



CE6100

20221010020011

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Vigencia:	2022
Fecha publicación:	Septiembre 14 de 2022
Componente:	<p>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</p> <p>Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites</p> <p>Componente 3: Rendición de cuentas</p> <p>Componente 4: Atención al Ciudadano</p> <p>Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información</p> <p>Componente 6: Otras Iniciativas</p>

Seguimiento al Segundo Cuatrimestre del PAAC vigencia 2022

Con corte a 31 de agosto 2022

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.	31/12/2022	<p>La política y los lineamientos de cero tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno fueron divulgados en junio en la jornada de inducción a nuevos trabajadores. Asimismo, en la edición No. 19 del Informativo Empresarial.</p> <p>La política, lineamientos y reglas de negocio de la Gestión Integral de Riesgos se divulgaron en las charlas preparatorias para la Auditoría Interna Integrada SGI 2022 el 24 y 25 de mayo, 2 -7 y 16 de junio. De igual forma, a partir de junio se inició una campaña comunicacional para divulgar las reglas de negocio de la GIR a los trabajadores de CENS, a través de medios de comunicación internos, así:</p> <p>21/06/2022 - Divulgación regla 1 - buzón GIR 24/06/2022 - Divulgación regla 2 - buzón GIR 01/07/2022 - Divulgación regla 3 - buzón GIR 06/07/2022 - Divulgación regla 4 - buzón GIR 21/07/2022 - Divulgación regla 5 - buzón GIR 10/08/2022 - Divulgación regla 6 - buzón GIR 19/08/2022 - Divulgación regla 7 - buzón GIR 26/08/2022 - Divulgación regla 8 - buzón GIR</p>	100%



Vigilada Superservicios

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

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

Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
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.	31/12/2022	Durante el segundo cuatrimestre se realizó la revisión de los escenarios de riesgos en todos los Procesos Organizacionales. Como resultado se conoció un posible evento que está siendo gestionado. Asimismo, teniendo en cuenta algunas modificaciones presentadas en el modelo de proceso de CENS se actualizó el mapa de riesgos de fraude y corrupción y se publicó en la página web de CENS en el siguiente link: https://www.cens.com.co/Portals/0/FINANZAS/Mapas_riesgos/Mapa_de_Riesgos_de_Fraude_y_Corrupcion_2022_PAAC_Agosto.pdf?ver=2022-09-13-075839-020	66%
	Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizar sus mapas.	31/12/2022	<p>En el segundo cuatrimestre 2022, se realizaron las siguientes verificaciones y/o actualizaciones de los riesgos de fraude y corrupción:</p> <p>En el proceso Gestión Financiera y tesorería se encuentra totalmente actualizadas con corte al 31 de agosto de 2022.</p> <p>En Tecnología de información, se realizó la revisión de todos los riesgos en el mapa de procesos con corte a 31 de agosto de 2022.</p> <p>Durante el cuatrimestre se realizó la revisión y actualización de los riesgos de fraude y corrupción de los procesos Gestión Integral de Riesgos y Gestión Presupuestal; El proceso Planeación Financiera a Mediano y Largo Plazo realizó revisión del riesgo en sus causas, controles, valoración y nivel y consideró no realizar ninguna actualización; En el proceso Elaboración del Presupuesto no se identificaron escenarios de riesgo asociados a fraude y corrupción.</p> <p>Con corte al 31/08/2022 se desarrolló revisión periódica de los riesgos asociados al proceso Gestión de Proyectos de Infraestructura en el cual se incluye el riesgo "Uso indebido del poder, los recursos y/o la información para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS. (Concusión, soborno/ cohecho, Uso indebido de la información e información reservada, uso inadecuado de los activos)"</p> <p>El 05 de mayo se revisaron los riesgos del proceso Adquisición de Bienes y Servicios, manteniéndose los controles y la valoración de probabilidad y consecuencia. En cuando al proceso Administración de Bienes de Inventario: Se realiza la revisión y</p>	70%



