



<b>Entidad:</b>	<b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.</b>
<b>Vigencia:</b>	<b>2023</b>
<b>Fecha publicación:</b>	<b>Septiembre 14 de 2023</b>
<b>Componentes:</b>	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

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 ejecutadas con corte a 31/08/2023	% AVANCE
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción</b>				
<b>Subcomponente/ Proceso 1</b>  <b>Política de Administración de Riesgos</b>	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.	31/12/2023	<p>Acciones realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los lineamientos de la política de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno se divulgaron de manera interna, con destino a todos los trabajadores, durante los días 15, 16, 17, 18, 22 y 23 de agosto de 2023. De igual forma, se mantiene publicada en la página web de CENS en la sección de "Políticas" y en la sección del "PAAC". A continuación, los enlaces de consulta: <a href="https://www.cens.com.co/home/transparencia/normatividad#Pol-tica-de-Cero-Tolerancia-frente-al-Fraude-la-Corrupci-n-y-el-Soborno-151">https://www.cens.com.co/home/transparencia/normatividad#Pol-tica-de-Cero-Tolerancia-frente-al-Fraude-la-Corrupci-n-y-el-Soborno-151</a>; y <a href="https://www.cens.com.co/Portals/0/FINANZAS/Temas%20varios/Pol%C3ADtica_cero_tolerancia_frente_al_fraude_la_corrupci%C3%B3n_y_el_soborno.pdf?ver=2022-12-09-063416-360">https://www.cens.com.co/Portals/0/FINANZAS/Temas%20varios/Pol%C3ADtica_cero_tolerancia_frente_al_fraude_la_corrupci%C3%B3n_y_el_soborno.pdf?ver=2022-12-09-063416-360</a></li> <li>El 2 de mayo 2023 se divulgó de manera interna la tercera parte de la política de gestión integral de riesgos que explica el ¿para qué se hace?. De igual forma, la política de gestión integral de riesgos se mantiene publicada en la página web de CENS en la sección de "Políticas" en el siguiente enlace: <a href="https://www.cens.com.co/home/transparencia/normatividad#Pol-tica-de-Gesti-n-Integral-del-Riesgo-148">https://www.cens.com.co/home/transparencia/normatividad#Pol-tica-de-Gesti-n-Integral-del-Riesgo-148</a></li> </ul>	95%
<b>Subcomponente/ Proceso 3</b>  <b>Consulta y divulgación</b>	Divulgación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción a grupos de interés.	30/04/2023	Durante el cuatrimestre, el Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción se divulgó al grupo de interés Proveedores y Contratistas en la edición No. 02 del "Boletín CENS.com; Soportes y evidencias: Correo electrónico del 7 de junio de 2023.	100%
<b>Subcomponente/ Proceso 4</b>  <b>Monitoreo y Revisión</b>	Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizar sus mapas.	31/12/2023	<p>AUDITORIA: En reunión de grupo primario No. 08 realizada el 30 de agosto de 2023, se actualizaron los riesgos y controles del proceso verificación independiente, que incluye los riesgos de fraude y corrupción; los comentarios se documentaron en el aplicativo SINERGIA.</p> <p>MERCADEO Y VENTAS: Con corte al mes de junio se realizó la revisión del riesgo asociado a fraude y corrupción en los procesos "Venta de productos y/o servicios" y "Mercadeo". Se realizaron ajustes en las causas y controles operacionales; Avance: 50%; Estado: en ejecución; Soportes y evidencias: screenshot Sinergia.</p> <p>ATENCION CLIENTES: Durante el primer semestre se realizó evaluación del riesgo de fraude ya identificado. Este se viene gestionando y evaluando con la implementación de los controles diseñados para ellos. No se encontró materialización de este riesgo en el primer semestre, con circunstancias conocidas o detectadas.</p>	67%

