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

Vigilada Superservicios

CE6100

20201010014960

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.**
Vigencia:	**2020**
Fecha publicación:	**Septiembre 14 de 2020**
Componente:	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites Componente 3: Rendición de cuentas Componente 4: Atención al Ciudadano Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información Componente 6: Otras Iniciativas

Seguimiento al Segundo Cuatrimestre del PAAC vigencia 2020

Con corte a 31 de agosto 2020

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	**Actividades**	**Fecha programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 1: Política de Administración del Riesgo de Corrupción	Divulgación del Manual de la Política y Lineamientos de Cero Tolerancia Frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno así como la Guía Gestión Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Fraude, Corrupción y Soborno.	31/12/2020	Durante el periodo se realizó la divulgación de la política y lineamientos en las jornadas de inducción organizacional de Aprendices SENA y Practicantes Universitarios el 16 de junio y de nuevos trabajadores el 24 de junio y 5 de agosto de 2020.	95%
Subcomponente 3: Consulta y Divulgación	Definir y aplicar mecanismo de participación para los grupos de interés en la actualización del mapa de riesgos de corrupción.	31/12/2020	Esta actividad está planeada para iniciar en el tercer cuatrimestre 2020.	0%

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	**Actividades**	**Fecha programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 4: Monitoreo y Revisión	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicarlo en la página web.	31/12/2020	Se realizó monitoreo de los riesgos de corrupción para el periodo enero-abril de 2020 con insumos de la Línea Ética Contacto Transparente, el Proceso Administración de Procesos Disciplinarios del personal, Comité de Ética y talleres de actualización del mapa de riesgos, sin evidencia de materialización de estos.	33%
	Revisar periódicamente los riesgos de corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso, actualizar sus mapas.	31/12/2020	Durante el cuatrimestre se actualizaron 23 escenarios de riesgos asociados a fraude y corrupción en 11 procesos organizacionales, así: 3 de la Unidad de Suministro y Soporte Administrativo, 2 de Asuntos Legales y Secretaría General, 2 del Área de Finanzas, 2 de la Unidad de Gestión Operativa, 1 de la Unidad de Proyectos y 1 del Área de Servicios Corporativos, así: Adquisición y Gestión Inmobiliaria; Atención de Consejería Legal; Atención de Procesos y Acciones Legales; Gestión de la Medición de Energía; Gestión de Servicios Documentales; Gestión Integral de Riesgos; Planeación de la Infraestructura; Prestación de Servicios de Transporte; Recaudo; Seguimiento a la Formulación Estratégica; Selección y Vinculación del Talento Humano.	50%
Subcomponente 5: Seguimiento	Analizar las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción.	31/12/2020	Durante el cuatrimestre mayo - agosto 2020 se realizó verificación de los riesgos y controles establecidos en el Mapa de riesgos de corrupción y su seguimiento se publicó oportunamente en la página web de CENS.	67%

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites				
Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	**Situación Actual**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Consulta de precios de resolución en la página web de CENS	Se realizó el diagnóstico e identificación de los diferentes productos para evitar la duplicidad que tienda a confundir al cliente. Una vez se termine de hacer este	31/12/2020	El 15 y 22 de julio, así como el 12 de agosto 2020, se realizaron sesiones de trabajo con los equipos operativos (atención técnica a clientes, mantenimiento, control pérdidas, Lemat y Laboratorio de medidores) con el objeto de depurar y actualizar la información de los materiales que presenta el actual listado de	50%

