

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CENS SA ESP
Segundo Cuatrimestre 2024 - Corte 31 de agosto 2024



Entidad:	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Vigencia:	PAAC 2024
Fecha publicación:	Septiembre 12 de 2024
Componentes:	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos 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

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Segundo Cuatrimestre 2024	Avance %
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/Proceso 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.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/12/2024	<p>*La política y lineamientos de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno y la política y lineamientos de Gestión Integral de Riesgos se divulgaron en los dos espacios de inducción realizados a nuevos trabajadores los días 4 de julio y 6 de agosto de 2024.</p> <p>*El 18 de agosto se divulgó por medios internos los lineamientos de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno, en el marco de la conmemoración del día Nacional de Lucha contra la corrupción.</p> <p>* Se da cumplimiento a las 3 actividades propuestas (100%), no obstante, se continuará divulgando esta Política en la medida que se presenten espacios de inducción durante la vigencia 2024; Así mismo, la Política se encuentra documentada y publicada en el Sistema de Gestión Integrado de CENS, enlace: https://sgi.almeraim.com/sgi/lib/pdf/pdfjs3.8/web/viewer.php?archivoid=8809&token=ce8ce0bbe8558f5d1e61243fb376b996</p>	100%
Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizarlos.	Líderes de Equipo de Trabajo	31/12/2024	<p>Durante el II Cuatrimestre de 2024, de los 74 procesos documentados en el Sistema de Gestión Integrado, 67 procesos realizaron la revisión y/o actualización de las matrices de riesgos:</p> <p>Mercadeo y Ventas: Se revisaron los riesgos de fraude y corrupción asociados a los procesos de Mercadeo, Vinculación de Clientes, Alumbrado Público y Venta de Productos y/o Servicios durante el segundo trimestre. No se evidencian cambios necesarios y se mantiene la valoración del riesgo.</p> <p>Planeación, Análisis Financiero y Gestión Integral de Riesgos: Durante lo transcurrido del II cuatrimestre 2024 se realizó la revisión y actualización del riesgo de fraude y corrupción, utilización de recursos para destinación diferente a lo aprobado en el Certificado de Disponibilidad Presupuestal identificado en el Proceso Gestión Presupuestal con el siguiente comentario: Se analiza el riesgo con base al contexto del proceso realizando ajuste al nombre y escenario del riesgo, causas, efectos y controles. Se modifica el objeto de impacto relevante de Costo Recurso Financiero por Reputación considerando una probabilidad de ocurrencia muy baja, en razón a que no se conocen situaciones de materialización y consecuencia moderada de acuerdo con su posible impacto. Por otra parte, en el ejercicio de actualización se realiza cuantificación del costo de ejecutar los diferentes controles.</p>	67%
Subcomponente/Proceso 4 - Monitoreo y Revisión				

