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

Vigilada Superservicios

CE6100

20211010025283

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.**
Vigencia:	**2021**
Fecha publicación:	**Septiembre 14 de 2021**
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 2021

Con corte a 31 de agosto 2021

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

Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Divulgación de la Política y Lineamientos de Cero Tolerancia Frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno y de la Política y lineamientos de la Gestión Integral de Riesgos.	31/12/2021	Durante el cuatrimestre se divulgó la política y lineamientos de cero tolerancias frente al fraude, la corrupción y soborno en las jornadas e inducción para nuevos trabajadores en las siguientes fechas 4 de mayo, 3 de junio, 7 de julio y 3 de agosto. Asimismo, en la Edición No.4 del Boletín de Proveedores y Contratistas publicado en agosto 2021.	68%
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Definir y aplicar mecanismo de participación para los grupos de interés en la actualización del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción.	31/12/2021	Esta actividad está programada para el cuarto cuatrimestre de 2021.	0%
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicarlo en la página web.	31/12/2021	Se realizó monitoreo al mapa de riesgos de fraude y corrupción con insumos de la Línea Ética Contacto Transparente, Procesos Disciplinarios al Personal, Comité de Ética, Comité de Convivencia y Talleres de actualización de riesgos en procesos y como resultado se conocieron algunos posibles eventos que están siendo gestionados para determinar si corresponden a riesgos materializados.	68%

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
	Revisar periódicamente los riesgos de corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso, actualizar sus mapas.	31/12/2021	Durante el primer cuatrimestre 2021 se realizó actualización de los mapas de riesgos de los procesos con un avance del 34%, así: Proceso Gestión de Proyectos: El 19 de mayo 2021, en el nuevo proceso "Gestión de Proyectos de Infraestructura" publicado recientemente en SINERGIA, se incluyó el riesgo con el código CAR_201_GEP_001575 denominado "Uso indebido del poder, los recursos y/o la información para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS (Concusión, soborno, cohecho, uso indebido de la información e información reservada, uso inadecuado de los activos)", el cual es aplicable al riesgo fraude y corrupción indicado. Equipo Tecnología de la Información: Se realizó actualización del mapa de riesgos de los siguientes procesos: - Seguridad Digital y Continuidad Servicios TI. - Administración del Catálogo de Servicios. Así mismo, se actualizó el mapa de riesgos empresarial asociado al riesgo Ataque Cibernéticos. (30%) Equipo Atención Integral al Cliente: Se realizó la actualización del mapa de riesgos de este proceso donde se realizó la revisión de cada uno de los riesgos con sus respectivos controles en junio de 2021 y se actualizó esta información en SINERGIA. (100%). Equipo Mantenimiento Integral de Subestaciones: La acción "Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizar sus mapas" se llevó a cabo en el Taller de actualización de riesgos del proceso de Mantenimiento del Sistema de Transmisión y Distribución, realizado el 8 de junio de 2021, en el cual se incluyeron nuevos controles para el escenario de riesgo "Falta de transparencia de los trabajadores que participan en el proceso, buscando beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS" y una vez efectuada la valoración de probabilidad y consecuencia se mantiene el nivel del riesgo en Aceptable teniendo en cuenta que no se conocen materializaciones. (100%) Equipo de Planeación, Análisis Financiero y GIR:	66%