Vigilada Superservicios

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

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

Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			<p>actualización periódica al mapa de riesgos del proceso con corte al mes de agosto del 2022. Dentro de los escenarios de fraude y corrupción se tiene el riesgo llamado “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 y/o de inventarios o activos).” Se actualizan los riesgos del proceso: Causas, controles y responsables asociados.</p> <p>En el proceso Mantenimiento Integral de Subestaciones, se realizó la revisión del riesgo: Uso indebido del poder, los recursos y/o la información para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS. (Concusión, soborno/ cohecho, conflicto de intereses, tráfico de influencias, uso inadecuado de activos, falsedad en documentos, actos fraudulentos); En sus causas controles manteniendo su nivel (Aceptable) debido a que no se ha presentado materialización.</p> <p>Así mismo, durante el segundo cuatrimestre del presente año se revisaron los riesgos de los procesos a cargo del Equipo Talento Humano y Desarrollo Corporativo, donde se tienen identificados y verifican los riesgos asociados a fraude y corrupción.</p>	
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	Trabajos de verificación en procesos	31/12/2022	Con corte al 31 de agosto de 2022, se cerraron trabajos de aseguramiento en 13 unidades auditables, en las que se incluyó la evaluación de riesgos de fraude y corrupción.	40%
Subcomponente 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	31/12/2022	Se realizó seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción publicado en la página web de CENS, registrando novedades sobre el segundo cuatrimestre 2022.	67%

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Situación Actual	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
---	------------------	------------------	-----------------------	----------------------



Vigilada Superservicios

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

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Situación Actual	Fecha Programa da	Actividades Cumplidas	Porcentaj e de Avance
<p>Consulta de precios de servicios adicionales en la página web de CENS</p>	<p>Esta información se ha agrupado por tareas que facilitan al cliente la búsqueda de servicios adicionales ofertados por CENS con sus respectivos precios.</p>	<p>30/06/2022</p>	<p>Una vez recibidos los entregables por parte del equipo de Mantenimiento de Distribución y validada por parte del proceso Mercadeo y Ventas, se realizó requerimiento a catalogación de almacenes para asignación de Código del artículo de los servicios en el Sistema JDE, atendido el 11 de mayo de 2022 en el cual generaron los códigos correspondientes.</p> <p>Posteriormente, se realizó requerimiento a contabilidad de CENS para la asignación de la cuenta contable que debe quedar asociada en el sistema comercial para el registro de los servicios de mano de obra atendidos por el equipo de Mantenimiento de redes, recibiendo la respuesta el 20 de mayo de 2022.</p> <p>Se solicitó concepto de cobro o exclusión de IVA al equipo de tributaria de CENS el 2 de junio de 2022.</p> <p>Una vez se obtuvo la cuenta contable y definición de cobro de IVA para todos los servicios atendidos por parte de Mantenimiento de Distribución, se realizó acompañamiento a la mesa de trabajo el 11 de julio de 2022 con los equipos: Operación comercial, Finanzas, Contabilidad, Mantenimiento de Distribución.</p> <p>Se estableció el concepto de facturación 3915, el cual hará la interfaz con el sistema financiero para llevar el registro de los ingresos de estos servicios.</p> <p>Se realizó Acta Grupo Primario No.032 del 21 de julio de 2022 en la cual el jefe de área comercial autorizó la creación de ítems de mano de obra con sus respectivos precios en el sistema comercial y publicación en página web; Se eliminaron los ítems existentes de mano de obra del sistema comercial y web.</p>	<p>40%</p>