Seguimiento al PAAC de CENS - Segundo Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Segundo Cuatrimestre 2024	Avance %
Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizarlos.	Líderes de Equipo de Trabajo	31/12/2024	Talento Humano y Desarrollo Corporativo: Se efectuó la revisión de los riesgos de procesos a cargo de los Equipo de Trabajo, validando los riesgos asociados a fraude y corrupción en los siguientes procesos: • 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). Última actualización: 06 de junio de 2024.	67%
Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizarlos.	Líderes de Equipo de Trabajo	31/12/2024	• 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). Última actualización: 02 de agosto de 2024. • 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. Última actualización: 02 de agosto de 2024. Cadena de Abastecimiento: Riesgo: Uso indebido del poder, los recursos y/o la información. Se analiza el riesgo en aspectos como nombre, causas, efectos, controles manteniéndose la valoración de probabilidad y consecuencia. Última actualización: 09 de agosto 2024. Administración de Instalaciones y recursos físicos. Riesgo: Actos indebidos en el desarrollo de las actividades del proceso: Revisión agosto 2024: Se revisa el riesgo, concluyendo que no se han presentado cambios que generen actualización. Última actualización: 27 de agosto 2024. Gestión de Tecnología e Información: Riesgo: Uso indebido de información reservada y no reservada: Se realizó seguimiento al mapa de riesgos del proceso, el cual permite beneficios como anticipación de amenazas, adaptación a cambios tecnológicos, cumplimiento normativo, protección de la reputación, optimización de recursos y mejora continua; como resultado a la fecha no se realizan cambios en su calificación. Última actualización: 30 de agosto 2024.	67%
Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicarlo en la página web.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/12/2024	En el segundo cuatrimestre la revisión y actualización de los riesgos por proceso alcanzó el 90%, quedando pendiente por actualizar 5 riesgos de fraude y corrupción en 4 procesos; Durante el período no se identificó materialización de riesgos. En atención al monitoreo realizado en fuentes de información como Línea ética, procesos disciplinarios y Comité de Ética, se evidencia que las situaciones revisadas han sido cerradas como no positivas para riesgo de fraude y corrupción. Asimismo, continúan en revisión 4 situaciones por parte del Comité Permanente de Coordinación y Reclamos. El índice de riesgo quedó en 0.419 (Valor numérico entre 0 y 1 que se calcula para la matriz de riesgo en términos de la probabilidad y consecuencia de cada uno de los riesgos identificados, donde valores cercanos a 1 representan mayor riesgo), en razón que se modificó el escenario de un riesgo y cambió su valoración de aceptable a tolerable.	68%
Evaluar los Riesgos de Fraude y Corrupción en las unidades auditables planeadas para 2024.	Auditoría Interna	31/12/2024	Durante el segundo cuatrimestre 2024 se finalizaron los siguientes trabajos de verificación independiente, dentro de los cuales se evaluaron los riesgos de fraude y corrupción: Gestión de materiales en Control de Pérdidas; Gestión técnica de procesos contractuales; Metodología para la gestión de riesgos y controles; Atención PQR segundo semestre 2023; Gestión de Contratos; Aseguramiento de ingresos por solicitudes de servicios de cargas menores.	67%
Subcomponente/Proceso 5 - Seguimiento				
Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	Auditoría Interna	31/12/2024	Se realizó seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de CENS, validando que cada proceso responsable revise los riesgos identificados previamente y actualice su calificación y/o tome medidas en atención al cumplimiento y desempeño de los controles establecidos para mitigarlos. El seguimiento se publicó oportunamente en la página web de CENS, en la ruta: https://www.cens.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano#77597-seguimiento-mapa-de-riesgos-de-fraude-y-corrupcion .	66%