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			Desde GIR se ha brindado acompañamiento a los Equipos de Trabajo para revisar los riesgos de fraude y corrupción en sus procesos organizacionales con un avance de 31 procesos finalizados que representa un porcentaje total del 45% del cronograma de trabajo. (45%) Equipo Planificación y Gestión T&D: Durante el II Cuatrimestre 2021, se realizó revisión y actualización de los mapas de riesgos asociados a los procesos Formulación Estratégica y Seguimiento a la Formulación Estratégica, la cual incluyó una mirada sobre los posibles riesgos de corrupción asociados a sus actividades. Soporte: Mapa de Riesgos de los procesos Formulación Estratégica y Seguimiento a la Formulación Estratégica disponibles en el aplicativo Sinergia. (100%) Proceso Operación del Sistema T&D: Se llevó a cabo el taller de actualización de riesgos del proceso de Operación del Sistema de Transmisión y Distribución, realizado el 17 de junio de 2021, en el cual se retiró el escenario de riesgo "Uso indebido de información reservada o confidencial por parte trabajador de CENS o contratista con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero" considerando que, de acuerdo a lo expresado por los conocedores, la información que maneja el proceso dejó de ser reservada con las últimas regulaciones (CREG 080 y otras). Asimismo, finalizado el análisis de contexto, no se identificaron nuevos eventos de riesgo asociados a fraude y/o corrupción. (100%) Equipo CET y Laboratorios: Se revisaron y actualizaron todos los riesgos relacionados con riesgo de corrupción del proceso Gestión de la Medición. En cuanto a la revisión periódica de los riesgos del LEMAT, se tiene programado iniciar la revisión el 4 de octubre 2021.	
Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	31/12/2021	Se realizó seguimiento oportuno al Mapa de riesgos de corrupción 2021 y actualizando para el período los controles establecidos para su mitigación. Se publicó la evaluación oportunamente en la página web de CENS, enlace: https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/planeacion	66%

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	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.	31/12/2021	Al corte se ha ejecutado un 60% de las actividades plasmadas en el cronograma. De los 871 servicios de mano de obra se han revisado más del 50% y ya se cuenta con la depuración de actividades por parte de 5 equipos operativos (Atención Técnica a Clientes, Pérdidas de Energía, Mantenimiento T&D y el Laboratorio de mediciones y Lemat). De la actividad anterior se está revisando la información relacionada con los costos de cada uno de esos servicios de mano de obra. Se realizó solicitud en Sinergia para revisión metodológica de la plantilla diseñada para estructura del costo de los servicios de mano de obra. Se han conformado mesas de trabajo con la asesoría metodológica de Desarrollo Organizacional para diseñar el instructivo para Definir las acciones requeridas para gestión, registro, cotización, aprobación, facturación y ejecución de los servicios adicionales, con el objetivo de asegurar el cumplimiento de las condiciones establecidas en la normatividad vigente externa y la definida por CENS, estableciendo el paso a paso para atender las solicitudes de servicios adicionales. Se realizó solicitud a la Unidad de Comunicaciones para crear en la página principal del portal Web de CENS un banner que lleve o conecte al cliente con la información relacionada con Servicios de Portafolio y con el Listado de Servicios Adicionales. En la página web de CENS, mediante el enlace: http://www.cens.com.co/clientes-y-usuarios/tramites-y-servicios/portafolio-de-servicios, se incluyó información relacionada con la definición de servicios adicionales y canales de atención para que nuestros usuarios y/o clientes conozcan claramente la información del Listado de Servicios Adicionales y los medios de atención según su preferencia.	60%
Solicitud de conexión de un Agente Generador a Pequeña Escala o Generación Distribuida	Se está desarrollando un aplicativo WEB que permitirá un registro más amigable y en línea por parte de los usuarios.	31/12/2021	La entrada a producción del aplicativo de Autogeneradores a pequeña escala y Generador Distribuido se aplazó, debido a que la base de datos de pruebas del sistema comercial fue actualizada durante el segundo cuatrimestre, lo que causó que los procesos que habían sido creados para enlazar	90%