Vigilada Superservicios

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

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Situación Actual	Fecha Programa da	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Solicitud de conexión de un Agente generador a pequeña escala (AGPE) o Generación Distribuida (GD)	Las solicitudes de conexión de AGPE se registran a través de un formulario de Google que está disponible en la página web de CENS en el trámite de Solicitudes AGPE y GD, en el cual se cargan los soportes de la solicitud y se realiza el procedimiento de conexión establecido en la resolución CREG 030 de 2018.	31/05/2022	Se desarrolla DERS (Escala de Dificultades en la Regulación Emocional) en conjunto con filiales, el cual es desplegado en ambiente de pruebas para validación por parte de todas las filiales del grupo EPM, en paralelo se da inicio al despliegue con el proveedor del nuevo portal de autogeneradores, sobre el cual se están efectuando pruebas y construcción de este en la actualidad. Este portal es más interactivo y permitirá al cliente realizar tanto el seguimiento como las solicitudes de conexión de sistemas de generación en cumplimiento de la Resolución CREG 174 de 2021.	40%
Solicitud de agendamiento de cita por página web para ser atendido por el ejecutivo del canal constructor	Actualmente, los clientes/usuarios del segmento constructor son atendidos por los agentes de servicio en los canales de atención actuales.	31/12/2022	Se realizaron pruebas a la aplicación, se hace necesaria prueba piloto aplicadas a la necesidad de Canal constructor y compra de activos, la cual se espera realizar una vez se celebre la modificación al contrato, modificación que fue aceptada por el proveedor y se estima que para mediados de septiembre se realice la prueba piloto.	65%
Solicitud de inscripción de usuarios a la oferta paga a tu medida	Actualmente para la solicitud de la inscripción a Paga a tu medida los usuarios deben dirigirse a la sala de atención al usuario o llamar por la línea 115 a hacer la solicitud.	31/12/2022	Se solicitó creación de diseño para banner de paga a tu medida en la página web; Se creó formulario para recolectar información (tan pronto este habilitado el banner) para la inscripción de usuarios interesados en la oferta.	50%
Recarga de energía recargable a través de NEQUI	Actualmente no se dispone de un aplicativo, por el cual los clientes/usuarios del servicio de energía recargable puedan obtener pin de recarga de manera ágil y sencilla, lo que hace que ellos se tengan que desplazar a alguno de los puntos de recaudo y recarga autorizados para obtener los pines.	31/12/2022	Actualmente no se presenta avance con el proveedor de servicio NEQUI, sin embargo, el Profesional P2 de Finanzas, informa que se encuentra en proceso de evaluación de los desarrollos con el Proveedor PTM, para identificar el tiempo y estimación de costos para su implementación.	50%

Componente 3: Rendición de Cuentas



Vigilada Superservicios

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

Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar encuentros de interacción con el grupo de interés proveedores y contratistas, incluyendo rendición de cuentas.	31/12/2022	<p>Los últimos jueves del mes de mayo, junio y agosto, se realizaron encuentros virtuales en donde se dio a conocer a los proveedores los pasos para la inscripción en Ariba y el Proceso de Contratación de CENS. En total durante los 4 espacios realizados se invitaron 61 empresas y asistieron 30 empresas.</p> <p>CENS participó en la Tercera macro rueda de negocios "Proveedores y Sector de Servicios Públicos y Comunicaciones" de ANDESCO, los días 24 y 25 de mayo fue el relacionamiento comercial, en donde se conoció el Portafolio de productos y servicios ofrecidos por 15 empresas.</p> <p>CENS participó en "Yo Compro en Mi Norte", organizado por la Cámara de Comercio de Cúcuta, los días 9 y 10 de junio de 2022, en el cual se realizó relacionamiento comercial con 27 empresas de la Región.</p>	75%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar espacio de rendición de cuentas con todos los grupos de interés	31/12/2022	<p>El 3 de mayo del presente año se realizó la rendición de cuentas de la gestión 2021, donde por parte del Gerente y otros directivos abordaron temas asociados a las Inversiones realizadas para el desarrollo, comercialización del servicio, contribución a la sociedad e iniciativas de sostenibilidad. Este evento estuvo dirigido a todos los grupos de interés de la organización y se transmitió a través de redes sociales, los cuales pueden ser consultadas en los siguientes enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> •YouTube: https://youtu.be/uOKVRJwoAMU •Facebook: https://fb.watch/cWy2xqh5R0/ 	100%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Implementación de la metodología de diálogo y participación con el grupo de interés comunidad.		<p>En agosto se realizó un ejercicio con población con discapacidad auditiva. Se proyecta para el cuarto trimestre del año, tres ejercicios más en septiembre en Aguachica, octubre comuna 7 de Cúcuta y noviembre comuna 5.</p>	25%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Definir estrategia de relacionamiento y diálogo con Grupo de Interés Gente CENS	31/12/2022	<p>Se definió una estrategia para fortalecer el relacionamiento y el diálogo con el grupo de interés GENTE CENS. Se realizó el espacio de "Encuentro con el Gerente", donde el gerente comparte información relacionada con el Direccionamiento Estratégico y temas de interés para los colaboradores.</p>	100%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Dar respuesta organizacional a las solicitudes realizadas por los grupos de interés en los espacios de rendición de cuentas.	31/12/2022	<p>Producto de la rendición de cuentas realizada el 3 de mayo de 2022, se generaron algunas inquietudes por parte de los grupos de interés sobre temas asociados a la gestión que realiza la empresa, este espacio permitió dar respuesta inmediata y a través de la publicación en la página web de CENS. Estas consultas y respuestas</p>	100%