**CENS S.A. E.S.P. Seguimiento al PAAC - Segundo Cuatrimestre 2023**

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 ejecutadas con corte a 31/08/2023	% AVANCE
<p align="center"><b>Subcomponente/ Proceso 4</b></p> <p align="center"><b>Monitoreo y Revisión</b></p>	<p>Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizar sus mapas.</p>	<p align="center">31/12/2023</p>	<p>TALENTO HUMANO Y DESARROLLO CORPORATIVO: Se efectuó la revisión de los riesgos de procesos a cargo del Equipo Talento Humano y Desarrollo Corporativo, correspondiente al II Cuatrimestre del presente año. Se tienen identificados riesgos asociados a fraude y corrupción en los siguientes procesos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administración de la Compensación, Nómina y Prestaciones Sociales: 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, uso indebido de la información, falsedad en documentos, fraude);</li> <li>• Administración de Procesos Disciplinarios de Personal: Riesgo: Falta de transparencia en las actividades del proceso para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS;</li> <li>• Selección y Vinculación del Talento Humano: Riesgo: Uso indebido del poder, los recursos y/o la información para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS. (Soborno/cohecho, concusión, abuso de poder, nepotismo, tráfico de influencias, conflicto de intereses, uso indebido de información reservada y no reservada, falsedad en documentos. Soportes y evidencias: Riesgos disponibles en el Sistema de Información Sinergia. Avance de la acción: 66% que corresponde a la revisión del II Cuatrimestre.</li> </ul> <p>TECNOLOGIA DE INFORMACIÓN: Durante el segundo cuatrimestre se realiza el seguimiento y actualización de todos los riesgos de proceso del Macroproceso de Tecnología de Información. (66%)</p> <p>PLANEACIÓN, ANÁLISIS FINANCIERO Y GIR, tiene a cargo cuatro procesos organizacionales y en tres de ellos se tienen identificados riesgos de fraude y corrupción, los cuales fueron revisados durante el segundo cuatrimestre, así:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso: Gestión Presupuestal, Riesgo: Utilización de recursos para destinación diferente a lo aprobado por la Junta Directiva de CENS o los competentes. Conclusión de la revisión: Se analiza el riesgo en sus causas, efectos y controles, manteniéndose a la fecha la valoración del riesgo. Desde el proceso se continuarán ejecutando los controles existentes y no se implementan acciones adicionales. Nivel de riesgo: Aceptable.</li> <li>• Proceso: Gestión Integral de Riesgos. Riesgo: Uso indebido del poder, los recursos y/o la información para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS en las asesorías de riesgos y reclamaciones de siniestros (Concusión, Soborno/Cohecho, Tráfico de influencias, Conflicto de Intereses, uso indebido de información). Conclusión de la revisión: Se revisa el riesgo y no se identifica materialización. Se mantiene valoración y evaluación del riesgo. Nivel de riesgo: Aceptable.</li> <li>• Proceso: Planeación Financiera de Mediano y Largo Plazo. Riesgo: Uso indebido de información reservada o confidencial. Conclusión de la revisión: Se analiza el riesgo en sus causas, efectos y controles, a la fecha se mantiene la valoración del riesgo. No se implementará acciones adicionales, se continua la aplicación de los controles existentes. Nivel de riesgo: Aceptable.</li> <li>• El proceso Elaboración de Presupuesto realizó la revisión de sus riesgos el 14 de agosto de 2023 y no identificó riesgos de fraude y/o corrupción. Soportes y Evidencias: Documentación de los riesgos en el Sistema de información Sinergia.</li> </ul> <p>SOPORTE ADMINISTRATIVO: En el ejercicio de revisión trimestral de los riesgos asociados a los procesos, se realiza revisión de los riesgos asociados a fraude y corrupción, sin generar ajuste alguno. Avance de la acción 50%.</p>	<p align="center">67%</p>
<p align="center"><b>Subcomponente/ Proceso 4</b></p> <p align="center"><b>Monitoreo y Revisión</b></p>	<p>Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicarlo en la página web.</p>	<p align="center">31/12/2023</p>	<p>Desde Gestión Integral de Riesgos - GIR, se motiva y acompaña a los diferentes procesos para realizar la revisión y/o actualización de sus mapas de riesgos. De acuerdo con el monitoreo realizado, el 100% de los procesos organizacionales (con riesgos de corrupción identificados) realizaron la revisión y actualización de sus escenarios durante el segundo cuatrimestre. Como resultado, se mantienen 48 escenarios en 37 procesos y se identifica materialización de uno de ellos a causa de un factor externo asociado a la carencia de veracidad de un soporte requerido para un trámite en el Proceso Vinculación Clientes. A principio de septiembre se realizó la publicación del mapa actualizado en la página web de CENS.</p> <p>Soportes y evidencias: Correos electrónicos y Archivo de trabajo mapa FCS agosto 2023</p>	<p align="center">68%</p>
<p align="center"><b>Subcomponente/ Proceso 5</b></p> <p align="center"><b>Seguimiento</b></p>	<p>Trabajos de verificación en procesos</p>	<p align="center">31/12/2023</p>	<p>Por norma internacional en cada trabajo de auditoría se evalúan los riesgos de fraude y corrupción. Con corte a 31 de agosto de 2023 se han realizado trabajos de aseguramiento y consultoría que cubren el 41.4% del Plan aprobado por Junta Directiva, es decir, 12 Unidades auditables de 29 aprobadas en los cuales fueron evaluados los riesgos de fraude y corrupción.</p>	<p align="center">41%</p>