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites				
			los formularios web al sistema comercial fueran eliminados durante su actualización. Esto conllevó a una demora debido a que se tuvo que solicitar apoyo con otra filial para realizar la clonación de los procesos. Una vez creados los procesos, se identificaron errores asociados a la notificación de las solicitudes y creación de las cuentas de Generador Distribuido. Actualmente la funcionalidad de los formularios web se encuentran validados y se tiene pendiente una sesión para ajustar detalles de forma y estilos. Se encuentra en trámite la validación por parte de seguridad de la información, con el objetivo de eliminar riesgos cibernéticos para continuar con el paso a producción. Se tiene proyectado un webinar para la socialización del aplicativo una vez salga a producción.	
Solicitud de turno por APP para ser atendido en oficinas presenciales	Actualmente los usuarios para acceder a la atención presencial deben dirigirse hasta la oficina, solicitar un turno y esperar el tiempo que sea necesario para ser atendido, o solicitarlo a través del asesor virtual web.	31/12/2021	Actividades Realizadas: El 4 de mayo 2021 se entregaron los documentos: especificaciones técnicas y justificación de la modificación al Contrato CW104548 para dar inicio al trámite de otrosí. El 28 de junio se notificó al contratista la aceptación de la modificación No.1 al contrato CW104548. Revisión y estudio del manual de uso de la APP Turno Fácil de Sentry Se realizó el requerimiento al proveedor Intelsys para elaborar el prototipo de diseño de integración de la solicitud de turno en la APP de CENS, de acuerdo con el documento técnico enviado por Sistemas Sentry. Se realizó reunión entre Intelsys y Sistemas Sentry para resolver las inquietudes y dudas. Se realizó la presentación del prototipo al equipo de trabajo Atención Integral al cliente. Se realizó la solicitud a Intelsys para estimar el desarrollo de la integración con la APP. Se realizó solicitud a Sistemas Sentry para cotizar la implementación en el API movilidad del grupo del servicio para la solicitud del turno. Sistemas Sentry entregó el API en ambiente de pruebas con los datos de acceso para realizar pruebas de integración con Intelsys. Se recibió la cotización para los cambios en la API de movilidad de Sistemas Sentry, para la inclusión del grupo de servicio en la solicitud del turno. A partir de septiembre se iniciará el desarrollo de la integración. Soportes y evidencias: -Prototipo diseño integración solicitud de turno en la	40%

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites				
			APP de CENS: https://whimsical.com/turnos-v2-2E8xFWmuRRqb3FeieLVxXE -Documento técnico API movilidad Sistema Sentry -Requerimiento en Clickup para el desarrollo de la integración Intelsys -Cotización implementación API movilidad Sistema Sentry	
Trámites y consultas canal constructor	Actualmente se cuenta con un canal constructor que permite la interacción con el gremio de la construcción presente en el área de influencia de CENS, a partir del cual, se pueden desarrollar sinergias para la atención de solicitudes, la entrega de información de interés y el relacionamiento comercial.	31/12/2021	En agosto 2021 se llevó a cabo el Primer Encuentro con Camacol, donde se expusieron temas relacionados con la posibilidad de incluir alternativas de energía recargable en los proyectos de construcción, así como la compra de activos e identificación de direcciones de acuerdo con el Instituto Geográfico Agustín Codazzi. Con el objeto de escuchar sus necesidades y brindar beneficios del Canal Constructor, se realizaron encuentros virtuales y acercamientos telefónicos con los Gerentes de las empresas constructoras de la región, tales como Viviendas y Valores, Ovinco, Moresa, Paisaje Urbano, Colproyectos y Serranova. Se continúa trabajando en la implementación de una iniciativa que tiene por objeto disminuir los tiempos de conexión de los servicios provisionales para el sector Constructor.	50%

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración del Informe de Sostenibilidad Empresarial 2020.	31/12/2021	En mayo 2021 se publicó el Informe web de Sostenibilidad CENS, el cual se encuentra habilitado para ser consultado a través del siguiente enlace: https://sostenibilidadcens.com/21/. Esta plataforma interactiva facilita el acceso y navegación del informe agilizando la consulta de información por parte de los grupos de interés. Adicionalmente, se desarrolló una Estrategia Comunicativa Interna, con el fin de promover la consulta del informe de Sostenibilidad CENS por parte de los trabajadores, a través de pasatiempos como cronogramas, relacionamiento y palabras para completar, donde obtuvimos una gran participación.	100%