Vigilada Superservicios

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

			pueden ser consultada a través del siguiente enlace: https://www.cens.com.co/comunidad-y-medio-ambiente/participacion-ciudadana/rendicion-publica-de-cuentas#Preguntas-y-respuestas-de-los-eventos-de-di-logos-de-Rendicion-de-cuentas-813 .	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar un estudio para viabilizar una herramienta de seguimiento sobre las solicitudes recibidas en los espacios de rendición de cuentas y diálogo con los diferentes grupos de interés.	31/12/2022	Se realizaron dos reuniones de socialización con Mercadeo y ventas y ATIC, se establecieron los compromisos de las solicitudes y se realizó seguimiento con Mercadeo y ventas en el mes de agosto para el respectivo seguimiento, así mismo se realizó espacio con gestión integral del riesgo con el fin de determinar si estas acciones se pueden registrar en el sistema Sinergia con la metodología de gestión de oportunidades.	40%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluar la satisfacción de los espacios de rendición de cuentas realizadas en la vigencia.	31/12/2022	Al finalizar el evento de rendición de cuentas se realizó la evaluación de satisfacción del evento, con el fin de identificar acciones de mejora para próximos espacios. Esta evaluación fue respondida por 19 participantes, los cuales a nivel general manifestaron satisfacción del evento en cuanto a los temas tratados, lenguaje utilizado por los expositores, tiempo y recomiendan para próximos eventos ampliar información de algunos temas específicos. Los resultados de esta evaluación pueden ser consultados a través del siguiente enlace: https://www.cens.com.co/comunidad-y-medio-ambiente/participacion-ciudadana/rendicion-publica-de-cuentas#Evaluacion-de-eventos-Rendicion-de-cuentas-814	100%

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar iniciativas para el fortalecimiento en la atención del grupo de interés Gente CENS.	31/12/2022	Con el propósito de promover la cercanía en el Grupo de interés Gente CENS, se desarrollará la iniciativa "Feria de Emprendimiento" que permitirá exponer las ideas de negocio de los trabajadores y sus familias para dar a conocer los emprendimientos que están desarrollando. Esta iniciativa se encuentra incorporada en el plan operativo del Equipo de Trabajo, con fecha de ejecución a partir del 1 de septiembre del presente año.	0%



Vigilada Superservicios

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

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención de clientes-usuarios.		<p>Las acciones orientadas a fortalecer los canales de atención durante el segundo cuatrimestre fueron las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El pasado 16 de junio del 2022 se realizó mesa de trabajo con la interventoría y formadores del contrato Ofosi para dar alcance y claridades por interrogantes surgidos de este frente, respecto al documento denominado "Matriz de Requisitos". 2. El 07 de junio se realizó Refuerzo en el auditorio a todo el personal Atención Integral al Cliente - ATIC, con el propósito de despejar dudas, conversar sobre casuística del tema Auto generadores de pequeña escala, el contenido de refuerzo fue compartido por los expertos del negocio (equipo técnico) que soportan a diario nuestra operación. 3. Se realizaron tres sesiones de trabajo los meses de junio, julio y agosto con el propósito de socializar estadísticas y resultados de gestión de cada equipo ATIC con corte a mayo del 2022, dentro de estos espacios se han compartido temas relevantes de la operación tales como: refuerzos presuntos Silencios Administrativos Positivos, conclusiones de nuevas mesas de trabajo con las direcciones territoriales de la SSPD y UBUNTU.J23. 4. El 01 y 05 de agosto se realizaron mesas de trabajo con las Territoriales de la Superservicios para compartir temas de interés relacionados con expedientes pendientes de resolución por trámite de apelación. Contrariedades de actos de la Superservicios. <p>Respecto a los canales telefónico y presencial, durante el segundo cuatrimestre y con el fin de dar a conocer y fortalecer los canales de atención de CENS no tradicionales, se realizó envío de mensajes de texto a los usuarios de dando a conocer los siguientes medios de atención: Canal Virtual, Porta de autogestión y WhatsApp Lucía.</p> <p>Se realizaron las siguientes mejoras al WhatsApp: Inclusión de consulta de desconexiones programadas. Consulta de la programación de desconexiones.</p> <p>Se incluyo de manera transitoria la inscripción a la</p>	50%



