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

Vigilada Superservicios

CE6100

20171010015802

Cúcuta, 14 de septiembre de 2017

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.**
Vigencia:	**2017**
Fecha publicación:	**Septiembre 14 de 2017**
Componente:	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites Componente 3: Rendición de Cuentas Componente 4: Atención al Ciudadano Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Seguimiento 2

Fecha Seguimiento: septiembre de 2017

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
COMPONENTE 1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción / Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles.	Durante el ciclo de actualización de riesgos de los procesos, se realizó la identificación y valoración de los riesgos de corrupción a los procesos documentados en el SGC.	30%	avance talleres actualización de riesgos 2017 y actas que se realizan con cada proceso.

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
COMPONENTE 1 Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción / **Subcomponente 5** Seguimiento	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de CENS.	Mediante los trabajos de auditoría efectuados durante el segundo cuatrimestre 2017, se realizó evaluación a los controles transversales implementados para prevenir la corrupción. Dentro de los controles, se encuentran los siguientes: Documentación y caracterización de los procesos; Segregación de funciones; Estructura formal de roles y responsabilidades; Sistemas de gestión e información; Trazabilidad de la información; Perfiles y claves de acceso en los sistemas de información; Parametrización de sistemas de información; Normatividad interna y externa; Minuta de selección de ofertas, entre otros. Evidencias: Informes emitidos con corte de 31 de agosto 2017, bajo los cuales se ha realizado evaluación de los controles mencionados: 170375 - Homologación procesos comerciales en localidades y regionales 170559 - Evaluación control de pérdidas no técnicas 170307 - Aseguramiento Continuo Comité de Contratación (Primer semestre) 170583 - Seguimiento acciones informe mantenimiento del STR 170515 - Evaluación desarrollo de proyectos de infraestructura 170595 - Seguimiento acciones informa cuentas por pagar 170564 - Análisis a la Contratación	66%	Informes de Auditor
COMPONENTE 2 Estrategia Racionalización de Trámites *Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento*: Conexión a los servicios públicos	Homologación de los proceso y procedimientos asociados a las Gestión Comercial con el propósito de identificar oportunidades de racionalización de trámites.	Se compartió con los clientes internos la matriz de requisitos ajustada con los requisitos de disponibilidad, factibilidad, proyectos, cuentas nuevas. Se están realizando los ajustes informáticos para la recepción de los pedidos con la nueva información, así como consultas requeridas para el seguimiento y control del proceso. Se cuenta con el formato de disponibilidad en la página WEB para diligenciamiento por parte del cliente y autogestión	22%	Actas RICS y correos electrónicos

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
COMPONENTE 2: Estrategia Racionalización de Trámites *Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento:* Duplicado de la Factura	Se vinculará un link en la página de CENS para que el cliente pueda generar el duplicado de la factura virtualmente.	a. A la fecha se han obtenido cotizaciones de Zona pagos (portal de Davivienda) por valor de $8.5 millones sin IVA para el despliegue de la factura actual en la página web. b. Se obtuvo propuesta de Cadena por valor de $5.5 millones sin IVA por mes, para la consulta de la factura en la página web, pero requiere que anualmente se haga un pago sobre la cantidad de usuarios inscritos, que en caso de ser 20.000 aproximadamente, se debe pagar $5.5 millones sin IVA por mes. c. Se solicitó cotización a Intergrupo, pero no ha recibido.	10%	
COMPONENTE 2: Estrategia Racionalización de Trámites *Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento:* Conexión al servicio de energía eléctrica	Disposición de un nuevo mecanismo a través del cual se puede solicitar la disponibilidad de energía mediante formularios electrónicos en el portal web de CENS.	Se encuentra disponible el formulario WEB en la siguiente dirección electrónica: http://www.cens.com.co/disponibilidad_servicio_de_energia.aspx	100%	http://www.cens.com.co/disponibilidad_servicio_de_energia.aspx
	Disposición de un nuevo mecanismo a través del cual se puede solicitar la factibilidad de servicio de energía, mediante formularios electrónicos en el portal web de CENS y habilitación del canal escrito.	Se encuentra pendiente la gestión por parte del canal escrito para la atención de esta solicitud, así como el desarrollo del WF de factibilidad por Mercurio multiempresa	35%	Correos electrónicos en donde se evidencia la solicitud de WF ante mercurio multiempresa
	Habilitación del canal escrito para la recepción de estas solicitudes.	Se encuentra pendiente la implementación del WF para factibilidad de servicio, la disponibilidad se encuentra habilitada	50%	Correos electrónicos en donde se evidencia la solicitud de WF ante mercurio multiempresa
	Habilitación del canal constructor para la recepción de solicitudes realizadas por este gremio.	Se encuentra en desarrollo el piloto del mismo	25%	Gestión para conexión de Megaland Park
COMPONENTE 2	Análisis y formulación de mejoras a las herramientas informáticas, a fin de mitigar el riesgo del proceso y optimización de	Para la implementación de las herramientas ofimáticas, no se ha logrado la culminación y cierre de los requerimientos CIMA en razón a que no se ha definido el sistema comercial que seguirá implementándose en CENS, por tal razón, continúa el mismo avance anterior.	60%	Evidencias: Requerimiento a TI, Reportes de Asistencia a reunió sobre Revisión diagrama de flujo WF - PQR, socialización con Pérdidas y Mediciones sobre WF - Energía

