PAAC de CENS - Primer Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Primer Cuatrimestre 2024	Avance %
Subcomponente 5 - Monitoreo del acceso a la información pública				
Realizar seguimiento al cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a través de la matriz de responsabilidades índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA.	Líder Planificación y Gestión T&D	31/08/2024	Se validó el cumplimiento y actualización de la información requerida en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA, a través de correos electrónicos dirigidos a los diferentes Equipos de Trabajo. En el comunicado se adjuntó la base de la matriz ITA que contiene los requisitos identificados, asignando responsabilidades a cada equipo. Además, se brindó espacio para aclarar dudas planteadas por algunos profesionales. Una vez recopilada la información validada previamente por los equipos, se elaboró el informe de seguimiento al cumplimiento de lo establecidos en la Ley 1712 de 2014 – 2024, lo cual arrojó un avance del 39%. Soportes y Evidencias: 1. Correos de solicitud enviados 2. Respuestas 3. Informe N° 1 de seguimiento del cumplimiento ITA	39%
Componente 6: Otras iniciativas				
Subcomponente 1 - Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos				
Realizar una jornada de sensibilización al Grupo Gente CENS en temas relacionados con el PAAC	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2024	En acuerdo concertado entre Auditoría y Gestión Integral de Riesgos, se ha propuesto coordinar acciones vinculadas a la transparencia y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC en una fecha prevista. Se decidió que estas actividades tendrán lugar durante las primeras semanas de agosto de 2024. Se solicitó al equipo de trabajo Desarrollo Humano que, con el respaldo de Gestión del Cambio, se planifiquen algunas actividades que faciliten socializar estos temas. Mediante reunión se definió una fecha para realizar las socializaciones sobre el PAAC a los trabajadores de CENS, alcanzando el 10% de ejecución de la acción.	10%
Ejecución del Plan de trabajo de Gestión Ética	Comité de Ética	31/12/2024	Se realizó el 21 de marzo la primera sesión del Comité de Ética de la vigencia 2024. Inducción organizacional; En febrero 2024 se contó con la participación de 40 asistentes entre estudiantes universitarios y aprendices SENA; en marzo 2024 con la participación de 41 de ellos y 5 personas vinculadas de planta; En abril 2024 participaron 8 estudiantes y 6 personas vinculadas de planta de personal. En cuanto al fortalecimiento de la cultura de transparencia: Declaración voluntaria de Transparencia para los nuevos trabajadores, en febrero se diligenciaron 2 declaraciones de transparencia correspondientes a las vinculaciones que se generaron durante este mes; Así mismo en marzo se diligenciaron 7 declaraciones de transparencia y en abril 2024 se diligenciaron 2 declaraciones de transparencia correspondientes a las vinculaciones a la planta de personal.	18%

Cúcuta, 16 de mayo de 2024



GLADYS MABEL CONDE SÁEZ
Auditora CENS SA ESP