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar encuentro de interacción con el grupo de interés proveedores y contratistas, incluyendo rendición de cuentas.	31/12/2021	El 24 de junio del presente año, se realizó a través del sitio web https://www.espaciorelacionalpyc.com.co/, un espacio de relacionamiento con proveedores y contratistas locales y regionales de CENS y ESSA, en una jornada comprendida entre las 10:00 a.m. a 12:00 m. Dentro del evento se estableció un espacio para que cada uno de los Gerentes de las dos filiales informara los logros 2020 y retos 2021 (Rendición de Cuentas). Así mismo, dentro del marco de este evento se realizó un conversatorio con los gerentes de cada filial a través de Microsoft Teams, donde los proveedores y contratistas pudieron expresar sus inquietudes. Se contó con la participación de ciento un (101) asistentes. Los temas abordados en el evento fueron: Compra menor (cambios en el ingreso y registro), Subasta Electrónica, PEC 2021, Logros 2020 y Retos 2021 (Rendición de Cuentas). De igual forma, el evento se transmitió a través del canal YouTube y su grabación quedó disponible en el siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=sZfhU-blRHI, a la fecha del Seguimiento contaba con 311 vistas.	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 dialogo.	31/12/2021	Con el propósito de fortalecer la participación ciudadana, desde RSE se construyó una propuesta metodológica la cual tiene como objetivo promover una comunicación de doble vía, donde los participantes puedan reconocer la gestión que hace CENS y aportar sugerencias en pro de prestar un mejor servicio y contribuir al propósito empresarial. Para el desarrollo de esta metodología se realizaron mesas de trabajo con el Equipo de Atención Integral al Cliente, grupo Educación al Cliente y Gestión Social con el fin de validar e identificar mejoras en la propuesta y coordinar los aspectos didácticos y logísticos para la implementación de estos espacios que inicialmente se realizarían como pruebas piloto con líderes sociales y comunitarios para recibir retroalimentación de estos sobre la propuesta de CENS	80%

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Análisis de materialidad a través de mecanismos de diálogo con los grupos de interés.	31/12/2021	El 22 de junio se realizó la presentación de la firma Trust Consultores por parte de EPM, quien es el Contratista encargado de realizar la actualización de materialidad del Grupo empresarial; en este espacio se presentó la metodología a implementar y se solicitó el apoyo a cada una de las filiales para llevar a cabo este proceso. Para iniciar con esta gestión desde Responsabilidad Social Empresarial - RSE se realizaron diferentes espacios con los líderes de CENS que cuentan con el relacionamiento con los grupos de interés, con el objeto de identificar las personas que representarán cada grupo: Comunidad, clientes y usuarios, proveedores y contratistas, Gente CENS, estado y colegas. Durante agosto 2021 se consolidó la relación de personas que representarían a la Comunidad, Clientes y Usuarios, y se realizó la respectiva convocatoria, para iniciar con los grupos focales a partir del 01 de septiembre 2021.	20%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Desarrollar acciones en medios de comunicación internos sobre la importancia de la rendición de cuentas empresarial.	31/12/2021	A través de la Estrategia de Cultura de Sostenibilidad, en una de las iniciativas implementadas “¿Quién sabe más de CENS?”, se socializó a todos los trabajadores mediante tres correos de la Unidad de Comunicaciones, la importancia de realizar Rendición de Cuentas por parte de las empresas, buscando así compartir a nuestro público interno el rol y compromiso que tenemos con nuestros grupos de interés de dar apertura de información de interés para ellos.	100%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Desarrollar acciones para fortalecer la rendición de cuentas empresarial enfocadas en el rol de los líderes comunitarios.	31/12/2021	Se diseñó propuesta de participación ciudadana en el marco de la rendición de cuentas. Se programarán 2 espacios con líderes para el desarrollo de esta durante el último cuatrimestre 2021.	85%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Realizar diagnóstico del cumplimiento y nivel de ajuste de las metodologías de rendición de cuentas y participación ciudadana de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico de MIPG y revisar las acciones propuestas para incluir en el PAAC.		Como se informó en el Seguimiento del cuatrimestre anterior, esta actividad se cancela debido a lo definido en la Circular externa No.100-004 de 2021 del 8 de febrero del 2021 emitida por el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, en la cual se establece que: “En razón a que el Gobierno Nacional acogió el concepto de la Sala de Consulta en mención, el Consejo para la Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- se permite informar que las Empresas de Servicios Públicos mixtas no serán objeto de medición del desempeño institucional y por tanto, no estarán obligadas a reportar	0%