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Estrategia Racionalización de Trámites *Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento:* Prestación del servicio (operativos y comerciales)	tiempos.			dejada de Facturar; Revisión índice dinámico WF-PQR y propuesta WF-Notificaciones.
	Realizar propuesta metodológica del procedimiento de recuperación de consumos por anomalía.	Se construyó el instructivo de "recuperación consumos en caso de anomalías e irregularidades". Dado que como tal no está documento un proceso en el sistema de gestión de CENS, el instructivo se encuentra en revisión.	80%	El registro que soporta este instructivo es un documento en Word, que sigue condiciones pactadas en el CPSCU
COMPONENTE 3: Rendición de Cuentas **Subcomponente 1** Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar información asociada con la gestión empresarial a través de medios propios CENS.	Un ejercicio de comunicación y transparencia con todos sus grupos de interés, se realizó en CENS el 31 de mayo 2017 con la Rendición de Cuentas de la vigencia 2016, actividad que recopiló los logros más destacados de la empresa durante el último año en Norte de Santander y sur de Cesar. La trasmisión se realizó a través de la red de emisoras del programa Aló CENS y se visualizó en la red social Facebook. Así mismo, todos los colaboradores de la empresa escucharon la transmisión conectándose a Radio Digital CENS. Así mismo, CENS transmite información a pública a través de los siguientes Medios de Comunicación: • Emisión del Programa Radial Aló CENS, a excepción de la semana santa 2017. Los miércoles y viernes de 9 a 10 por los 1210 AM - La Cariñosa de RCN y red de emisoras comunitarias. • Emisión del programa de televisión, 1 por semana en canales como ATN, TuKanal, TRO y canales locales en área de influencia. • Actualización de información de CENS en redes Sociales: Twitter, Fan page Facebook y Canal en Youtube.	67%	Grabaciones en diferentes medios. Listas de asistencia. Soportes documentales
COMPONENTE 3: Rendición de Cuentas **Subcomponente 2** Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar encuentros con los líderes comunitarios.	Se realizaron 8 encuentros de líderes con el objetivo de generar espacio de retroalimentación para atender las solicitudes, tratar temas informativos del área de distribución de energía, mantenimiento, proyectos, alumbrado público la factura y se realiza Plan de Choque para el restablecimiento del Servicio con líderes promotores de la marcha en contra de CENS. 245 líderes en los diferentes municipios como Abrego, Cucutilla, Convención, Zulia, Aguachica y Cúcuta	67%	Relación de Asistencia

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Programa de Cercanía Institucional.	Se realizaron 3 Cercanías Institucionales en los barrios de: Camilo Daza-Escalabrinny y Crispin Durán, Belén - Rudesindo Soto-La Divina Pastora y en el Municipio de Los Patios. 565 visitas casa a casa, 149 personas capacitadas en los cursos de empleabilidad por Comfanorte. 159 personas capacitadas en las jornadas educativas con temas como uso eficiente de la energía. Se realizaron jornadas infantiles de manualidades con porcelanicron con un total de 369 niños. 94 solicitudes fueron atendidas por la oficina móvil. Se llevó a cabo la primera tertulia con una asistencia de 30 personas. Se realiza Escuela de líderes con una participación de 60 líderes en promedio. Se llevó a cabo la siembra árboles, con los participantes a la escuela de líderes, con un total de 100 plántulas. Se realiza rendición de cuentas con una asistencia de 94 personas y se clausura con el día del cliente con una participación de 450 personas aproximadamente.	100%	Relación de Asistencia
	Realizar programa de Escuela de líderes.	Se realizaron 3 Escuelas de líderes: 2 dentro de la estrategia de Cercanía Institucional con una participación de 60 líderes en promedio y la otra con las juntas comunitarias de Bochalema, Participan 26 líderes.	75%	Relación de Asistencia
COMPONENTE 3: Rendición de Cuentas **Subcomponente 3** Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Fomento de la participación ciudadana con vocales de control.	Se realizaron 3 encuentros con vocales de control, dos en Cúcuta y un encuentro con los vocales en Aguachica. Se trabajaron los temas relacionados a explicar aspectos relacionados con el registro vigente del vocal de control como veedor de las empresas de servicios públicos, tarifas y energización de asentamientos humanos y se realizó la celebración del Día Nacional del Vocal de Control el 11 de julio de 2017.	100%	Relación de Asistencia
COMPONENTE 3: Rendición de Cuentas **Subcomponente 4** Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar mesas de trabajo con vocales de control.	Se realizaron 3 encuentros con vocales de control, dos en Cúcuta y un encuentro con los vocales en Aguachica. Se trabajaron los temas relacionados a explicar aspectos relacionados con el registro vigente del vocal de control como veedor de las empresas de servicios públicos, tarifas y energización de asentamientos humanos y se realizó la celebración del Día Nacional del Vocal de Control el 11 de julio de 2017.	100%	Relación de Asistencia