Vigilada Superservicios

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

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			<p>prima Lucia e inscripción a factura digital.</p> <p>Se remiten de manera diaria mensajes de texto con la programación de las móviles informando el sector y el horario de atención a los usuarios de los barrios a visitar.</p> <p>Se realiza desarrollo en el chat de la página web incluyendo mensajes publicitarios para dar a conocer los canales de atención de atención. Este mensaje informativo es modificable según la necesidad.</p> <p>Se gestionaron las siguientes mejoras en el asesor virtual:</p> <p>Desde el 27 de junio entraron en operación las mejoras al asesor virtual, que incluyen: validaciones de los campos ingresados en el formulario de acceso al servicio para contar con información consistente y de calidad (teléfono, numero de documento y correo electrónico). El campo teléfono que no era obligatorio se marcó como tal para contar con este dato. Se parametriza mensaje y formulario para captura de datos del usuario el cual se activa cuando hay indisponibilidad del servicio. El asesor virtual no direcciona al usuario a la encuesta, si este abandona o cancela el turno, situación que se venía presentando y que en ocasiones generaba calificaciones que no eran reales pues el usuario no había sido atendido por este canal.</p> <p>El contratista asignó un agente de servicio 100% a la atención remota (asesor virtual y Asesor en línea) para contar siempre con esta disponibilidad, adicionalmente, estos canales siguen siendo respaldados por la capacidad operativa de las localidades.</p> <p>Se gestionaron las siguientes mejoras en salas de atención: Se otorgaron permisos de acceso y edición en el aplicativo Sentry al rol comunicador de comercial quien está actualizando el contenido de los videos con una periodicidad bimestral o antes en caso de ser necesario.</p> <p>Gestión permanente del conocimiento de los agentes de servicio por parte del contratista que presta el servicio de atención presencial. Para este cuatrimestre los temas de capacitación fueron: habilidades blandas, debido proceso, comunicación efectiva, comité de convivencia laboral, entre otros. Se implementó la iniciativa relacionada con la generación de turnos a través de la APP CENS para</p>	



Vigilada Superservicios

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

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			ser atendidos en oficinas; En mayo se dio apertura al punto de atención en el municipio de Gramalote el cual es 100% virtual.	
Subcomponente 3 Talento Humano	Implementar estrategia que permita incorporar el rasgo de servicio en la cultura organizacional de CENS	31/12/2022	se realizó la contratación de profesional de apoyo para la implementación de estrategias de sensibilización. La estrategia se viene reformulando en razón a la conveniencia de articulación con otras estrategias empresariales como experiencia del cliente y transformación cultural.	35%
Subcomponente 3 Talento Humano	Implementar un Comité de Experiencia del cliente empresarial	31/12/2022	<p>Como se informó el Cuatrimestre anterior, se realizó análisis de la viabilidad para implementar un Comité de Experiencia del Cliente, no obstante, se identificó que los temas a tratar en este espacio, hoy día se exponen en dos escenarios mediante los cuales se impulsan planes estratégicos centrados en la Experiencia de Cliente, estos son: Participación del Comité de Gerencia y Reunión Integrada y Coordinada - RIC de quejas y reclamos.</p> <p>En las sesiones del Comité de Gerencia se han presentado los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balance Canales de Atención CENS • Resultados del Estudio de Satisfacción y Experiencia de Clientes • Experiencia del cliente en desconexiones programadas • Ejercicio - Conectados con los Canales de Atención • Gestión de la Cartera desde la perspectiva Experiencia del Cliente <p>Así mismo, durante el segundo cuatrimestre 2022, se han realizado 4 sesiones del RIC de quejas y reclamos en el que participan el Gerente y los líderes de todos los equipos de CENS. En cada espacio, se presentan los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados del periodo analizado y análisis de la variación del indicador de quejas y de reclamos. • Análisis de las causas sobre los motivos más representativos en quejas y reclamos. • Presentación de buenas prácticas desarrolladas al interior de los equipos para mejorar la experiencia del cliente y disminuir las quejas y reclamados recibidos a través de los canales de atención. <p>De las sesiones realizadas, las principales</p>	70%