**CENS S.A. E.S.P. Seguimiento al PAAC - Segundo Cuatrimestre 2023**

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 ejecutadas con corte a 31/08/2023	% AVANCE
Subcomponente/ Proceso 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	31/12/2023	<p>Se realizó el primer seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción de CENS, determinando su actualización con corte a 30 de abril 2023 y se registró observaciones sobre las novedades.</p> <p>Se generó reporte de seguimiento el cual se publicó oportunamente en la página web de CENS:  <a href="https://www.cens.com.co/home/transparencia/planeacion#Seguimiento-Mapa-de-Riesgos-de-Fraude-y-Corrupci-n-858">https://www.cens.com.co/home/transparencia/planeacion#Seguimiento-Mapa-de-Riesgos-de-Fraude-y-Corrupci-n-858</a>                      Avance primer cuatrimestre: 34%</p>	67%
<b>Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites</b>				
Racionalización de Trámites	Solicitud de conexión de un Agente generador a pequeña escala (AGPE) o Generación Distribuida (GD)	30/12/2023	<p>Durante el segundo cuatrimestre 2023, se logra un avance importante con el nuevo portal de solicitudes de conexión de los autogeneradores, el cual es desplegado en producción con un aliado comercial, con el fin de recibir comentarios sobre el funcionamiento y su uso, permitiendo la corrección y ajuste de algunas características de acuerdo con las recomendaciones y observaciones recibidas; se han generado y gestionado mediante el nuevo portal de Autogeneradores 9 solicitudes, 2 de insumos de Estudios de Conexión y 7 solicitudes de conexión de AGPE.</p> <p>Se formula una nueva propuesta y modificación del flujo de atención de los autogeneradores para optimizar la gestión del proceso, lo que permitirá reducir el tiempo de atención interno de los equipos gestores, que además, mejora el tiempo que el cliente/usuario percibe sobre los procesos de conexión de los autogeneradores, y además, se habilitará al cliente a realizar el cambio de su medidor para cumplir con código de medida y reducir los tiempos en la conexión.</p> <p>Se realiza revisión con los gestores del canal para explicar de fondo el funcionamiento de los procesos 46 y asegurar el entendimiento de los mismos; así mismo, finalizó la validación del Acuerdo Especial Anexo al Contrato de Condiciones Uniformes - CCU y una vez se surtan todas las revisiones de públicos externos e internos, será publicado.</p> <p>Se desplegó el nuevo portal en producción para un público limitado, con el objeto de recibir comentarios y realizar ajustes. El despliegue para todo público se realizará posteriormente. con un espacio de contextualización, presentación de la herramienta y relacionamiento con los promotores de la región. El módulo de disponibilidad aún se encuentra en desarrollo y pendiente por despliegue en producción. El enlace del nuevo portal web es el siguiente:  <a href="https://portal.almeraim.com/login/sgicens/PAUTOG">https://portal.almeraim.com/login/sgicens/PAUTOG</a>.</p> <p>• Soportes y evidencias: - Cronograma Autogeneradores - 2023 _SCT; - SEGUIMIENTO CREG 174 DE 2021 - GESTIÓN 2023 2do Trim; - Enlace Web Nuevo portal de Autogeneradores: <a href="https://portal.almeraim.com/login/sgicens/PAUTOG">https://portal.almeraim.com/login/sgicens/PAUTOG</a></p>	57%
Racionalización de Trámites	Solicitud de agendamiento de cita por pagina web para ser atendido por el ejecutivo del canal constructor	30/12/2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Documentación de las actividades asociadas a Canal constructor: Actualmente contamos con 1 instructivo, 3 guías y 5 plantillas de Canal constructor, las cuales están enrutadas en sinergia. Está en proceso de revisión y aprobación por parte de DO la Guía Relacionamiento Comercial Canal Constructor y 1 plantilla complementaria.</li> <li>2. Diseño del Instructivo Seguimiento a servicios provisionales: se elaboró el instructivo mencionado, el cual se encuentra en revisión por parte de DO.</li> <li>3. Realizar visitas técnicas a los proyectos más representativos: se realizaron 28 visitas en el segundo trimestre entre las cuales cuentan proyectos como:                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyecto Tramonti Campestre – Constructora MORESA</li> <li>• Proyecto Tucán Apartamentos - Constructora VIVIENDAS Y VALORES</li> <li>• Proyecto Kaoba - Constructora COLPROYECTOS</li> <li>• Proyecto Chivara Metrópoli - Constructora Paisaje Urbano.</li> </ul> </li> </ol>	54%

**CENS S.A. E.S.P. Seguimiento al PAAC - Segundo Cuatrimestre 2023**

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 ejecutadas con corte a 31/08/2023	% AVANCE
Racionalización de Trámites	Solicitud de agendamiento de cita por pagina web para ser atendido por el ejecutivo del canal constructor	30/12/2023	<p>4. Realizar visitas comerciales a las constructoras más representativas de la región: Se realizaron 4 visitas las constructoras VIVIENDAS Y VALORES, COLPROYECTOS, PAISAJE URBANO y MONAPE, para verificar avance de sus obras y consultar su visión de proyección a futuro para nuevos proyectos.</p> <p>5. Participación de eventos de mayor interés organizados por Camacol Cúcuta y Nororient: No se participó a ningún evento de Camacol en el semestre por los cambios de personal en los cargos de compra de activos, canal constructor y arrendamiento de infraestructura.</p> <p>6. Realizar Jornadas de Capacitación para el gremio de la construcción: Se hizo una socialización del plan piloto de canal constructor con los proyectistas asociados a constructoras en la región donde abordamos temas como: flujo de proyectos de constructoras, flujo de proyectos con cargas significativas, presentación de proyectos provisionales y definitivos, pedidos de energía, portal de vinculación de clientes, respuestas automáticas, agendamiento de citas y permisos relacionados a la ley 1228 de 2008.</p> <p>7. Implementar el Aplicativo agendamiento de citas y realizar seguimiento: El aplicativo ya se lanzó a producción y se encuentra disponible para público objetivo en nuestra página web. Soporte: Plan de trabajo Canal Constructor</p>	54%
Racionalización de Trámites	Portal de vinculación	31/12/2023	<p>1. Implementación de la Resolución CREC 075 y Circular 001 de 2023:</p> <p>a) Se presentó un avance del 65% en documentación.</p> <p>b) Se presentó un avance del 85.6 % en el desarrollo SAC.</p> <p>c) Se presentó un avance del 90% en la implementación ANS para ET Control Pérdidas.</p> <p>d) Se presentó un avance del 90% en la implementación de cambios regulatorios.</p> <p>2. Activación Procesos SAC tipo 41:</p> <p>a) Se realizo parametrización y activación en SAC Pruebas para el proceso 4190 asociado a proyectos Clase 1 y para los 2 proceso asociados a arrendamiento de infraestructura.</p> <p>3. Respuestas automáticas para los pedidos de energía:</p> <p>a) Se realizaron las parametrizaciones necesarias en el ambiente de pruebas y se corroboró el funcionamiento de las respuestas automáticas junto con el visto buenos de los profesionales de ATC.</p> <p>b) Se realizaron pruebas con los profesionales e interventores de ATC Cúcuta y Regionales.</p> <p>c) Se realizaron los videos del paso a paso con los cambios en cada uno de los 7 procesos, las fichas informativas y la respectiva guía donde se indica el paso a paso de cada proceso.</p> <p>d) Se parametrizaron los procesos SAC el domingo 16 de abril en el ambiente de producción para la activación de las respuestas automáticas a partir del lunes 17 de abril de 2023 en los 8 procesos del Operador de Red (4102, 4103, 4104, 4105, 4116, 4117, 4124 y 4125).</p> <p>e) Se realizaron los respectivos informes de seguimiento de respuestas automáticas, el cual fue socializado y compartido con los equipos de trabajo el 18 de mayo de 2023. Adicionalmente, se ha brindado soporte y se comparte un reporte diario de los procesos en los que se selecciona el medio de notificación erróneo para su respectiva corrección.</p> <p>4. Ajustes, diseños y actualización de la documentación del Proceso de Vinculación:</p> <p>a) Se realizo un diagnóstico de toda la documentación del proceso, incluyen los documentos impactados por las resoluciones 075, 174 y 038.</p> <p>b) Se realizaron seguimientos semanales con D.O. para validar los avances en la documentación intervenida con un avance general del 17.50%.</p> <p>Soportes y evidencias: Cronograma Plan de trabajo vinculación.</p>	54%