Seguimiento al PAAC de CENS - Segundo Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Segundo Cuatrimestre 2024	Avance %
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites				
Racionalización de Trámites				
Potencialización de las opciones de autogestión y autoconsulta	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	Los canales de atención, principalmente el Canal Telefónico cuenta con 6 medios y más de 15 opciones para la autogestión de nuestros usuarios, en junio se realizó el relanzamiento de WhatsApp Lucía, trayendo consigo mayores posibilidades de transaccionalidad por parte de los usuarios; Se espera durante la vigencia 2024 la salida a operación de nuevas opciones como pago parcial, autogestión para contratistas, radicación de daños, entre otras, adicional, dar continuidad en el fortalecimiento del uso del Portal de Autogestión.	74%
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente 1 - Información de calidad y en lenguaje comprensible				
Elaborar y publicar el Informe de Sostenibilidad Empresarial 2023.	Líder Planificación y Gestión T&D	28/06/2024	En el informe de Sostenibilidad 2023 se evidencia la gestión anual de la organización en los aspectos sociales, ambientales, económicos, técnicos y de gobierno corporativo, los cuales son de gran relevancia para los grupos de interés. Se diseñó el informe en tres versiones, las cuales se pueden visualizar en los siguientes enlaces: <ul style="list-style-type: none"> • Informe Ejecutivo de Sostenibilidad: https://www.cens.com.co/institucional/informes-de-sostenibilidad • Informe de Sostenibilidad full versión • Informe web de sostenibilidad: https://sostenibilidadcens2023.com/ Adicionalmente, se realizó estrategia de E-Mail Marketing y publicación en Google ADS para difundir el informe a todos nuestros grupos de interés.	100%
Subcomponente 2 - Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones				
Realizar el espacio de rendición de cuentas.	Líder Planificación y Gestión T&D	28/06/2024	Se generaron 3 espacios de rendición de cuentas de manera híbrida (virtual y presencial) dirigidos a los Accionistas, Gente CENS y público en general, contando con la participación de más de 600 personas. Allí se abordaron los principales indicadores de la gestión 2023. El miércoles 10 de abril, en el auditorio Eustorgio Colmenares, se llevó a cabo el encuentro con el gerente de CENS sobre la gestión del año 2023; durante el encuentro, se analizó el impacto del panorama internacional en los precios, destacando cómo diversos factores han influido en las variaciones de costos, la inversión en infraestructura también fue parte del conversatorio, entre otros aspectos relevantes. El gerente invitó a los trabajadores a sumarse a la campaña interna "Pilas con el niño" destinada a promover el uso eficiente de la energía y el agua. El 15 de mayo 2024, el Gerente de CENS presentó al público externo los hechos más relevantes del Informe de Sostenibilidad 2023, a través de una transmisión en vivo por YouTube y Facebook, que conectó a cerca de 100 personas en directo y tuvo más de 300 visualizaciones; Los conectados preguntaron sobre las inversiones de la compañía, la calidad del servicio y la factura de energía, consultas que fueron resueltas a través de los comentarios por un equipo interdisciplinario de la empresa y, también otras, aclaradas por el mismo gerente. Soportes: <ul style="list-style-type: none"> • Enlaces: https://www.cens.com.co/institucional/informes-de-sostenibilidad; https://sostenibilidadcens2023.com/ • https://www.youtube.com/live/TSMN4ErMZ5s?si=OaMe0Da4wlyvXcrc 	100%
Establecer espacios de diálogo y participación con el grupo de interés comunidad.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	Se agendó espacio con la Unidad de Gestión Operativa para volver a recordar la metodología de espacios de diálogo con grupos poblacionales, y se acordaron los territorios donde se desarrollará el taller, estos son: Villa del Rosario, Aguachica, Tibú y Pamplona.	5%

Seguimiento al PAAC de CENS - Segundo Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Segundo Cuatrimestre 2024	Avance %
Monitoreo y seguimiento de las oportunidades generadas en los espacios de diálogo y participación comunitaria realizados por el equipo de Atención Integral al Cliente.	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2024	Se realizó el respectivo seguimiento a cada una de las acciones priorizadas, resaltando lo siguiente: 1. Financiación de trabajos técnicos para la vinculación de clientes: Se analizó la viabilidad de CENS a tu puerta, identificando que esta oferta no se alinea a las necesidades de los usuarios. Por tanto, se trabaja en una segunda propuesta en la cual la comunidad pueda solicitar la financiación para la construcción de redes eléctricas internas y pequeñas expansiones de red para la conexión al servicio de energía. 2. Comercialización de dispositivos de monitoreo de consumo de electrodomésticos: Esta acción se encuentra en implementación.	60%
Monitoreo y seguimiento de las oportunidades generadas en los espacios de diálogo y participación comunitaria realizados por el equipo de Atención Integral al Cliente.	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2024	3. Espacios con líderes comunitarios y el SENA: Se realizaron los acercamientos con el SENA -Servicio al Empleado, con el fin de solicitar su participación en un espacio con los líderes comunitarios que plantearon la sugerencia, y de esta manera brindar las claridades sobre cómo se deben realizar las solicitudes de formación académica en esta institución. Se espera realizar en el último trimestre. 4. Oferta de energía solar: Se han realizado gestiones administrativas, contractuales y de diseño técnico para presentar en último trimestre la oferta de un kit básico de paneles solares, al cual podrán acceder los usuarios CENS. 5. Ventanilla de atención con enfoque diferencial: En las salas de atención presencial de CENS, CAC y localidades, se brinda atención prioritaria a personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores, con el fin de agilizar sus solicitudes. 6. Atención preferencial en canales a personas con discapacidad: Se inició el proceso de consolidación de bases de datos de población en condición de discapacidad, para efectuar la respectiva marcación en el sistema comercial. 7. Asistencia en proceso de inscripción a concursos para población en condición de discapacidad: Se realizaron espacios de acompañamiento al proceso de inscripción de las vacantes "Técnico Administrativo Distribución" y "Técnico Administrativo de Servicios Corporativos ", las cuales estuvieron dirigidas a personas con discapacidad. Las convocatorias a estos espacios se realizaron a través de diferentes medios como redes sociales, emisoras, funcionarios de diferentes asociaciones, entre otras. 8. Las sugerencias "Agilizar la atención presencial ante solicitudes como duplicado de factura" y "Creación de mecanismo para que usuarios en arriendo no puedan financiar servicios a través de la factura sin consentimiento del propietario" ya se están implementando en CENS. Esta información, se encuentra publicada en la página web de CENS Participa (cens.com.co)	60%
Realizar espacios de diálogo e interacción con los grupos de interés para retroalimentar sobre proyectos y programas de CENS	Líder Comunicaciones	31/12/2024	Autoridades municipales de los municipios de El Zulia y Sardinata, Asociación de Cacaoteros, empresarios del sector minero de Sardinata, autoridades eclesíásticas y juntas de acción comunal y representantes del gobierno departamental, realizaron visita especial al nuevo proyecto de CENS: San Roque, este proyecto consta de una línea de transmisión que une las subestaciones Planta Zulia con la nueva subestación San Roque que se convierte en el más reciente complejo eléctrico de CENS. Estos grupos de interés conocieron detalles técnicos de la obra y la forma cómo se protegió el medio ambiente en este proyecto. Además de visitar las torres de la línea de energía, participaron en el acto de inauguración de la subestación ubicada en cercanías al casco urbano de Sardinata. https://www.facebook.com/CENSGrupoEPM/posts/pfbid02frcSvrknzDLCzqvzeJyy5UEvXQWfCbTbjAS2u6DEFJMT5Ga72JMzH69XTU2kkwdSI	60%
Subcomponente 3 - Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas				