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
COMPONENTE 4: Atención al Ciudadano **Subcomponente 2** Fortalecimiento de los canales de atención	Implementación del servicio de Contac Center.	Posterior al envío de la solicitud única de oferta PC-2016-000175, el día 16 de enero de 2017 se recibió la oferta realizada por parte de EMTELCO, la cual fue evaluada técnica, jurídica y económicamente, determinando que cumplía con lo requerido por CENS, avalando lo anterior mediante comité de contratación, donde se tomó la decisión de aceptar la oferta realizada por EMTELCO. De acuerdo a lo anterior el día 16 de enero se remitió a EMTELCO la Aceptación de Oferta CT-2017-000010 formalizando de esta manera el contrato entre ambas empresas. Una vez formalizado el contrato, se comenzaron a realizar las actividades pendientes para llevar a cabo la implementación, como la contratación de los canales de voz y transporte de llamadas, la grabación del IBR, y el proceso de selección, contratación y capacitación del personal que laboraba en el call center por parte de EMTELCO. Por otra parte, durante el mes de febrero se llevó a cabo la visita a las instalaciones de CENS por parte del personal formador, técnico y de calidad de EMTELCO, realizando la capacitación del mismo en toda la información y documentación del proceso atención clientes, así como la forma de operar, con el fin de establecer los parámetros para trabajar en el contact center. Paralelamente el personal técnico de EMTELCO junto con el apoyo de personal de TI, realizó la instalación de la planta AVAYA y los aplicativos propios de EMTELCO en los equipos, llevando a cabo pruebas de los mismos, así como del ingreso y salida de llamadas, obteniendo resultados satisfactorios permitiendo la salida en vivo de la operación el día 01 de marzo de 2017 tal como se había acordado. Actualmente se está prestando el servicio de atención telefónica a través del Contact Center a todos los usuarios de CENS de manera satisfactoria.	100%	Soportes y Evidencias: - Documentos contractuales indexados en el CT-2016-000169 en el aplicativo NEON. - Correos electrónicos cruzados con EMTELCO y personal de CENS para el desarrollo de las actividades requeridas para la implementación. - Correo electrónico de registros fotográficos y publicación en intranet de EMTELCO de la salida en vivo Los soportes y evidencias se encuentran en: CT-2017-000010 en NEON (Contrato Contact center) Expediente mercurio 000000151627 (Plan Operativo Canales Presenciales 2017)