Vigilada Superservicios

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

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			<p>conclusiones han sido:</p> <p>Mayo: Presentación de los resultados y gestión del reentrenamiento del personal operativo en la atención a usuarios en terreno (Control pérdidas de energía).</p> <p>Junio: Refuerzo en el análisis de los reclamos clasificaciones más representativas. (inconformidad con el consumo, cobros por promedio y lectura incorrecta).</p> <p>Julio: Análisis detallado a nivel cuantitativo y cualitativo de los otros motivos de reclamos cuyas cantidades no son representativas, pero están presentes en el indicador.</p> <p>Agosto: Continuación del análisis integral de los indicadores y Mesas de trabajo con los equipos técnicos para continuar definir soluciones relacionadas con usuarios provisionales que aún no realizan el cambio a definitivos.</p>	
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	Realizar medición de la satisfacción del usuario con las interacciones por los canales de atención presencial y telefónico.	31/12/2022	Durante este período se logró un resultado promedio de 9.64 (9.62 canal telefónico y 9,65 canal presencial incluyendo asesor virtual); Se obtuvo un resultado de 9.68 (9.64 canal telefónico y 9.73 canal presencial incluyendo asesor virtual); Durante este cuatrimestre se observa que los resultados han venido mejorando en el asesor virtual y a nivel general se conserva la tendencia de cumplimiento y mejora en los canales evaluados.	66%

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.	31/12/2022	Durante el segundo cuatrimestre 2022, CENS S.A. E.S.P. en cumplimiento de la Ley 1712, del 6 de marzo de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC y la Circular N°018 de 2021 de la Procuraduría General de la Nación, ha venido actualizando su página Web y pone a disposición de la ciudadanía la información pública en los módulos de	90%



Vigilada Superservicios

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

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			Transparencia y Acceso a la información; Atención y servicios a la ciudadanía; y Participación ciudadana.	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Implementar acciones orientadas al cumplimiento de las directrices de accesibilidad web y de acceso a la información pública en la página web institucional, de acuerdo con lo establecido en la Res. 1519 de 2020 y Circular 018 de la PGN.	31/12/2022	<p>Las acciones desarrolladas son las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación CC8. "Todo documento y página organizado en secciones", esto significa que los contenidos de una página o de un documento deben contar con títulos y subtítulos o regiones y subregiones que agrupen todo el contenido de cada página. A través de un Uso correcto de los H. *Se aplicaron ajustes a contenido de los formularios que contienen títulos, subtítulos y otros que requieran la etiqueta <h1>, <h..> • Aplicación CC9. "Contenedores como tablas y listas usados correctamente". Las tablas deben ser utilizadas para relacionar datos y no para organizar o dar diseño a la información. *Debido a que dentro del portal los web masters utilizan las grillas o tablas también para contenido visual, estos fueron corregidos y actualmente no se utilizan para contenido visual. • CC10. "Permitir saltar bloques que se repiten". Las secciones deben ser navegables y permitir que se muestre la información de manera lineal y continua como si se tratara de un texto en una sola columna, por tanto, es necesario que se creen mecanismos para saltar estos bloques. Lo anterior, generalmente se hace mediante un enlace al inicio de cada página, que permite al activarlo, avanzar al cuerpo de la página, lo que evita tener que pasar por todos los textos que se repiten. Este mecanismo en realidad consiste en un ancla que lleva el foco al cuerpo de la página. *Se realizan ajustes a nivel de estilo y actualmente el portal cuenta con el botón visible de "Saltar" menú. • CC11. Lenguaje de marcado bien utilizado. En el lenguaje HTML o XML para conformar páginas web, debe utilizarse la apertura y el cierre de cada marca; los inicios y fin de cada elemento deben ser adecuados y no trasladarse si ello no fuera requerido. <p>* Se ajustan contenidos y actualmente se</p>	60%