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			información a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG", por lo tanto CENS no aplicará esta medición para la vigencia 2021.	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación de satisfacción de la rendición de cuentas realizadas en la vigencia.	31/12/2021	En la rendición de cuentas para Proveedores y Contratistas, se realizó una evaluación para calificar el nivel de satisfacción del evento, donde mencionaron los aspectos positivos, oportunidades de mejora y generaron consultas sobre temas específicos de su interés a fin de que por parte de CENS fueran respondidas. Desde CENS se está realizando el trámite a las consultas realizadas, las cuales están a cargo de EPM.	80%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Elaboración del plan de acción institucional como resultado de los procesos de evaluación de rendición de cuentas.	31/12/2021	Producto de la evaluación de los eventos de rendición de cuentas tanto para el público general como la de Proveedores y Contratistas, se generó un plan de seguimiento y mejora asociado a las consultas realizadas por los participantes de estos espacios, buscando así fortalecer el relacionamiento con los grupos de interés al dar respuesta clara de sus solicitudes. Como gestión de este seguimiento se han generado mesas de trabajo con diferentes áreas de CENS, con el fin de dar trámite a estas solicitudes realizadas por entidades como la Personería de Cácota, Contratistas y comunidad en general.	70%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Desarrollar un diseño para la identificación biométrica de los clientes/usuarios en la atención de solicitudes y ejecución de trámites.	31/12/2021	Se sostuvo reunión con asesor de la Universidad Francisco de Paula Santander UFPS para crear un equipo de trabajo alrededor del tema, así mismo, se adelantó una primera reunión el 27/07/2021 entre los equipos de trabajo de Atención Integral al Cliente y Tecnología de la Información - TI para conocer el estado del arte de esta iniciativa dado que ingenieros de su equipo ya han adelantado investigaciones sobre el tema. Una vez se cuente con dicho resultado se compartirá al asesor por parte de la UFPS para proyectar un Convenio con la Universidad Francisco de Paula Santander e iniciar la definición del	45%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			mecanismo y los canales adecuados para su implementación considerando otros aspectos como temas de costos y tiempos.	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar Bot (Aplicación informática basada en la IA) que permita gestionar la atención al cliente/usuario y llevar a cabo tareas y funciones como comunicar incidencias técnicas, pedir información sobre un determinado producto o servicio, etc..	31/12/2021	A partir de mayo 2021 salió a producción el Bot de Auto respuesta denominado "LUCIA" el cual se encuentra integrado con la herramienta Whatsapp empresarial y cuenta con las siguientes opciones parametrizadas: • Información de la factura. (duplicado de factura, los últimos 6 consumos y pagos del servicio, entes de recaudo, puntos de atención, entre otras opciones) • Conexión de atención al chat, asesor virtual, radicación de PQRS • Reportar daños o incidencias no técnicas. • Brindar información de servicios "energía recargable El Bot presentó algunos inconvenientes de conectividad a raíz de la salida a producción de la nueva página web de CENS, que fueron subsanados el 27 de mayo, desde allí su funcionamiento ha sido normal. La primera etapa del Bot está terminada, se planea implementar una nueva versión del BOT una vez se reciban nuevos servicios desde el Sistema de Información Comercial SAC.	100%
Subcomponente 3 Talento Humano	Desarrollar acciones con el personal relacionado con la atención integral de clientes/usuarios para el fortalecimiento de la cultura del servicio (formación y/o entrenamiento).	31/12/2021	Se diseñó propuesta de lineamientos basado en la promoción de la cultura del servicio, generando además una hoja de ruta para la implementación del proceso.	30%
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Elaborar informe periódico sobre la atención de PQRSD.	31/12/2021	Mensualmente se realiza informe con respecto a la cantidad de solicitudes que ingresan por los diferentes canales dispuestos para los usuarios interactuar con la empresa, dentro de los mismos se analizan impactos en las solicitudes que generan volumen, y a su vez se socializan resultados trimestralmente a nivel de equipo. Adicional a lo anterior, mensualmente se remiten informes al jefe de área con respecto a la operación de cada canal de atención.	66%
Subcomponente 5:	Realizar medición de la	31/12/2021		50%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Relacionamiento con el ciudadano	satisfacción del usuario con las interacciones por los canales presencial y telefónico.		Durante el segundo bimestre 2021 la calificación promedio en la encuesta de satisfacción general del cliente fue de 9.7, en el tercer bimestre 9.5 en una escala de 1 a 10. Para el Canal Presencial se obtuvo un resultado de 9.89 con una muestra de 4.420 encuestas de los 47.850 turnos atendidos durante marzo y abril de 2021. En mayo y junio el resultado fue de 9.92 con una muestra de 2.881 encuestas de los 46.631 turnos atendidos en las oficinas de CENS. Respecto al Canal Telefónico se obtuvo una calificación promedio de 9.48 con una muestra de 5.110 encuestas de las 83.817 llamadas contestadas. En marzo y abril se obtuvo una calificación promedio de 9.56 con una muestra de 5.149 encuestas de las 81.104 llamadas contestadas. Para el segundo bimestre, se aplicó la evaluación de la satisfacción en el canal virtual “Asesor virtual” a través de 526 encuestas de 5.626 turnos atendidos por este medio y logrando los siguientes resultados: Satisfacción con la atención recibida 9.03, tiempo de espera para ser atendido 9.05, conocimiento del funcionario 9.09 y amabilidad del funcionario 9.16. Durante el período se implementaron iniciativas de innovación tales como: IVR para consulta de saldo, vencimiento y duplicado de factura por la opción 1 de la línea 0180004141145 (en marzo 2021), portal de autogestión en nuestra página web (en abril). Se implementaron iniciativas de innovación como WhatsApp BOT Lucía (en mayo), acciones en pro de la satisfacción del cliente buscando que su experiencia con los canales sea memorable y promoviendo la autogestión frente a los trámites con CENS. El resultado promedio general del cuarto bimestre (julio-agosto) se encuentra en construcción y se reportará en el próximo seguimiento.	
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	Realizar seguimiento periódico al plan operativo.	31/12/2021	Se realizó seguimiento todas las acciones que están descritas en el Plan Operativo con fecha de corte a 30 de junio del 2021.	50%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar la información señalada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.	31/12/2021	Atención Integral al Cliente: Dentro del segundo cuatrimestre se han realizado dos publicaciones bimestrales de la información correspondiente en cumplimiento a la norma establecida. Información de mayo - junio publicado en julio e información correspondiente a meses de julio - agosto publicado en el mes de septiembre. La información publicada corresponde a Resultados Transacciones Ingresadas de Información Pública Canales Atención Clientes y Peticiones, quejas, recursos y reclamos atendidas en CENS. se encuentra en el siguiente enlace: (66%) https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/informacion-de-interes#Transacciones-de-Informaci-n-P-blica-407 Equipo de Planeación, Análisis Financiero y GIR: En el cuatrimestre mayo-agosto se actualizó la sección de protección de datos personales de la página web de CENS respecto al aviso de privacidad, el cual puede ser consultado en el enlace: https://www.cens.com.co/institucional/nuestra-empresa Equipo Planificación y Gestión T&D: En el II Cuatrimestre se actualizó el Informe de Sostenibilidad 2020 así como la relatoría ejecutiva de este informe en la página web de CENS. En el IV trimestre 2021 se proyecta realizar la actualización de la información sobre el Direccionamiento Estratégico toda vez que sea entregada por parte del Núcleo Corporativo de EPM. (60%) Soportes: https://www.cens.com.co/Portals/0/informe_disponibilidad/Informe_de_Sostenibilidad_CENS_2020.pdf?ver=2021-04-20-102046-333 Equipo Soporte Administrativo: Con respecto a los instrumentos de Gestión de Información pública a la fecha no han surgido cambios. https://www.cens.com.co/clientes-y-usuarios/informacion-de-interes	66%