**CENS S.A. E.S.P. Seguimiento al PAAC - Segundo Cuatrimestre 2023**

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 ejecutadas con corte a 31/08/2023	% AVANCE
<b>Racionalización de Trámites</b>	Trámites y servicios virtuales - Potencialización	31/12/2023	<p>Para el segundo trimestre 2023, se logra gestionar cuatro mejoras en la opciones de autogestión que permitirán fortalecer los canales de atención, a continuación se indica la mejora y fecha de la implementación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activación del mensaje de participación al concurso de movilizate, a partir del 02/05/2023, en el WhatsApp Lucía.</li> <li>• Modificación de la opción somos, se realiza actualización el día 19/05/2023, en el WhatsApp y chatbot.</li> <li>• Nueva opción para el reporte de posibles irregularidades, la cual se activó el día 19/05/2023, en el WhatsApp y chatbot.</li> <li>• Con el fin de fortalecer y unificar las encuestas de los canales de atención se realiza modificación a las preguntas aplicadas en WhatsApp, línea de atención y chat web, la fecha de implementación es el 06/06/2023</li> </ul> <p>Adicionalmente, en febrero se inició la prueba piloto el chat bot en la página web para cambio del chat con atención de asesores a chat bot, se estima un periodo de estabilización del servicio entre 3 a 6 meses, con el fin contar con información relevante y realizar los cambios que sean requeridos; Se realizó fortalecimiento del conocimiento del personal de atención para la recepción de reclamos por la línea 01 8000 414 115. Se revisó del uso de APP, se evidenció poco uso de la selección de turnos, en relación a los ítems de "trabajador" – "Verificar trabajador" es necesario validar la duplicidad de la información, lo cual puede sugerir un error en el reporte o dificultad en la configuración del informe.</p> <p>Para el segundo cuatrimestre, se realizó grabación de dos videos para impulsar los canales de autogestión, por medio de las redes sociales de CENS y el programa de buenas energías: El 10/08/2022 canales de atención y asesor virtual. (<a href="https://fb.watch/mnw7vYyhVm/?mibextid=VhDh1V">https://fb.watch/mnw7vYyhVm/?mibextid=VhDh1V</a>), y el 30/08/2023 Portal de autogestión. Se continua trabajando en la actualización del instructivo del portal de autogestión, teniendo en cuenta solicitud de ACTSIS sobre actualización de las funcionalidades.</p>	60%
<b>Racionalización de Trámites</b>	Trámites y servicios virtuales - Implementar nuevo esquema	31/12/2023	<p>En julio y agosto 2023, se han realizado reuniones con Tecnología de la Información - TI, con el propósito de continuar gestionando herramientas que permitan potencializar los canales de atención, considerando los siguientes temas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Revisión Web Services</li> <li>2. Reunión con la ESSA, tema pantalla única para la atención al cliente</li> <li>3. Reunión con TI de CENS construcción PQR web</li> </ol>	65%
<b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>				
<b>Subcomponente 1</b>	Elaborar y publicar el Informe de Sostenibilidad Empresarial 2022.	31/12/2023	<p>1. Elaborar y publicar el Informe de Sostenibilidad Empresarial 2022.</p> <p>Se diseñó y publicó por noveno año consecutivo el Informe de Sostenibilidad compartiendo a los grupos de interés los principales logros y dificultades en materia de sostenibilidad alcanzados entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022. En este informe se detalla la gestión que aporta al propósito empresarial y la hoja de ruta de los once (11) temas materiales, siendo estos los asuntos relevantes en el componente social, ambiental, económico y de gobernanza del área de influencia de CENS. El informe fue elaborado de conformidad con los estándares GRI opción "esencial" y el suplemento sectorial para empresas del sector eléctrico. Este documento se realiza en 3 versiones: (1) Informe Ejecutivo de Sostenibilidad, (2) Informe de Sostenibilidad full versión y (3) Informe web de Sostenibilidad. Con referencia a lo anterior, en el primer cuatrimestre fue publicado el (1) Informe Ejecutivo de Sostenibilidad 2022, el cual puede ser consultado en el siguiente enlace: <a href="https://www.cens.com.co/home/informes-de-sostenibilidad">https://www.cens.com.co/home/informes-de-sostenibilidad</a> y <a href="http://sostenibilidadcens2022.com">http://sostenibilidadcens2022.com</a>, las otras dos versiones se publicaron a partir de mayo del 2023.</p> <p>Soportes y evidencias: <a href="https://www.cens.com.co/home/informes-de-sostenibilidad">https://www.cens.com.co/home/informes-de-sostenibilidad</a> y <a href="http://sostenibilidadcens2022.com">http://sostenibilidadcens2022.com</a></p>	25%