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Solución recaudo en Línea.	Con ocasión de la visita de la Gerente de TI el pasado 24 de febrero, a quien se le presenta estas iniciativas, recomienda estudiar el cambio de sistema comercial para obtener una renovación tecnológica temporal mientras se implementa la solución CIS de Grupo, y que, por tanto, se pueda contar con nuevas funcionalidades nativas del nuevo sistema. Se recomienda estudiar la implantación de la solución SAC que tiene la filial ESSA y EDEQ. Se viene trabajando desde finales de abril con el acompañamiento de un Profesional TI de Arquitectura, quien partió de revisar el estudio realizado inicialmente por CENS sobre las propuestas de SAC y migración a web del sistema comercial CIMA. Como parte de este estudio en forma conjunta con CHEC y el profesional TI EPM se realizaron visitas a los proveedores Actsis Ltda. y Tivit Synapsis, para un mayor conocimiento de las propuestas y aclarar inquietudes, se indagó sobre la percepción del usuario respecto al sistema y el servicio que recibe del proveedor, en visitas efectuadas a ESSA y EDEQ. A la fecha se tiene elaborado el informe final, que incluye el análisis económico, de riesgos, alcance técnico, este está en proceso de revisión por parte de la VP Comercial y la Gerencia de TI.	66%	CENS está a la espera de la recomendación que emita la Gerencia de TI para dar inicio a la contratación. El porcentaje de avance (90%) es respecto al estudio, por cuanto la solución final que se adopte trae implícita la implementación de estos módulos.
	Implementar el cálculo del tiempo de atención y espera promedio general a través de la ponderación de valores por oficina.	Se elaboró informe mediante el cual se analizaron las posibles maneras de calcular el tiempo promedio de espera ponderado del cliente en CENS, determinando implementar la propuesta de realizar la ponderación por oficinas de acuerdo a la cantidad de transacciones realizadas durante el mes de análisis, con el fin de tener en cuenta las particularidades que se pudiesen presentar en algunos meses. Seguidamente con la información arrojada por el digiturno en las oficinas y la cantidad de transacciones realizadas en cada una de ellas, se llevó a cabo la ponderación por oficina y el cálculo del tiempo ponderado de espera y el tiempo ponderado de atención del cliente en CENS desde el mes de enero hasta el mes de agosto; información que se ha venido reportando a través del informe RADAR para dichos meses.	100%	Soportes y Evidencias: - Informe "Análisis del tiempo promedio de espera ponderado del cliente en las oficinas de CENS S.A. E.S.P." - Informe "Radar" del mes de febrero 2017 Los soportes y evidencias se encuentran en: Expediente mercurio 000000151627 (Plan Operativo Canales Presenciales 2017)

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Monitorear la atención de PQR´S garantizando el cumplimiento del debido proceso a fin de minimizar riesgos	Durante el segundo cuatrimestre se continuaron realizando las verificaciones correspondientes documentadas para el Proceso Atención Clientes, procedimiento "seguimiento y verificación", aplicando las plantillas definidas a las solicitudes y respuestas realizadas mediante decisión administrativa y que versan sobre los actos señalados en el Art. 154 inciso 1 de la Ley 142 de 1994. Adicionalmente se verifica el contenido y debido proceso de las peticiones de exención de contribución, solicitud de resarcimiento por daños a electrodomésticos y cambio de uso. También se realizó en este cuatrimestre, una revisión a los saldos en reclamación que se generaron desde los años 2010 a 31 de julio de 2017 y que en esta última fecha continuaban catalogados como tal.	75%	Esta actividad es permanente del proceso de atención clientes.
COMPONENTE 4: Atención al Ciudadano **Subcomponente 3** Talento Humano	Fortalecer el conocimiento del personal de planta y contratista en temas relacionados con la prestación de servicio de energía para mejorar la atención al cliente	Acciones Realizadas: <u>Personal de Planta:</u> Durante el primer trimestre del año se efectuó capacitación a los profesionales P2 y tecnólogos E de las regionales Aguachica, Ocaña, Pamplona y Tibú el día 03-01-2017 en el nuevo plan de financiación de CENS 2017-2036 junto con el acompañamiento del tecnólogo D (Cartera) del equipo de Trabajo Operación Comercial con el fin de darles a conocer las nuevas reglas para realizar financiaciones a los usuarios de CENS durante la vigencia y retroalimentar al personal del front en cada regional. Por otra parte los días 22, 23 y 24 marzo de 2017, se visitaron las regionales de Pamplona, Aguachica y Ocaña respectivamente, donde se capacitó a los profesionales P2 y tecnólogos E de las regionales Aguachica, Ocaña, Pamplona y Tibú en las actualizaciones realizadas a la documentación del proceso Atención Clientes durante el mes de enero y febrero con el fin de que tuvieran conocimiento acerca de las mismas para el funcionamiento de la operación de acuerdo a los cambios realizados; así mismo se capacitó en el manejo de los aplicativos del sistema comercial para la derivación de segenes y atenciones comerciales con el objetivo de realizar estas actividades desde las regionales cuando se presenten cambios en los responsables de los segenes y atenciones	80%	Soportes y Evidencias: -Reporte de asistencia por regional a capacitación plan de financiación 03-01-2017. -Reporte de asistencia a capacitación de novedades en la documentación y manejo de los aplicativos de derivación de segenes y atenciones comerciales por regional (22,23 y 24 de marzo de 2017). -Presentación cambios en la documentación a 14 de febrero. -Material utilizado en la capacitación (Presentación proceso atención clientes homologado, presentación exención de contribución y Resolución CREG 2458 distrito de riego). Correo remitido a todo el personal el día 29 de junio de 2017. - Test diagnósticos aplicados - Informe de resultados test diagnóstico