Subcomponente 1 Lineamientos de	Desarrollar campañas de divulgación a los Grupos	31/12/2021	Se programaron para el IV trimestre de 2021 una serie de acciones de comunicación	20%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Transparencia Activa	de Interés de CENS S.A. E.S.P. sobre la sección de Transparencia y Acceso a la Información.		internas y externas en aras de promover la sección de transparencia dispuesta en la página web de CENS, previa adecuación en conjunto con el equipo Comunicaciones. Soportes: Plan de Trabajo E.T Planificación y Gestión T&D vigencia 2021. (20%) Se han realizado publicaciones en redes sociales sobre el tema de transparencia. https://www.facebook.com/CENSGrupoEPM/videos/810755026298216 https://www.facebook.com/CENSGrupoEPM/videos/802425177089013	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Publicar información de interés en formato para niños, niñas y adolescentes	31/12/2021	En la página web de CENS y con motivo del concurso Cuida mundos 2021, se publicó una serie de información para niños, niñas y adolescentes sobre energía segura, uso eficiente de la energía y una pieza interactiva con juegos mentales y caricaturas sobre el uso del servicio. Además, se dispuso de un video multimedia sobre el proceso de la energía eléctrica. Soportes: Página web de CENS enlace https://www.cens.com.co/clientes-y-usuarios/informacion-de-interes/cuidamundos-en-casa-2021	100%
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Diseñar el procedimiento para la atención de solicitudes de información pública por parte de los grupos de interés (pasos, responsables, tiempos y entregables).	31/12/2021	Se realizó la definición del paso a paso para la atención teniendo en cuenta las referencias al interior del Grupo EPM y una propuesta de formato para registrar las solicitudes de los ciudadanos. En el IV Trimestre 2021 se proyecta realizar los ajustes y formalización del procedimiento requerido. Soportes: Formato Registro Solicitudes Información Pública CENS.	30%
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Divulgación de los mecanismos Línea Ética - Contacto transparente y Acción Colectiva para la ética y transparencia en el sector eléctrico.	31/12/2021	En el período comprendido del 01 de mayo al 31 de agosto de 2021, se ha realizado divulgación de la siguiente manera: - Divulgación en web site de CENS: En pie de página y banner de entrada al sitio. - En menciones de Intervenciones en Programa “Buenas energías digital” emitido a través de Facebook Live. - Publicación en CENS.com, correo electrónico y redes sociales.	75%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			- Presentación en programa radial (invitaciones y cuñas todas las semanas en los dos programas que se emiten). ALÓ CENS es el programa radial institucional que se emite los miércoles y viernes de 9 a 10 a.m. a través de una red de emisoras que conecta 35 municipios del área de influencia de CENS en Norte de Santander y sur de Cesar.	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Desarrollar una estrategia para fortalecer el entendimiento al interior de la empresa sobre transparencia y acceso a la información pública.	31/12/2021	Se definieron las fechas y grupos internos para realizar la divulgación sobre la Ley de Transparencia, acción que se realizará durante el IV Trimestre de 2021. Soportes: Plan de Trabajo E.T Planificación y Gestión T&D vigencia 2021.	10%
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Realizar un estudio sobre la participación ciudadana en la actualización de los instrumentos de gestión de la información implementado.	31/12/2021	Se inició la documentación del Estudio, definiendo los objetivos, alcance, glosario, y el paso a paso necesario para realizar el estudio. Soporte y evidencias: Preliminar avances del estudio.	25%
Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	Fortalecer las competencias del talento humano que tiene interacción con el cliente, por medio de capacitaciones en lenguaje de señas para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva	31/12/2021	El 24 de agosto de 2021 se dio inicio al Curso en Lenguaje de Señas, y tiene como fecha de finalización el próximo 30 de septiembre. El contenido temático contempla las normas de cortesías, pronombres personales y pronombres posesivos, interrogativos, tiempos, verbos, lugares, expresión corporal y expresión facial, los cuales se abordan a través de una serie de ejercicios prácticos e interactivos entre el grupo de 32 colaboradores que participan en el mencionado evento formativo.	60%
Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	Divulgar información relevante para los grupos de interés de CENS S.A. E.S.P. con enfoque de diversidad e inclusión.		Acciones con enfoque de diversidad e inclusión: Unidad de Comunicaciones: CENS.com: En este medio interno se lograr resaltar el papel de la mujer dentro de la empresa es constante en las plataformas de medios de la empresa Campaña equidad de género en las redes sociales: diariamente se realizan	50%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			publicaciones con una serie de mensajes en los que se destacan los rostros, actividades y roles de diferentes mujeres de la empresa para hacer alusión al trabajo de inclusión y equidad de género que adelanta la organización desde hace varios años https://www.facebook.com/CENSGrupoEPM/videos/4013849505378227 Equipo Atención Integral al Cliente: En el plan operativo del equipo Atención Integral al Cliente se consideró disponer de documentos, videos o audios con información de interés para el cliente que puedan ser comprendidos por personas con discapacidad, para ello en mayo se diseñó la Encuesta con 11 preguntas las cuales fueron revisadas y validadas con la configuración de formularios Google. Del 27 de mayo a 10 de junio 2021 se aplicó la Encuesta al personal directivo de CENS, líderes, coordinadores y supervisores de los procesos relacionados con la atención de clientes, incluyendo los canales presenciales, telefónico, escrito y comunidad, así como personal de los procesos atención técnica al cliente, mantenimiento y pérdidas de energía, quienes realizan la atención de clientes en terreno. También se compartió a equipos que soportan la operación como talento humano, tecnologías de la información, mercadeo y ventas, comunicaciones. Entre las filiales se compartió con los pares de los profesionales del canal presencial y escrito en ESSA, EDEQ, CHEC y EPM. Una vez cerrada se contabilizaron 106 encuestados. Al tabular los resultados, se elaboró un diagnóstico de las necesidades de materiales o herramientas de interés al cliente para personas con discapacidad, el cual se presentó a líderes y profesionales del equipo atención integral al cliente el 29 de junio de 2021. En el diagnóstico realizado y complementado con el cuadro comparativo de requisitos de ley respecto a lo dispuesto a la fecha en CENS en los canales de atención se	