**CENS S.A. E.S.P. Seguimiento al PAAC - Segundo Cuatrimestre 2023**

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 ejecutadas con corte a 31/08/2023	% AVANCE
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar y publicar el Informe de Sostenibilidad Empresarial 2022.	31/12/2023	<p>2. Realizar espacios de rendición de cuentas con los grupos de interés, publicar las respuestas de las inquietudes presentadas en la página Web de CENS, evaluar el espacio y gestionar las recomendaciones dadas por los grupos de interés para fortalecer el proceso en próximos eventos.</p> <p>Se llevó a cabo la Rendición de Cuentas para el Grupo de Interés Accionistas el 29/03/2023 y para el grupo de interés Gente CENS el 28/03/2023 donde el Gerente General y demás Directivos de la Organización presentaron los resultados de la gestión 2022, asociados a temas como Inversiones y calidad, Acceso y comprabilidad del servicio, Regulación tarifaria, Iniciativas de integración en el territorio (educación, gestión social, ciudadanía corporativa), Gestión ambiental, Talento humano, Resultados financieros y Retos 2023. Durante la vigencia 2023 se tiene proyectado realizar 3 espacios adicionales dirigido a periodistas y comunidad. Soportes y evidencias: Convocatoria realizada, ppt presentada y registros de asistencia.</p> <p>3. Establecer espacios de dialogo y participación con el grupo de interés comunidad de acuerdo a la nueva versión de la metodología y realizar monitoreo y seguimiento a las recomendaciones y sugerencias recibidas.</p> <p>Se realizaron ajustes en cuanto a la metodología de participación comunitaria con el Equipo de Trabajo de Educación al Cliente y Gestión Social, y se tiene proyectado la implementación para el segundo semestre del 2023.</p>	25%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Participación en sesiones de Concejo Municipales - Segmento Gobierno	31/12/2023	<p>El 23 de mayo 2023 se realizó sesión de Concejo en los municipios de Cáchira y Pamplonita, en donde participó el profesional P2 Comercial de la Regional Pamplona. Desde el equipo Mercadeo y Ventas se remitió la información relacionada con tarifas de alumbrado público y demás información necesaria. En la sesión de Cáchira se socializó información del plan de inversiones de CENS, arrendamiento de infraestructura y facturación FENS y quedó como compromiso elevar al interior de CENS la necesidad de pavimentar la zona de la entrada a la subestación Los Mangos debido a que en temporada de lluvia se impide el paso por ese sector. En la sesión de Pamplonita se socializó información tarifaria y de las quejas recibidas de los usuarios del Municipio durante 2022 y en lo corrido de 2023.</p>	50%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía	Establecer espacios de diálogo y participación con el grupo de interés comunidad de acuerdo a la nueva versión de la metodología	31/12/2023	<p>Durante el segundo cuatrimestre, se realizaron ajustes en atención a la nueva versión metodológica, mediante tres mesas de trabajo entre la Unidad de Gestión Operativa y Atención integral al cliente dando por resultado una nueva propuesta. Se definieron los cuatro grupos de trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Población de líderes conectados. Se realizará en septiembre 2023.</li> <li>* Líderes de Cúcuta. Se realizará en septiembre.</li> <li>* Líderes conectados de Ocaña. Se realizará en noviembre.</li> <li>* Jóvenes Ubuntu. Se realizará entre noviembre y diciembre 2023.</li> </ul> <p>Soportes y Evidencias: Propuesta</p>	20%
<b>Componente 4: Atención al Ciudadano</b>				
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Presentar informes sobre los canales de atención y/o experiencia al cliente de forma semestral con directivos y líderes de la organización	31/12/2023	<p>Durante el segundo cuatrimestre 2023 con los líderes de los principales equipos involucrados y Comité de Gerencia, se han realizado espacios de socialización de resultados de los indicadores de quejas y reclamos, los cuales son de alto impacto en la experiencia del cliente, por lo cual cada equipo de trabajo alinea sus recursos para solucionar de raíz las causas origen de las quejas y los reclamos, las reuniones fueron las siguientes:</p> <p>El 02 de mayo 2023, se presentó el plan de mejoramiento de la satisfacción del cliente para la vigencia 2023 construido con base en los resultados tabulados y analizados de la encuesta IPSOS; El 13 de junio, en el evento denominado "Sumérgete la experiencia en CENS", se socializaron los desafíos para mejorar la experiencia de los clientes y usuarios en los que se mencionó la accesibilidad al servicio, las anécdotas de los usuarios en relación a la atención en terreno, el precio, la agilidad y la humanidad en la cercanía, entre otros; El 17 de julio, se presentó al Comité de Gerencia informe de gestión de los canales de atención presencial, telefónico y escrito del primer semestre del 2023; El 16 de agosto, se presentó en Comité de Gerencia, los resultados de los indicadores de quejas y reclamos del período comprendido de mayo a julio 2023. Soportes y evidencias: Presentación y anexos de socialización de los resultados.</p>	70%