Vigilada Superservicios

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

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			<p>garantiza el uso correcto de etiquetas (apertura y cierre Div).</p> <ul style="list-style-type: none"> • CC16. "Orden adecuado de los elementos al navegar con tabulación" y CC17. "Foco visible al navegar con tabulación". *Se ajusta el orden haciendo el foco visible y permitiendo determinar el orden correcto de los elementos durante la navegación del visitante. • CC18. "No utilizar audio automático". Se realiza una revisión al portal y actualmente no existe contenido que se reproduzca automáticamente, se garantiza al visitante que es opcional que este contenido se active o desactive. • CC19. "Permitir control de eventos temporizados" y CC20. "Permitir control de contenidos con movimiento y parpadeo". *Si bien es cierto los banners del home permiten pausar su rotación, también es cierto que no le permite al usuario de manera visible escoger el banner que desea ver y que, la opción de pausar tampoco es visible ni cumple con tener un contraste de color adecuado. Lo anterior debido a que el control para devolver o adelantar las imágenes es confuso, no tiene flechas y tampoco se encuentra visible. * Se ajusta la navegación de los banners agregando el botón de pausa, dirección atrás y adelante o bien sea opcional para el visitante seleccionar el banner desde el radio boton (visible según) la posición. • CC22. No generar cambios automáticos al recibir el foco o entradas. Se garantiza al visitante del portal que al utilizar la entrada de teclado con tab, ningún elemento se ejecutará automáticamente. • CC32. Manejable por teclado. El sitio es manejable por teclado debido a que actualmente el foco es visible, dado que le permite al visitante saber en cuál punto de la página se encuentra ubicado. • Mapa del sitio. le permite al usuario visualizarlo, actualmente es accesible. • CC12. Permitir encontrar las páginas por múltiples vías. 1. El buscador usa la palabra 	



Vigilada Superservicios

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

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			<p>"search". Debe garantizarse que esta se encuentre en español o de acuerdo con el idioma en que el sitio se encuentre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación del responsive (adaptativo) al portal • En conjunto con el equipo de Planificación y Gestión T&D, se realizó la creación del formulario y definición de contenidos de participación-ciudadana, en cuanto a transparencia y acceso a la información pública se realizaron ajustes al formulario y contenido, además la aplicación del Submenú_Atención y servicios a la ciudadanía. <p>Con el apoyo de la Unidad de Comunicaciones, se asesora en temas comunicacionales para apalancar y optimizar el uso de los recursos tecnológicos.</p>	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Desarrollar un mecanismo para facilitar la atención de solicitudes de información pública.	31/12/2022	A corte del segundo cuatrimestre de 2022, se realizó una revisión documental de los métodos para la recepción y atención de las solicitudes generadas por los grupos de interés (clientes, comunidad, proveedores, entre otros) a fin de identificar el tratamiento de aquellas asociadas al acceso a la información pública de CENS. Se construyó una propuesta inicial de procedimiento interno para validarlo con las dependencias involucradas y formalizarlo antes de finalizar la vigencia 2022.	60%
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Definir e implementar herramienta para conocer percepción de los ciudadanos respecto a los instrumentos de gestión de la información.	31/12/2022	En el cuatrimestre se diseñó el contenido de una encuesta la cual está anclada en la página web, sección de transparencia y acceso a la información pública, datos abiertos. Se tiene proyectado hacerle mediante Google encuestas y anclar el vínculo en el momento en que los usuarios consulte esta sección.	50%
Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	Implementar acciones para fortalecer la consulta de información en la página web institucional por parte de personas con discapacidad auditiva y/o visual.	31/12/2022	Se realizó actualización del sitio web, implementando el tema: lectura del sitio, es decir cuando dan click al icono de un parlante, se escucha una voz que lee; Se están incluyendo subtítulos en los videos, que por el momento el closed caption proporciona la plataforma Youtube. La página cuenta con opciones de cambio en el tamaño de letras para agrandar y el contraste de la iluminación del sitio web.	100%



Vigilada Superservicios

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

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 5: Monitoreo del acceso a la información pública.	Revisar y actualizar la información de RSE que deba estar en la página Web para información y consulta a los grupos de interés	31/12/2022	En el segundo cuatrimestre se actualizó la información relacionada a la rendición de cuentas desde al año 2016: Videos, memorias, enlaces de transmisión, los informes de preguntas y respuestas de cada evento y las respectivas evaluaciones realizadas cada año. Queda pendiente la actualización del modelo de relacionamiento, temas materiales y priorización de ODS con las respectivas iniciativas. https://www.cens.com.co/participacion-ciudadana#Rendici-n-de-cuentas-782	30%