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
			encontraron las siguientes medidas técnicas implementadas: 1) Cumplimiento de requisitos de ley en accesibilidad en medio físico: Los accesos a las oficinas de atención al cliente están adecuados para el ingreso de personas con discapacidad motriz. 2) Cumplimiento de casillas de atención preferencial y grupo de turnos prioritarios para personas con discapacidad, mujeres gestantes y adulto mayor, como lo indica la ley antitrámites en su artículo 13. 3) Cumplimiento en la disposición de baños adecuados para personas con discapacidad motriz. 4) Cumplimiento del servicio de intérprete de señas en las oficinas de atención al ciudadano, actividad que se encuentra contemplado dentro del contrato para la prestación de este servicio el perfil de asesores con conocimiento en lenguaje de señas colombiano.	
Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	Desarrollar contenido audiovisual relevante en CENS (videos, foros, conferencias, entre otros) con lenguaje apropiado para las personas con discapacidad.	31/12/2021	Se realizó la rendición de cuentas y se contó con lenguajes de señas, los videos de Facebook cuentan con subtítulos CC https://www.youtube.com/watch?v=4UXi4yi9-2s&t=4s	66%
Subcomponente 5: Monitoreo del acceso a la información pública.	Generar y publicar un informe estadístico periódico sobre las solicitudes de acceso a la información, el cual contenga la información correspondiente según los lineamientos del PAAC: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta y número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la	31/12/2021	Para el II Cuatrimestre de 2021 no se recibieron solicitudes de información pública al buzón transparenciaipn@cens.com. Por tanto, no se elaboró ningún informe estadístico. Se proyecta para el cierre de la vigencia 2021, realizar un informe general de las solicitudes recibidas en el año y las acciones para difundir el uso de este tipo de herramientas en los grupos de interés.	0%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
	información solicitada			