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites				
Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	**Situación Actual**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
	trabajo de depuración se procederá a agruparlos por categorías para organizar una presentación más ágil de consultar para nuestros clientes. Esta información se agrupará por tareas que facilitarán al cliente la búsqueda de mano de obra y materiales con sus respectivos precios. Una vez publicada esta información se procederá a hacer el desarrollo informático pertinente para facilitar la consulta.		servicios adicionales publicado en la Web, atendiendo lo establecido en el Artículo 20 de la Resolución CREG 080 de 2019. En los próximos días se iniciarán actividades de depuración con las responsables de los procesos que intervienen en la construcción del Listado de Servicios Adicionales, fin de entregar información clara y precisa al grupo de interés. Así mismo, se está divulgando la nueva metodología para la definición de precios de los bienes y servicios que presta CENS a sus clientes; estas actividades se efectuaron el 5, 6 y 7 de mayo, contando con la participación aproximada de 37 personas de los diferentes equipos y frentes de trabajo Ocaña, Regional Tibú, Subestaciones y Líneas, Mantenimiento, Recuperación de pérdidas de energía, Atención Técnica, Laboratorio de medidores, M&V, Lemat, Telemedida, Cartera y Comunicaciones. Se diseñó el Instructivo "Acceso a la Prestación de Servicios Adicionales", el cual define las acciones requeridas para gestión, registro, cotización, aprobación, facturación y ejecución de los servicios adicionales. Actualmente, el instructivo se encuentra en proceso de revisión metodológica por parte de Desarrollo Organizacional.	
Solicitud de conexión de un Agente Generador a Pequeña Escala o Generación Distribuida	Se adjudica el contrato a ARKIS quien se encuentra desarrollando el aplicativo WEB que permitirá un registro más amigable con los usuarios, se estima tenerlo en producción en el primer trimestre de 2020	31/12/2020	Se realizó seguimiento y acompañamiento a las pruebas realizadas sobre el módulo de registro de las solicitudes de conexión, se identificaron mejoras y se están realizando los ajustes respectivos. El módulo de Consulta de Disponibilidad se está ajustando para dar alcance al sistema georreferenciado, el cual no se había considerado en las pruebas iniciales. Se sostuvo reunión con el personal de ARKIX en la cual se manifestó por parte de CENS la preocupación sobre las demoras presentadas y surgiendo el compromiso por parte del proveedor de definir un cronograma a ejecutar con las actividades faltantes para realizar el despliegue del desarrollo, definiendo	90%

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites				
Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	**Situación Actual**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			claramente los tiempos sobre los trabajos pendientes, el cual estará condicionado a la salida en producción del nuevo portal web.	
Plazo para Pago	Cuando el cliente necesita solicitar días de plazo para pagar su factura y evitar la suspensión del servicio, debe acudir a las oficinas de atención de la empresa.	31/12/2020	La ampliación de fecha para pago es realizada desde el canal de atención telefónico por medio de la línea gratuita de atención 018000414115. Este servicio se presta desde el 17/03/2020.	100%
Solicitud de recarga de energía para clientes con energía recargable	Cuando un usuario conectado con la modalidad de energía recargable requiere una recarga de energía, debe acudir a los entes de recaudo autorizados para realizar dicho trámite.	31/12/2020	Se continúa entregando las dos precargas cada una por valor de $50.000. Se realizó análisis de los clientes y consumos promedios de meses anteriores identificando que en algunos casos el usuario supera el valor de la precarga general otorgada o aumenta el consumo y supera la preaprobación del jefe de área por lo cual se remite al mencionado jefe para la respectiva aprobación, lo cual ha permitido brindar a los clientes el consumo normal durante el aislamiento obligatorio. Diariamente se remite control de las precargas al personal con el fin de realizar los controles respectivos de la entrega de dicho valores, el valor entregado en dinero y KW, este control permite identificar los clientes que han aumentado los consumos o presenten en su histórico altos consumos, con dicha información se ha logrado programar revisiones en terreno identificando novedades particulares del cliente (varias familias en un inmueble - familias numerosas – desconocimiento del ahorro de energía).	100%