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
		comerciales en cada regional. En el mes de junio durante los días 22 y 23 se llevó a cabo una capacitación a nivel de grupo empresarial en la ciudad de Medellín por parte de la Unidad de Diseño de Operaciones Comerciales en coordinación con las demás filiales, la cual tenía como objetivo nivelar los conocimientos en el proceso Atención Clientes homologado, tratando temas de interés como: Exención de contribución por solidaridad, normatividad, casuísticas, Concepto Unificado 034 de la SSPD, Proceso de recuperación consumos, repaso general en la documentación del Proceso Atención Clientes, generalidades de los servicios públicos domiciliarios, petición incompleta y período probatorio, actos que se puede recurrir, tipos de recursos, citaciones y notificaciones, devoluciones de dinero. En dicha capacitación por parte de CENS además del Profesional P2 (e) Atención Clientes - Canales Presenciales, se contó con la participación de los profesionales P2 Comercial de la regional Aguachica y Tibú y el Tecnólogo E Atención Clientes - Soporte con el fin de reforzar los conocimientos posteriormente al resto del proceso. El 29 de junio se compartieron las memorias y aclaraciones de la capacitación recibida a todo el personal del equipo quedando como compromiso antes de finalizar el mes de julio la socialización del material en grupo primario. <u>Personal Contratista:</u> Se realizó una consolidación junto con los Profesionales P2 y Tecnólogos E de las regionales Aguachica, Ocaña, Pamplona y Tibú y con el apoyo del Equipo de Trabajo Mercadeo y Educación al cliente, de los temas que se considera deben ser de conocimiento por parte del personal contratista del front para la atención al usuario. Una vez seleccionados los temas se formuló una serie de preguntas conformando un test diagnóstico, el cual se aplicó a las agentes de servicio del front en Cúcuta, regionales y localidades el día 08/06/2017 determinando con base a los resultados obtenidos que es necesario reforzar los siguientes temas:		- Reporte de asistencia a capacitación en tarifas de energía y registros fotográficos. Los soportes y evidencias se encuentran en: Expediente mercurio 000000151627 (Plan Operativo Canales Presenciales 2017).

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
		* Tarifas de Energía: CU * Términos para citar y notificar * Conceptos de electricidad: medida directa o semidirecta * Términos para aplazamiento En base a estos resultados se programó la capacitación en los temas a reforzar, llevando a cabo inicialmente la capacitación en tarifas de energía el día 07 de septiembre de 2017 en la cual se explicó de forma detallada los componentes de la tarifa y como estos impactan el Cu. Así mismo se tiene contemplado realizar la capacitación en conceptos de electricidad durante el mes de septiembre y la capacitación en los demás temas a reforzar durante el último trimestre del año; reforzando de esta manera los conocimientos y aptitudes de los (as) agentes de servicio para brindar una excelente atención presencial a los clientes y usuarios de CENS.		
	Actualizar al personal en temas que soportan la gestión del proceso, para la toma de decisiones acorde a la normatividad vigente.	A la fecha se han realizado capacitaciones al equipo de soporte clientes originadas en modificaciones al procedimiento, decisiones y conceptos de la SSPD y se está estructurando el cronograma de capacitación.	40%	Relación de Asistencia
COMPONENTE 4: Atención al Ciudadano **Subcomponente 4** Normativo y procedimental	Modificar y actualizar el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, según normatividad vigente.	Mediante acta de grupo primario del área de gestión comercial del 11 de septiembre de 2017, se postergó el cumplimiento de esta actividad para el 30 de diciembre de 2017, considerando que se encuentra en revisión en Secretaría General.	70%	El avance se calcula considerando que ya se realizó validación interna con comercial T&D y casa Matriz
	Grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por CENS a través de la Medición CIER.	La Encuesta CIER 2017 fue efectuada entre el 4 de abril y el 23 de mayo de 2017, mediante 400 entrevistas a los clientes urbanos residenciales, 50% en Cúcuta y 50% en 17 municipios donde CENS tiene influencia.	100%	Resultado de Encuesta CIER