**CENS S.A. E.S.P. Seguimiento al PAAC - Segundo Cuatrimestre 2023**

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 ejecutadas con corte a 31/08/2023	% AVANCE
Subcomponente 2  Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención de clientes-usuarios	31/12/2023	Para el fortalecimiento de los canales de atención, se realizaron las siguientes acciones: Canal presencial: - Contratación del servicio de atención clientes en oficinas, con especificaciones técnicas que permiten potencializar la atención y mejorar la experiencia de nuestros clientes; -Seguimiento al servicio contratado de atención integral con el propósito de potencializar calidad y oportunidad en la atención Canal Telefónico: - Entra en operación Emtelco como nuevo proveedor de servicios del contact center; - Revisión con TI de los webservices, que permitirán autogestión en la atención Canal Escrito: - CIPER. Empresas de Servicios Públicos de Colombia se reúnen en Cúcuta, con la presencia de delegados y Superintendentes de las territoriales Oriente y Norte; - Capacitación personal en temas inherentes a pedidos de energía, autogeneradores y servicio de portafolio Otras actividades que potencializan los tres canales de atención: -Reunión quincenal con la líder de Atención Integral al Cliente, temas inherentes a la operación y los canales de atención, con el fin de realizar seguimiento y control a proyectos; - Curso Braille básico	85%
	Actualización de datos desde los canales de atención	31/12/2023	Desde los diferentes canales de atención en Cúcuta y Regionales durante los meses de julio y agosto 2023, se actualizaron en el sistema comercial 62.252 datos de usuarios, entre los cuales encontramos los siguientes ítems priorizados: Nombre, Número de documento, Dirección, Teléfono, Correo Electrónico, Ficha catastral, para un total de 24.453 Usuarios actualizados , que a través de los diferentes canales han realizado solicitudes.	70%
Subcomponente 3  Talento humano	Desarrollo de actividades educativas y formativas con población interna de la organización para fortalecimiento del principio de servicio	31/12/2023	La propuesta de trabajo para el fortalecimiento del Principio del Servicio se ha centrado en dos líneas: 1. Proceso de información y capacitación en temas relacionados con temáticas empresariales asociados a la atención del cliente (factura, desarrollo de actividades de sensibilización en valores y comportamientos asociados al principio de servicio). En los dos primeros cuatrimestres se han capacitado 161 personas (trabajadores, estudiantes, misionales) a través de visitas individualizadas y eventos como la feria de inclusión. 2. Proyecto de formación en la actuación del servicio. Se han desarrollado tres mesas de trabajo a nivel del área comercial para diseño y ejecución de una propuesta intensiva que permita crear embajadores de marca y líderes del servicio a nivel interno. Soportes y Evidencias: Propuesta; Listados de asistencia.	31%
	Desarrollar actividades de capacitación para el personal de Atención al Cliente.	31/12/2023	Se realizó la reunión de alineación de expectativas del curso de Braille Básico, donde se aprobó la propuesta de formación presentada por el proveedor ASOCIEGOS y se definió el público objetivo. Por indicación de la líder del Equipo, se desarrolló los días 18 y 19 de julio 2023 por el proveedor Asociados, contando con la participación de 21 colaboradores. El curso de Habilidades Digitales se ejecutará en el cuarto trimestre, ya cuenta con la propuesta de contenidos temáticos y facilitador	70%
Subcomponente 4  Normativo y Procedimental	Implementación de buenas prácticas contenidas en la Norma NTC 10002:2018	31/12/2023	El 07 de junio 2023 se realizó mesa de trabajo con la Unidad de Gestión Operativa - UGO y los Profesionales P2 de Regionales de Gestión Comercial, a fin de validar la metodología de Rendición de Cuentas para unificar criterios e informar el proceso de tratamiento de quejas de CENS en espacios con comunidad o presidentes de Junta de Acción Comunal; en esta conversación se contó con el acompañamiento del personal de la UGO. Esta metodología será incluida en los resultados de espacios de conversación con la UGO y Educación al Cliente unificando la metodología de participación ciudadana, dando a conocer en toda la empresa y tener un modelo que permita a todos los trabajadores de CENS tener criterios en la conversación. (se adjunta material que se reviso en la mesa de trabajo conjunta). El 25 de julio 2023 se realizó mesa de trabajo con Atención Técnica a Clientes - ATC, Perdidas, Gestión Comercial de Aguachica y personal de Ocaña, a fin de conocer las situaciones reiterativas de usuarios en necesidad de materiales, identificando las razones de aumento de solicitudes en las regionales y la posibilidad de incluir una cuadrilla adicional que permita atender en menor tiempo las solicitudes como medida preventiva evitando insatisfacción de los clientes.	40%