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	**Actividades**	**Fecha programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	**Actividades**	**Fecha programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible.	Elaboración del Informe de Sostenibilidad Empresarial 2019	31/12/2020	Con el fin de promover la consulta del informe de sostenibilidad 2019 de una manera amigable, se diseñó el informe web navegable, el cual permite que los usuarios puedan acceder al informe de acuerdo con las temáticas de interés. Este informe se encuentra disponible en la página web a través del siguiente enlace https://sostenibilidadcens.com/	100%
Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Rendición de cuentas a los diferentes públicos objetivo con énfasis en el desarrollo de metodología para la participación ciudadana y el diálogo	31/12/2020	El 11 de junio de 2020 se desarrolló un espacio de rendición de cuentas en modalidad virtual para el Grupo de Interés Gente CENS, donde se presentó la gestión de la vigencia 2019 y los retos para la vigencia 2020. Se está revisando la generación de otros espacios de rendición de cuentas con los demás grupos de interés.	40%
	Análisis de materialidad a través de mecanismos de diálogo	31/12/2020	Como se mencionó en el reporte anterior está actividad fue reprogramada para la vigencia 2021 por parte del Grupo EPM, pero como insumos importantes para tener en cuenta en este estudio se tiene proyectado definir los elementos territoriales para la actualización de la materialidad en CENS. De acuerdo con lo anterior, se desarrollaron 4 estudios importantes para la actualización de la materialidad, en ellos se refleja las señales del entorno, coyuntura COVID, gestión de la relación con nuestros grupos de interés y diálogo con el grupo de interés Gente CENS para identificar los asuntos del tema de sostenibilidad “Clima Organizacional”. Lo anterior, permitirá orientar la gestión de la materialidad con enfoque territorial.	40%
Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	Planeación y control de las actividades tácticas para la rendición de cuentas, integrando las dependencias involucradas	31/12/2020	Para el espacio de rendición de cuentas para los grupos de interés externos se desarrolló la planeación y metodología con base a la contingencia presentada por COVID-19, los temas de interés de las partes interesadas y la nueva modalidad virtual; La metodología fue socializada a la Gerencia General y se decidió posponer la realización de este espacio una vez se estabilice la situación por la pandemia. Para el Grupo de interés interno Gente CENS,	100%

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	**Actividades**	**Fecha programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			se desarrolló un espacio que contó con toda la metodología y planeación garantizando una gran participación por parte de este grupo.	
	Fortalecer capacidades de líderes comunitarios para gestionar su participación en la gestión de CENS	31/12/2020	Se realizó la socialización en la Asamblea Extraordinaria con los representantes de las entidades que forman parte de la Asociación Unidos; En julio se elaboró el Convenio de Cooperación Especifica entre la Asociación Unidos y la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta. Se realizaron ajustes relacionados con la participación de 100 líderes comunitarios (ediles de Cúcuta y presidentes de la Juntas de acción comunal de Cúcuta, Los Patios y Villa del Rosario) y 84 horas de desarrollo de los contenidos temáticos, se realizó apertura de las inscripciones del 24 al 26 de agosto, y a partir del 03 de septiembre 2020 se dará inicio al *"Diplomado en Servicios Públicos Domiciliarios y Participación Comunitaria"*	25%
Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	Evaluación de satisfacción de cada rendición de cuentas	31/12/2020	Al final del evento de Rendición de cuentas con el Grupo de Interés Gente CENS, realizada el 11 de junio 2020, se compartió un enlace en donde se asociaba un formato de evaluación, con el fin de medir la satisfacción del evento; se obtuvieron respuestas de 94 participantes, se realizó evaluación de satisfacción del espacio, ya que se generó de manera virtual.	50%
	Elaboración del plan de mejoramiento institucional como resultado de las acciones del proceso de rendición de cuentas	31/12/2020	Esta actividad está sujeta a la realización de los espacios de rendición de cuentas con el público externo.	0%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar un canal de atención a usuarios por medio de WhatsApp	31/12/2020	Se realizaron reuniones con el proveedor Emtelco el cual presentó propuesta económica y se definieron los flujos de trabajo para la atención de daños y certificación de WhatsApp; También se gestionaron recursos para la implementación de esta medida, los cuales se encuentran disponibles para ser adicionados al contrato CT-2017-000010-R1 Modificación No 2.	25%
	Desarrollar iniciativas de innovación para la mejora de la atención al ciudadano	31/12/2020	Durante el período de abril a junio de 2020 se implementaron 2 nuevas iniciativas y se avanzó en 9 iniciativas más, así: 1) Envío de mensajes de texto automáticos: Durante las llamadas de los clientes al contact center se activan las campañas de mensajes de texto automáticos que correspondan y permitan dar solución rápida y efectiva a las necesidades de información de nuestros clientes; las pruebas para la implementación de esta iniciativa se realizaron desde el 26 de abril logrando estabilizarse el 08 de mayo de 2020. 2) Implementación de la herramienta en línea para el procedimiento de verificación de PQR: Durante este período se realizaron las modificaciones a la plantilla de verificación de PQR a través de la herramienta Share Point, la cual permite el control y seguimiento del procedimiento Verificar PQR en línea y con flujos de trabajo automatizados; esta iniciativa se incluyó al cronograma debido a lo significativo para el proceso Atención Clientes, pues involucra la verificación de los tres canales de atención.	45%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención			Las iniciativas en desarrollo durante el cuatrimestre fueron: 1) Automatización de reportes en PowerBI: Se realizaron las solicitudes para acceder a las bases de datos de SAC y Sentry, y definieron los reportes de Mercurio a utilizar; se diseñaron los Scripts para las consultas requeridas en los reportes, se creó área de trabajo en SharePoint para almacenar reportes y acceder a los mismos; se socializaron reportes del canal escrito y se definieron fechas para el inicio del diseño de reportes del canal presencial y telefónico. 2) Tablet para agilizar trámites en oficinas principales: se realizaron sondeos de mercado, diseño de especificaciones técnicas, solicitud de catalogación de artículo y traslado presupuestal para la compra menor de la Tablet, se encuentra en trámite la publicación de la solicitud de oferta, se espera que en los próximos meses se cuente con estos dispositivos. 3) Atención virtual desde el portal web de CENS: El proveedor Sentry presentó propuesta para la atención mediante video llamada de los clientes que tomen el turno desde la página de CENS, esta atención remota permite que los agentes puedan prestar este servicio desde sus casas o desde las oficinas, esta nueva modalidad aún se encuentra en prueba. 4) Implementación de mejoras en el canal web: Se procede a crear nuevo formulario para radicación de página web y a su vez se generó requerimiento Tecnología de Información para su atención y gestión. 5) WhatsApp para el reporte de daños: Se realizaron las reuniones con el proveedor Emtelco el cual presentó propuesta económica y se definieron los flujos de trabajo para la atención de daños y certificación de WhatsApp 6) Unificación del trámite de PQR escritos en el sistema comercial SAC: Se procedió a realizar reunión en conjunto con Atención Técnica al	