Seguimiento al PAAC de CENS - Segundo Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Segundo Cuatrimestre 2024	Avance %
Motivar la participación de los grupos de interés en el evento anual de rendición de cuentas.	Líder Comunicaciones	31/12/2024	Definición de segundo espacio con los grupos de interés, diferente a trabajadores: Se llevó a cabo el 15 de mayo 2024: - Propuestas de metodología junto a la Unidad de Gestión Operativa y Gerente General. - Tipo entrevista con el gerente general. Transmisión vía Facebook y YouTube. - Diseño de invitación Informe de Sostenibilidad 2023. - Definición de grupos de interés y canales de convocatoria. - Construcción de guión para la transmisión. https://www.youtube.com/live/TSMN4ErMZ5s?si=OaMe0Da4wlysXcrc - Ejecución de transmisión presentación Informe de Sostenibilidad 2023, a través de redes sociales de CENS (Facebook y YouTube). - Cubrimiento para redes sociales, fotografías y balance de las acciones más destacadas de 2023. (https://www.instagram.com/p/C7AgwvMrCSS/?img_index=1) - Gestión de piezas gráficas para campañas publicitaria en RRSS, Ads y Mailing del Informe de Sostenibilidad 2023.	100%
Componente 4: Atención al Ciudadano				
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.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	A continuación, se detallan los avances durante el cuatrimestre. Resultados de la RIC Experiencia del Cliente: -Gestión de la experiencia del usuario rural y nuevos indicadores equipo de mantenimiento. - ABC de la experiencia del cliente, logros desafíos y avance en iniciativas. - Resultados del indicador de quejas y reclamos - Preliminar quejas de mayo 2024 - Avances del Plan de mejora de quejas - Casos para resaltar - Reto Gerencial - Del romanticismo a la acción. Intervención en Comité de Gerencia el 20 de mayo 2024, temas: - ¿Cuál es nuestra promesa? - Premisas: (Enamorados de CENS, Enamorados del Cargo, Enamorados de la Gente CENS, Enamorados del Cliente y Nuestro Territorio) - Modelo CX - Basado en tres grandes ejes, distribuidos en diferentes focos de gestión (Cultura, Clientes y Diseño). - Atributos "En Conexión": Calidez, Transparencia y Responsabilidad.	90%
Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los canales de atención				
Realizar acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención de clientes-usuarios.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	La planeación 2024 para el canal presencial contiene 2 enfoques: calidad y agilidad en la atención. Los avances relacionados con esta acción son los siguientes: Canal presencial: 1. Se desarrollaron tres mesas de trabajo de análisis y presentación de propuesta de Ofosi SAS para modificar el umbral e indicador de eficacia en el llamado para ser atendido casillas canal presencial, se realizará un piloto y según resultados se aprobará la propuesta	60%