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
COMPONENTE 4: Atención al Ciudadano **Subcomponente 5** Relacionamiento con el ciudadano	Visitar las localidades de atención con el fin de efectuar una revisión integral de la misma (validar funcionamiento de la oficina, apoyar en seguimiento al funcionario contratista, validar puntos de pago, evaluar divulgación de la oficina, entre otros aspectos).	Durante el primer trimestre del año se llevaron a cabo 19 visitas a las siguientes localidades parte de los Tecnólogos E de las regionales Aguachica, Ocaña, Pamplona y Tibú, con el fin de verificar las condiciones locativas de las oficinas, la atención realizada por el (la) agente de servicio, la información presentada en las carteleras y las novedades y necesidades propias de cada localidad: - 07/02/2017: La Playa - 09/02/2017: Pamplonita - 10/02/2017: Ragonvalia - 21/02/2017: Chitagá - 22/02/2017: Cáchira - 24/02/2017: González - 02/03/2017: Villa Caro - 03/03/2017: Herrán - 08/03/2017: Morales y Teorama - 10/03/2017: Convención y Silos - 13/03/2017: El Zulia y San Cayetano - 17/03/2017: Cácota y Bochalema - 23/03/2017: Campo dos - 24/03/2017: La Gabarra - 28/03/2017: Durania Por parte de la regional Tibú se adelantaron dos de las visitas planeadas para el siguiente trimestre, es decir, se habían planeado tres (3) y se efectuaron (5), por lo cual se superó la meta planteada de diecisiete (17) visitas, siendo efectuadas (19). Así mismo, durante la tercera verificación del proceso Atención Clientes realizada los días 15, 16 y 17 de febrero, se visitaron también las siguientes tres (3) localidades por parte del Profesional P2 Atención Clientes - Canales Presenciales y el equipo verificador de EPM, validando principalmente la correcta aplicación del proceso homologado durante la atención y a su vez las condiciones de las oficinas, alcanzando con estas visitas un total de veintidós (22) visitas, adelantando en total cinco (5) de las visitas planteadas para el siguiente trimestre: - 15/02/2017: Salazar - 16/02/2017: Labateca y Mutiscua Así mismo, durante el segundo trimestre del año se llevaron a cabo 15 visitas a las siguientes localidades: - 24/04/2017: Chinácota - 24/04/2017: Ábrego	97%	Soportes y Evidencias: Informe por cada visita efectuada. Los soportes y evidencias se encuentran en: Expediente mercurio 000000151627 (Plan Operativo Canales Presenciales 2017). Estado de la Actividad: En Desarrollo.

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
		- 25/04/2017: Mutiscua - 12/05/2017: Gamarra - 16/05/2017: El Carmen - 24/05/2017: Hacarí - 07/06/2017: Toledo - 09/06/2017: Lourdes - 16/06/2017: Puerto Santander - 20/06/2017: Labateca - 23/06/2017: Santiago - 26/04/2017: El Tarra - 28/06/2017: Convención - 30/06/2017: Pelaya - 30/06/2017: San Calixto Por parte de la regional Tibú se adelantaron dos (2) de las visitas planeadas para el siguiente trimestre, teniendo en cuenta que en el trimestre anterior se adelantaron tres (3) de las cuatro (4) visitas planeadas para este trimestre, por lo que quedaba pendiente solo una (1) y se efectuaron (3).		
	Desarrollar las encuestas de satisfacción del canal presencial, canal telefónico y general	En lo que va del año se han venido realizando las encuestas de satisfacción con el canal presencial, telefónico y general obteniendo los siguientes resultados por cada bimestre. Actualmente se comenzará a aplicar la encuesta a través del IVR de la línea de atención al cliente a fin de disminuir costos y lograr mayor transparencia y efectividad en el desarrollo de esta actividad: - Resultados I bimestre: *Satisfacción con el canal telefónico: El resultado del indicador para el primer bimestre fue de 9.1 cumpliendo la meta establecida para el mismo. Los atributos relacionados con satisfacción con la atención, amabilidad y conocimiento del funcionario continúan mejorando, sin embargo, aspectos como facilidad para comunicarse y tiempo de espera para ser atendido no presentaron el mismo. comportamiento positivo debido a la gran cantidad de llamadas recibidas por daños en nuestro sistema de distribución presentados en el bimestre analizado, Se observa que con respecto al bimestre del año anterior se obtuvo un crecimiento en el canal telefónico de 0.3. *Satisfacción con el canal presencial: Se cumple con la meta establecida del indicador superando la misma en un 0,4, esto debido la mejora presentada en los atributos relacionados con conocimiento	50%	Soporte de acciones: Seguimiento a indicadores de satisfacción en el SG y expediente mercurio 000000140948 (indicadores) Estado de la actividad: En desarrollo