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			Cliente, con el fin de migrar algunos motivos que se requieren insumos para dicho equipo y que sean solicitados únicamente por SAC. Se concluyó, que a partir del 01 junio de 2020 atenderían algunos motivos. Se socializó con el personal del canal escrito. 7) Encuesta de satisfacción canal escrito: Se consolidó un borrador de la encuesta para el canal escrito, en donde se requirió el apoyo y asesoramiento de Emtelco por su experiencia y del Profesional de Mercadeo y Ventas, quienes remitieron ajustes y en reunión final se consolidó la encuesta que se pretende publicar a través de un link en las respuestas remitidas a los usuarios, o a través del correo electrónico para aquellos usuarios que autoricen la notificación electrónica. 8) Chatbot: Se realizaron reuniones para revisar la iniciativa y se continuaron revisando temas presupuestales y la mejor opción para la implementación. 9) Herramienta de quejas y reclamos: Se continúa trabajando en la consolidación de información para alimentar esta herramienta.	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Reubicación y adecuación de la oficina de atención en el centro de Cúcuta	31/12/2020	Se realizó reunión con la Unidad de Suministro y Soporte Administrativo -USSA en la que se socializó el diseño de la nueva oficina del centro y se definieron pasos a seguir para el traslado presupuestal y adecuaciones locativas, el traslado se realizó mediante TP 32509. Actualmente, la USSA se encuentra ejecutando adecuaciones locativas y consolidación del acuerdo contractual que permitirá acceder a la tenencia del bien inmueble.	45%
	Implementación de la iniciativa "CENS de puertas abiertas"	31/12/2020	Debido a la situación presentada por el aislamiento derivada de la coyuntura COVID-19 se decidió no realizar la estrategia durante la vigencia 2020 en razón a las restricciones para el ingreso a la sede de la empresa, y las limitaciones en el contacto físico entre clientes, líderes y funcionarios de CENS. Se efectuó retiro de esta acción de los planes operativos según Acta de grupo primario del área, y validación con la Unidad de Gestión Operativa	10%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			de CENS.	
	Disponer de personal capacitado en el manejo del lenguaje de señas para la atención de usuarios	31/12/2020	Los recursos para la implementación de esta actividad se encuentran dentro del presupuesto del nuevo contrato de atención clientes, el cual se espera inicie en octubre 2020. Se adelanta actualmente la gestión contractual con fecha estimada de inicio del 01 de noviembre de 2020.	40%
	Verificación de condiciones locativas, tecnológicas, disposición de información al cliente, funcionamiento de puntos de recaudo y cumplimiento de protocolo de interacción en oficinas de atención al cliente de CENS	31/12/2020	Se destinaron recursos presupuestales para las adecuaciones y mantenimiento de localidades, se encuentra en ejecución el contrato CW-88656 para la instalación de vidrios protectores antifluido en las oficinas, así mismo, se destinaron recursos para la reubicación de la oficina del centro y posible traslado de la oficina de Villa del Rosario.	45%
Subcomponente 3: Talento humano	Desarrollar dentro del plan de aprendizaje 2020, actividades en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano	31/12/2020	El 28 de agosto de 2020 se desarrolló el *Curso Fundamentos de la Atención al Ciudadano* en el marco de MIPG, en donde se contó con la participación de 14 colaboradores CENS de las diferentes dependencias. El próximo 04 y 17 de septiembre de 2020, se desarrollarán dos réplicas del curso en el público objetivo identificado. Soportes y evidencias: registros de asistencia en el Expediente Mercurio 202009839	50%
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Definir contenido y periodicidad de actualización del módulo web de los clientes para trámites y consultas	31/12/2020	De cara a la implementación de la resolución CREG 080, se realizó la construcción de un nuevo modelo de documentación para la matriz de requisitos, que permite a nuestros clientes/usuarios tener acceso rápido, fácil y entendible de la información relacionada con los diferentes trámites y servicios ofrecidos por CENS. Actualmente el modelo fue implementado en un 100% en los trámites relacionados a bienes esenciales, en lo que respecta a trámites relacionados con el proceso atención clientes (Peticiones, Quejas, Reclamos y Recursos) se culminó el trabajo de desarrollo y se encuentra en proceso de revisión y validación por el líder de equipo para su posterior publicación en la página web. En lo	60%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			que respecta a la periodicidad de la actualización de la matriz de requisitos indicamos que ésta dependerá de los cambios que se originen por homologación de los procesos.	