Componente 6: Otras Iniciativas				
Subcomponente	**Actividades Programadas**	**Fecha Programada**	**Actividades Cumplidas**	**Porcentaje de Avance**
Subcomponente 1: Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos.	Mantenimiento de la sección transparencia y acceso a la información pública en la página web de CENS S.A. E.S.P.	31/12/2021	Equipo Planificación T&D: En el II Cuatrimestre se realizó mantenimiento y adecuación de la sección de transparencia de la web de CENS con apoyo del equipo Comunicaciones actualizando información y cargando nueva. Entre las novedades, se encuentran la carga del Informe de Sostenibilidad 2020 en versión navegable e información para niños, niñas y adolescentes sobre la energía eléctrica de la iniciativa Cuidamundos. Además, se actualizó información del Directorio de empleados, Estados financieros mensuales, entre otros. Soporte: Sección de Transparencia página web de CENS enlace https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/ Equipo Tecnología de Información - TI: La actividad “Mantenimiento de la sección transparencia y acceso a la información pública en la página web de CENS S.A. E.S.P.” es llevada a cabo desde diferentes procesos y como TI el apoyo es puntual en caso de requerirse o tenerse inconvenientes con el portal web de CENS. Unidad de Comunicaciones: Se realiza acompañamiento y disponibilidad en las áreas que solicitaron apoyo sobre las publicaciones que se efectúan en la página web de CENS.	30%

Cúcuta, 14 de septiembre de 2021

Atentamente,

Auditora (Encargada)