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
		del funcionario, amabilidad del funcionario y tiempo de espera para ser atendidos, los cuales pasaron de 9.34 a 9.42 9.36, 9.30 a 9.33 respectivamente. *Satisfacción general: El resultado del indicador para este periodo fue 8,8 encontrándose en el rango de gestión amarillo, respecto al resultado del bimestre del año anterior permaneció, viéndose afectada la satisfacción general por los atributos de las actividades de facturación los cuales desmejoraron en su resultado en comparación al año 2016. El resultado de la satisfacción general comprende la calificación de los atributos relacionados con atributos de facturación (claridad de la factura, actividades de suspensión y reconexión), debido a que comparación con el año anterior estos atributos el nivel de calificación fue menor para lo cual produjo gran impacto dentro del nivel del servicio general. -Resultados II bimestre: *Satisfacción con el canal telefónico: El resultado del indicador para el segundo bimestre fue de 8.8 cumpliendo la meta establecida para el mismo. Los atributos relacionados con facilidad para comunicarse y tiempo de espera para ser atendido son los que presentan mayor disminución debido a la gran cantidad de llamadas por daños en nuestro sistema de distribución presentados en el bimestre analizado. Adicionalmente se entra en funcionamiento con el Contact Center y por tanto nos encontramos en proceso de estabilización en la operación. *Satisfacción con el canal presencial: Se cumple con la meta establecida del indicador superando la misma en un 0.2. Se observa que la calificación de todos los atributos se mantiene similar a la obtenida el bimestre pasado desmejorando el relacionado con tiempo de espera para ser atendido el cual se ve afectado principalmente por la afluencia de usuarios a las salas de atención por temas de reconexiones y financiaciones debido a la crisis que se encuentra enfrentando la frontera y al impacto en regional Aguachica con la ruta del sol que produjo despidos, adicionalmente en el mes de marzo se presentaron inconvenientes con los archivos planes del banco recaudador Davivienda que por cambios de tecnología		

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
		no se reportaban en línea completamente lo pagos. Este atributo pasó de 9.23 en los meses de enero y febrero a 8.85 en el bimestre objeto de análisis. *Satisfacción general: El resultado del indicador para el segundo bimestre del año fue de 8.71 manteniéndose en el rango de gestión amarillo, sin embargo, se mejoró el resultado del atributo de facturación con respecto al bimestre anterior. Las causas que afectaron el comportamiento del indicador se originaron principalmente por los atributos de la línea de atención telefónica, debido a que en el 01 marzo del presente año se entró en funcionamiento con la firma contratista Emtelco la atención de dicho canal, para lo cual involucra una adecuación de infraestructura diferente a la que se tenía contratada, para lo cual requiere de estabilización en la operación. -Resultado III bimestre: *Satisfacción con el canal telefónico: El resultado del indicador para el tercer bimestre del año fue de 9.1, cumpliéndose la meta para este período, superando la misma en un 0.3. Se presenta una mejora en el comportamiento del indicador de 3.4% con respecto al bimestre anterior. Dentro de las causas que favorecen el buen desempeño del indicador se tiene la mejora a nivel general de los atributos que componen el módulo de la encuesta aplicada, entre los cuales se destacan la facilidad para comunicarse, al pasar de 8.63 a 9.08, y conocimiento del funcionario, al pasar de 8.63 a 9.08. Otra de las causas es la estabilización en la prestación del servicio de Contact center por parte del contratista Emtelco, el cual inició en el mes de marzo con innumerables inconvenientes en la operación que impactaron el resultado del indicador en el bimestre anterior, situaciones que se han venido subsanando desde la gestión conjunta entre CENS y el contratista. *Satisfacción con el canal presencial: El resultado del indicador para el tercer bimestre del año fue de 9.3, cumpliéndose la meta establecida, superándola en 0.2. A nivel general se observa que la calificación de todos los atributos presentó mejoría con respecto al bimestre anterior. El principal atributo que contribuyó a la		