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Continuidad en la publicación de información relacionada con el Decreto 1008 de 2018 "Estrategia de Gobierno Digital"	31/12/2020	Desde el Equipo de Trabajo de Comunicaciones, se continúa realizando la publicación de información de interés para nuestros públicos en nuestros medios de acuerdo con lo establecido en el decreto 1008 de 2018.	66%
	Actualizar la información publicada en la página web de CENS, establecida en la Ley 1712 de 2014 "Transparencia y acceso a la información pública"	31/12/2020	En Atención Integral al Cliente se realizan publicaciones en sitio web de CENS con los siguientes contenidos: . Reportes de estadísticas de PQR y solicitudes de acceso a información pública, ubicada en el link: https://www.cens.com.co/proveedores/es-es/transparencia/informacion_de_interes.aspx; - Reporte de gestiones sobre educación al cliente y gestión social, disponible en el enlace: https://www.cens.com.co/comunidad/es-es/educacionalclienteygestiónsocial/proyectoseducativosysociales.aspx. El área de Finanzas mantiene actualizados los siguientes documentos: Política de protección de datos personales; Presupuesto de ingresos y gastos y la ejecución presupuestal histórica anual se encuentra publicada desde el primer trimestre; Mapa de riesgos de fraude y corrupción. Durante el periodo de mayo a julio 2020 el equipo Cadena Abastecimiento publicado en la página web de CENS la información correspondiente a los contratos adjudicados, los cuales se podrán evidenciar en el siguiente Enlace:	70%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			https://www.cens.com.co/Portals/2/Documentos/Cadena_Suministro/2020/contratos_jul_2020.pdf En lo que respecta al Equipo de Trabajo Talento Humano y Desarrollo Corporativo se publicó en la Sección Estructura orgánica y talento humano: - Estructura administrativa - Funciones estructura administrativa. - Directorio de empleados - Desagregación del modelo de procesos de CENS. - Modelo de Procesos Sección: Normatividad - Políticas: Política Sistema de Gestión Integrado Desde el Equipo de Trabajo de Comunicaciones, se presta apoyo en la realización de las actualizaciones requeridas por cada área en la sección “Transparencia y acceso a la información pública” de la página web de CENS.	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Verificar y controlar el cumplimiento de las solicitudes de acceso a la información recibidas de la ciudadanía.	31/12/2020	Con corte al segundo cuatrimestre de 2020, no se ha recibido ninguna solicitud a través del buzón institucional transparenciaipn@cens.com.co Desde el equipo Planificación y Gestión T&D, se ha monitoreado y verificado de forma continua la bandeja de entrada de este buzón institucional para el registro de solicitudes.	66%
Subcomponente 3: Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	Actualizar los instrumentos de gestión de la información publicados en la página web de CENS, de acuerdo con los parámetros establecidos en el decreto 1081 de 2015 y demás normatividad aplicable a la materia.	31/12/2020	Información que se encuentra vigente en la página web de CENS a 31 de agosto 2020: * El Registro de Activos de Información: Se encuentra publicado con corte a julio 2019. * El índice de Información Clasificada y Reservada: Está en proceso de documentación. * El Esquema de Publicación de Información: Se encuentra publicado, su última actualización se realizó en marzo del 2015. * El Programa de Gestión Documental: Se encuentra actualizado, se aprobó por el Comité de Archivo, mediante acta No. 002 del 12 de diciembre del 2019, se encuentra publicado en la página web. * Las Tablas de Retención Documental: Se	40%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			encuentran actualizada de acuerdo con el nuevo modelo de Equipos de trabajo, se aprobó por el Comité de Archivo mediante acta No, 002 del 12 de diciembre del 2019, se encuentra publicado en la página web. *Los costos de reproducción de la información pública, con su respectiva motivación: Se encuentra actualizado a 31 de diciembre de 2019. Soportes y evidencias: https://www.cens.com.co/proveedores/es-es/transparencia/instrumentos_gestion_informacion_publica.aspx	