**CENS S.A. E.S.P. Seguimiento al PAAC - Segundo Cuatrimestre 2023**

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 ejecutadas con corte a 31/08/2023	% AVANCE
<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	Actualización de la segmentación y subsegmentación de clientes no residenciales	30/06/2023	Se realizó socialización de la segmentación de clientes de CENS a personal comercial y de subestaciones y líneas completando la población establecida, adicionalmente, se diseñaron piezas para socializar la segmentación por correo electrónico masivo interno.	100%
<b>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</b>	Plan de relacionamiento - Segmentos Empresa y Gobierno	31/12/2023	Se realizó el borrador del plan de relacionamiento a ejecutar, del cual se registra un cumplimiento en ejecución del 14% considerando que la mayor cantidad de actividades se programaron a ejecutar finalizando la vigencia 2023. Se estableció el peso del plan acorde a los grupos de clientes y se elaboró la plantilla de criterios de relacionamiento para 9 grupos.	34%
	Implementar la medición del nivel de satisfacción de los trabajadores frente a la atención recibida desde el buzón de Servicio al Empleado.	31/12/2023	Se diseñó la encuesta de satisfacción de Servicio al Empleado mediante formulario Forms, cuya implementación se dio a partir del 1 de junio 2023 y su medición se realizará de forma trimestral. Con corte a 30 de junio de 2023, 62 trabajadores han diligenciado la encuesta de satisfacción, obteniendo una calificación promedio de 4.89. De los 62 trabajadores que diligenciaron la encuesta el 90% manifestó estar muy satisfecho; el 8% indicó estar satisfecho y el 2% manifestó un nivel de satisfacción regular. Soportes y evidencias: - Reporte encuesta de satisfacción. - Correos enviados con encuesta.	33%
	Medir la satisfacción del usuario que interactúan por los canales presenciales y telefónicos.	31/12/2023	El insumo para realizar seguimiento a esta actividad es el cálculo del indicador "Medición satisfacción clientes general", el cual tiene por objeto efectuar seguimiento a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, su periodicidad es bimestral; Con una meta de 9.10, en 2023 se ha obtenido los siguientes resultados: Enero-Febrero (9.69); Marzo-Abril (9.67); Mayo-Junio (9.68); Julio-Agosto, se encuentra en proceso de cálculo. Adicional a lo anterior, se han realizado mesas de trabajo con equipos de la organización en análisis de causas que generan PQR con el propósito de tomar acciones que permitan mejorar la experiencia del cliente con la organización.	55%
	Implementación de espacios de relacionamiento con líderes y usuarios en general para fortalecimiento de temas como uso eficiente, uso seguro, derechos y deberes	31/12/2023	En el período de enero a agosto se realizaron varios eventos con líderes y actores estratégicos: Cuatro formaciones intensivas con líderes de El Zulia, Sevilla (Cúcuta), Los Patios, Población en situación de discapacidad); Además, encuentros en Aguachica (2 eventos, presidentes de JAC y técnicos electricistas); El Tarra (presidentes de JAC), Ocaña (técnicos electricistas), Tibú (presidentes de JAC) Cúcuta (presidentes de JAC comuna 3 y 4). Soportes y Evidencias: Listados de asistencia	100%
<b>Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información</b>				
<b>Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.</b>	Actualizar y publicar la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.	31/12/2023	AUDITORÍA: La dependencia administra el numeral 4.7 Informes de Gestión, Evaluación y Auditoría, de la pestaña Transparencia y acceso a la información pública, donde se publica normatividad sobre la vigilancia y control de la organización, así como, los informes de auditoría que son de obligatorio cumplimiento; El 29 de agosto 2023 se dió cumplimiento a la meta anual sobre la actualización de las actividades de la Matriz ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública), instrumento a través del cual se le da cumplimiento a la Resolución 1519 de 2020. Avance: 100%. ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE: Se realizó publicación de la información requerida actualizando la acción con el seguimiento realizado a 30 junio 2023, la próxima actualización se realizará en septiembre 2023. Avance: 50%.	66%