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
		mejora del indicador fue tiempos de espera, el cual pasó de un resultado de 8.85 a 9.10. Entre los atributos evaluados del módulo del canal presencial, los que obtuvieron una menor variación con respecto al bimestre anterior fueron: satisfacción con la atención, al pasar de 9.24 a 9.26 y conocimiento del funcionario, al pasar de 9.34 a 9.39. *Satisfacción general: El resultado del indicador para el tercer bimestre del año fue de 9.0, cumpliéndose la meta establecida. Las causas que influyeron en la mejora del indicador se originaron principalmente en la evaluación de los atributos relacionados con el canal telefónico, los cuales mejoraron en 3.4%, al pasar de 8.8 a 9.1. Adicionalmente se obtuvo una mejora en el resultado de los atributos de la encuesta correspondientes a actividades de facturación en 4%, al pasar de 8.14 a 8.47. Los atributos evaluados del canal presencial presentaron un resultado de 9.33, logrando una mejora del 1.19% con respecto al bimestre anterior. Entre los atributos evaluados del módulo mencionado, los que obtuvieron una mayor calificación fueron conocimiento y amabilidad del funcionario. Actualmente se está consolidando el informe de la encuesta realizada durante el IV bimestre del año y el cálculo de los indicadores.		
COMPONENTE 5 Transparencia y Acceso de la Información **Subcomponente 1** Lineamientos de	Publicación Informe de Sostenibilidad 2016.	En la página web de CENS se publicó el documento "Informe Sostenibilidad 2016" e "Informe Sostenibilidad Relatoria Ejecutiva 2016"	100%	http://www.cens.com.co/es-es/institucional/informesdesostenibilidad.aspx

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Transparencia Activa	Continuidad en la publicación de información relacionada con el Decreto 2573/2014 "Estrategia de Gobierno en Línea".	1. Se generó una Decisión Empresarial 6000-002 de 2017,12 de enero 2017, sobre el Comité Digital, quien tiene en una de sus funciones tratar y decidir respecto al Decreto 2573 de 2014 2. A través de la primera Acta del Comité, se dio a conocer el Autodiagnóstico realizado con el líder del proyecto a Nivel de Grupo, en los que arrojó los siguientes resultados: • TIC SERVICIOS: 36% • TIC GOBIERNO ABIERTO: 10% • TIC GESTIÓN: 73% • TIC SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN: 53.3% 3. Se generó un Equipo base de apoyo para estudiar, analizar, detectar y orientar necesidades para adelantar tareas requeridas de GEL 4. Revisar los adelantos bajo la Guía de Evidencias TIC SERVICIOS (50%) • Caracterización de usuarios • Satisfacción del usuario • Formularios para descarga o diligenciamiento en medios electrónicos. • Certificaciones y constancias en línea • Priorización de ventanillas únicas • Implementación de ventanillas únicas TIC GOBIERNO ABIERTO (30%) • Datos Abiertos • Acceso a la información pública • Rendición de cuentas TIC GESTIÓN (73%) TIC SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN (53.3)	52%	Registro de actas
COMPONENTE 5: Transparencia y Acceso de la Información **Subcomponente 2** Lineamientos de Transparencia Pasiva	Actualizar la Página Web y oficinas de atención en los temas referentes a Atención al Cliente (encuestas, ubicación y horarios de oficinas, logros de Atención Clientes, matriz de requisitos, programación de las oficinas móviles).	En la página Web de CENS se encuentra información actualizada que requiere el cliente en las rutas: Clientes/Clientes CENS; Clientes/Información de Interés; o Clientes/Nuestros Servicios	60%	http://www.cens.com.co/clientes/ClientesCENS.aspx http://www.cens.com.co/clientes/Nuestrosservicios.aspx http://www.cens.com.co/clientes/Informacióndeinterés.aspx

Componente / Subcomponente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
	Publicar en la WEB las respuestas no entregadas al cliente por no contar con la disponibilidad de la información.	En la página Web de CENS, en la ruta: Clientes/Clientes CENS/Publicación de citaciones y avisos, se publican aquellas comunicaciones que no fue posible de entregar físicamente y mediante las cuales se expide una respuesta general, citación, notificación, acto o aviso.	67%	http://www.cens.com.co/clientes/es-es/clientescens/publicaci%C3%B3ndecitacionesyavisos.aspx
COMPONENTE 5: Transparencia y Acceso de la Información **Subcomponente 3** Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Registro o inventario de activos de información, índice de información clasificada y reservada y esquema de publicación de información elaborados y publicados en la página web.	En la página Web de CENS se encuentra publicada la relación de Registros de Activos de Información y el Esquema de Publicación en la ruta: CENS/Transparencia y acceso a la información Pública.	100%	http://www.cens.com.co/es-co/transparenciayaccesoalainformaciónpública/registrodeactivosdeinformación.aspx http://www.cens.com.co/es-co/transparenciayaccesoalainformaciónpública/esquemadepublicacióndeinformación.aspx http://www.cens.com.co/es-co/transparenciayaccesoalainformaciónpública/informaciónmínimaobligatoria.aspx

Atentamente,

GREEVER JOHANA ORTIZ DAZA

Auditora