Componente 6: Otras Iniciativas				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 1 Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de recursos. .	Ajuste y divulgación de Manual de Conflicto de Intereses para CENS	31/12/2020	El Manual de Conflicto de Intereses y Tratamiento de Decisiones en Interés de Grupo se transcribió en formato tipo documental Manual y se encuentra publicado en el sistema de información Sinergia (SGI) en el Macroproceso Gestión del Talento Humano. Soportes y evidencias: Sinergia – Macroproceso Gestión del Talento Humano / Normograma.	60%
	Diseñar una campaña para divulgar el PAAC a través de las redes sociales institucionales	31/12/2020	El equipo de trabajo de Comunicaciones realizará acercamientos con las diferentes áreas involucradas en aportar información para continuar diseñando la campaña para la divulgación en las redes sociales de CENS.	35%
	Desarrollar campaña de Comunicación a fin de reforzar los principios y valores organizacionales	31/12/2020	Durante junio 2020 se continuó diseñando y divulgando por el buzón de Comunicaciones y el grupo de difusión de WhatsApp, piezas gráficas bajo el concepto de Memes relacionados con los valores organizacionales. En la edición No.334 del 23 de junio de 2020, se publicó noticia destacando la excelente labor de un trabajador de CENS, bajo el concepto de	20%

Componente 6: Otras Iniciativas				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			Gente de CENS tejiendo buenas historias. Así mismo, desde agosto se realizó la inclusión de la imagen de la identidad de Gestión Ética en las ediciones de CENS.com. Soportes y evidencias: Correos electrónicos enviados desde el buzón de Comunicaciones con la publicación de Memes; Boletines de CENS.com de agosto 2020.	

Cúcuta, 14 de septiembre de 2020

GREEVER JOHANA ORTIZ DAZA
Auditora