**CENS S.A. E.S.P. Seguimiento al PAAC - Segundo Cuatrimestre 2023**

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 ejecutadas con corte a 31/08/2023	% AVANCE
Subcomponente 1  Lineamientos de Transparencia Activa.	Actualizar y publicar la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.	31/12/2023	<p><b>TALENTO HUMANO Y DESARROLLO CORPORATIVO:</b> Se publicó en la página web de CENS durante el II Cuatrimestre, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Directorio de empleados (trabajadores de planta) se encuentra actualizado con corte a 30 de junio de 2023.</li> <li>- Actualización Desagregación del Modelo de Procesos de CENS S.A. E.S.P.</li> <li>- Actualización Normograma Empresarial.</li> </ul> <p>Se continuarán realizando las actualizaciones en la página web conforme surjan ajustes en los documentos a cargo de nuestro Equipo. Avance: 66%.</p> <p><b>PLANEACIÓN, ANÁLISIS FINANCIERO Y GIR:</b> Durante el segundo cuatrimestre se publicó en la página web de CENS la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presupuesto desagregado y modificado primer trimestre 2023 <a href="https://www.cens.com.co/Portals/0/accionistas/Presupuesto/Presupuesto_aprobado_desagregado_y_modificado_primer_trim_2023.pdf?ver=2023-05-25-124217-383">https://www.cens.com.co/Portals/0/accionistas/Presupuesto/Presupuesto_aprobado_desagregado_y_modificado_primer_trim_2023.pdf?ver=2023-05-25-124217-383</a></li> <li>• Presupuesto desagregado y modificado segundo trimestre 2023 <a href="https://www.cens.com.co/Portals/0/accionistas/Presupuesto/Presupuesto_aprobado_desagregado_y_modificado_segundo_trim_2023.pdf?ver=2023-08-15-184145-213">https://www.cens.com.co/Portals/0/accionistas/Presupuesto/Presupuesto_aprobado_desagregado_y_modificado_segundo_trim_2023.pdf?ver=2023-08-15-184145-213</a></li> </ul> <p>De igual forma, se realizó revisión de los vínculos asociados a información presupuestal y datos personales, con el fin de asegurar que estuviesen funcionando correctamente. <a href="https://www.cens.com.co/accionistas/informacion-financiera/presupuesto#Presupuesto-desagregado-y-modificado-865">https://www.cens.com.co/accionistas/informacion-financiera/presupuesto#Presupuesto-desagregado-y-modificado-865</a> y <a href="https://www.cens.com.co/home/proteccion-de-datos-personales">https://www.cens.com.co/home/proteccion-de-datos-personales</a> Avance: 100%.</p>	66%
Subcomponente 3 Elaboración de instrumentos de gestión información	Actualizar y publicar los tres documentos de gestión de la información con la periodicidad establecida	31/12/2023	Acciones realizadas: Se remitieron a los líderes de equipo de trabajo y jefes de estructura las 30 entrevistas realizadas para la construcción de las Tablas de Retención Documental.	20%
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	Mantenimiento y mejora de las herramientas diferenciales de accesibilidad en la página web.	31/12/2023	El proyecto sobre mantenimiento y mejora de las herramientas diferenciales de accesibilidad en la página web, presenta un avance significativo debido a que ya se encuentra implementado en el nuevo sitio web de CENS, el cual debe cumplir en un alto porcentaje con los requerimientos de normatividad de gobierno Digital , ITA, entre otros. En la nueva página se han validado temas de imágenes, videos, textos, tablas, etc. <a href="http://qa.cens.com.co/">http://qa.cens.com.co/</a> y <a href="http://sedeelectronica.cens.com.co/">http://sedeelectronica.cens.com.co/</a> .	77%
<b>Otras iniciativas</b>				
Subcomponente 1  Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso	Aplicar encuesta de medición de Clima Ético	31/12/2023	<p>Durante el segundo cuatrimestre 2023, se llevaron a cabo las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 19 de julio se participó en reunión programada por Grupo EPM donde se reciben las indicaciones generales para la aplicación de la encuesta este año.</li> <li>• En agosto se diseñó la parrilla de programación de las actividades comunicacionales que se realizarán para promover el diligenciamiento de la encuesta de medición clima ético 2023.</li> <li>• El 23 de agosto se envió por el buzón de comunicaciones pieza de expectativa relacionada con la aplicación de la medición en los próximos días.</li> <li>• El 28 de agosto se compartió por el buzón de comunicaciones pieza gráfica y formulario forms para iniciar el diligenciamiento de la encuesta.</li> </ul> <p>Soportes y evidencias: Parrilla de programación Medición clima ético; Correos enviados por el buzón de comunicaciones.</p>	15%

**CENS S.A. E.S.P. Seguimiento al PAAC - Segundo Cuatrimestre 2023**

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 ejecutadas con corte a 31/08/2023	% AVANCE
<b>Subcomponente 1</b>  <b>Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos.</b>	Ejecución del Plan de trabajo de Gestión Ética	31/12/2023	Al 30 de agosto de 2023, se logró un avance del 60% en el plan de trabajo de gestión ética, donde se resalta la ejecución de las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 21 de julio se realizó la segunda sesión del Comité dando cumplimiento a la agenda anual del Comité de Ética.</li> <li>• En los meses de mayo a agosto se participó en los espacios de la Inducción Organizacional, compartiendo las temáticas del manual de conducta, valores y principios éticos.</li> <li>• Se han impactado 55 practicantes y 35 personas de planta durante este período: El 02, 03 y 04 de mayo: 1 estudiante y 3 trabajadores de planta; El 05 y 06 de junio: 8 estudiantes y 4 de planta; El 05 y 06 de julio: 5 estudiantes y 28 de trabajadores de planta; El 02 de agosto: 41 estudiantes.</li> <li>• Se realizó la grabación y producción de podcasts relacionados con los principios corporativos, los cuales fue divulgado a través del buzón de comunicaciones, Grupo de difusión de WhatsApp y como código QR en los habladores acrílicos puestos en cada una de las salas de reuniones de la Sede principal CENS.</li> </ul> Soportes y evidencias: Seguimiento plan de trabajo Gestión Ética; registros de asistencia inducciones; correos enviados por el buzón de comunicaciones.	60%

Cúcuta, 14 de septiembre 2023



**GLADYS MABEL CONDE SÁEZ**  
Auditora