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.	Ejecución del Plan de trabajo de Gestión Ética	31/12/2022	Durante el segundo cuatrimestre 2022: <ul style="list-style-type: none"> - Se llevó la segunda sesión del Comité de ética para la vigencia 2022 y una sesión extraordinaria el 3 de agosto, con el fin de analizar casos importantes de conflictos de interés presentados. - Se continuó participando en los espacios de la Inducción Organizacional, compartiendo las temáticas del manual de conducta, valores y principios éticos, impactando 95 practicantes y 1 persona de planta en el transcurso de la vigencia. - Se envió una pieza a través del buzón de comunicaciones, donde se informa de la actualización del Manual de Conducta Empresarial en SINERGIA junto con un enlace para su consulta en el sistema. - En mayo se publicó el primer video introductorio al Manual de Conducta Empresarial. - En junio se publicó el segundo video del Manual de Conducta Empresarial con el grupo de interés "Gente CENS" y fue divulgado a través de las plataformas: Boletín CENS.com, buzón de comunicaciones y los diferentes grupos de WhatsApp. - En julio se publicó el tercer video del Manual de Conducta Empresarial con el grupo de interés "Proveedores y 	64%



Vigilada Superservicios

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

Componente 6: Otras Iniciativas				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			<p>Contratistas" y fue divulgado a través de las plataformas: Boletín CENS.com, buzón de comunicaciones y los diferentes grupos de WhatsApp.</p> <ul style="list-style-type: none"> - En agosto se publicó el cuarto video del Manual de Conducta Empresarial con el grupo de interés "Clientes y Usuarios" y fue divulgado a través de las plataformas: Boletín CENS.com, buzón de comunicaciones y los diferentes grupos de WhatsApp. - -Se Participó en la reunión grupo empresarial para iniciar la Medición de Clima Ético 2022, se toman en consideración las fechas de aplicación para todas las filiales y se adopta el formato de medición. - -Se inicia con la Medición del Clima Ético 2022 el día 1 de agosto y estará disponible para su participación hasta el día el 30 de agosto. - La Medición del Clima Ético 2022 finaliza con 424 encuestas realizadas, alcanzando una participación del 64% de la planta de personal CENS. - En junio se tuvo la primera vinculación planta del año 2022 y el trabajador realizó declaración de transparencia a la fecha. Esta actividad se añadió a la lista de chequeo para vinculación de personal, con el fin de asegurar la declaración para trabajadores nuevos. - El 4 - 17 de mayo y 14 de junio se realizaron réplicas de la conferencia "El nacimiento de la Excelencia principios y valores CENS", las cuales se han realizado con el apoyo de la empresa ADECCO, logrando el cubrir 167 trabajadores de Cúcuta y Regionales - El 5 de mayo se enlaza el papel tapiz a los ordenadores de la organización recordando los principios corporativos. - Planeación, diseño y publicación del concurso de principios corporativos de CENS, denominado "ticktockers CENS". - Diseño y envío de piezas gráficas desde GIR sobre conflicto de intereses. - Se realizó una charla con el personal operativo de mantenimiento el día 23 de mayo, donde se informó sobre la declaración de transparencia y la 	



Vigilada Superservicios

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

Componente 6: Otras Iniciativas				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			<p>declaración de conflicto de intereses.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación en el Boletín de proveedores y contratistas CENS N°1, donde se habla sobre el fortalecimiento de la transparencia y se comparte la línea de contacto transparente. - Durante el mes de junio se diseñó y compartió por el buzón de Comunicaciones la primera pieza gráfica sobre el Fortalecimiento de la Cultura de Control, bajo la temática del "Sabías qué", donde se habló del Código de Ética. - Así mismo, se diseñó la segunda pieza gráfica sobre el Fortalecimiento de la Cultura de Control, bajo la temática del "Sabías qué", donde se habla de la herramienta de Contacto Transparente, y la misma se envió a Comunicaciones y fue divulgada el 01 de julio. - Publicación pieza de comunicación para difundir información sobre conflictos de interés ¿Que es un conflicto de interés? Publicado a través del Buzón de comunicaciones. 	
	Divulgación del mecanismo Línea Ética - Contacto Transparente.	31/12/2022	<p>Auditoría se dirigió a la audiencia del programa ALÓ CENS, con el objeto de posesionar el canal "Línea Ética Contacto Transparente" que se tiene a disposición de la comunidad para facilitar la denuncia de casos de fraude y corrupción.</p> <p>En el espacio de buenas energías digital, el profesional P2 de auditoría, compartió información sobre la línea ética y los temas que pueden ser denunciados a través de esta.</p>	63%

Cúcuta, 14 de septiembre de 2022

Mabel Conde Saenz
MABEL CONDE SAENZ

Auditora