Seguimiento al PAAC de CENS - Segundo Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Segundo Cuatrimestre 2024	Avance %
Realizar acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención de clientes-usuarios.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>2. La calidad de respuesta se monitorea a través de 3 espacios:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calibración canal presencial (enfoque atención de solicitudes virtuales) análisis de tiempos de silencio, interacciones sin activación de grabación - Verificaciones por auditoría de reclamos (imputabilidad al canal, críticos y no críticos). - Otras verificaciones de procesos no imputables con enfoque en procesos de gestiones internas y educación al cliente desde casillas de atención. - Acciones para reducir costos valores de factura. <p>Contac Center:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Actualización de fichas de indicadores incluyendo el concepto de exclusiones cada vez que se presenten daños en el sistema de distribución que afecten la continuidad del servicio por más de 15 minutos continuos y al menos a 500 clientes. 2. Implementación de proyectos para potenciar la transición a transacciones autogestionables, como solicitud de precargas, generación de comprobantes de pago, abonos, saldos, información de horarios de reconexión del servicio. Para ello se diseñó e implementó el flujo de atención de manera automatizada para la generación de precargas por la línea de atención. <p>Canal escrito:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de bot, para optimizar la productividad con la generación de 	60%
Brindar feedback a los canales de atención de acuerdo con lo identificado en la gestión de demandas, tutelas y SAP.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>El 10 de julio 2024 se llevó a cabo el segundo feedback Legal con los canales de atención. En este espacio se mostraron los resultados de las acciones legales interpuestas contra CENS durante el segundo trimestre 2024 (tutelas, reclamaciones extracontractuales, apertura de investigación por silencios administrativos positivos SAP) así como las oportunidades de mejora identificadas.</p> <p>Por parte de los canales de atención, se presentaron los avances del plan de acción que se viene desarrollando para mitigar las falencias o hallazgos identificados.</p> <p>Respecto al informe en Power BI, se encuentra consolidado y compartido en el grupo de Teams del equipo Experiencia del Cliente</p>	50%
Realizar espacio relacional un jueves al mes con las empresas que están interesadas en pertenecer al grupo de Proveedores y Contratistas de CENS.	Líder Cadena de Abastecimiento	31/12/2024	<p>Se realizaron tres espacios relacionales de jueves con las empresas que están interesadas en pertenecer al grupo de Proveedores y Contratistas de CENS, los días 25 de abril, 30 de mayo y 27 de junio de 2024 donde se trataron temas del proceso de contratación y pasos para la inscripción en Ariba.</p>	70%
Participar en eventos gremiales para dar a conocer el Plan Empresarial de Compras de CENS y conocer el portafolio de los bienes y servicios de las empresas.	Líder Cadena de Abastecimiento	31/12/2024	<p>CENS participó en la macrorrueda de negocios del sector eléctrico CCCENERGÍA COCIER los días 16 y 17 de mayo de 2024. En el evento 38 empresas dieron a conocer su portafolio de productos y servicios, y CENS informó sobre los bienes y servicios requeridos en el PEC 2024.</p>	100%

Seguimiento al PAAC de CENS - Segundo Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Segundo Cuatrimestre 2024	Avance %
Implementar estrategias de promoción para incentivar el uso del Portal de Vinculación Clientes Energía como canal virtual para la recepción y atención de solicitudes de pedidos de energía, con el fin de ofrecer una alternativa a la atención en el canal presencial.	Lider Mercadeo y Ventas		<p>Se diseñó el plan de comunicación para asegurar el conocimiento e impulsar el uso del portal de vinculación con el gremio de electricistas, proyectistas y constructores, destacando su funcionalidad para procesar solicitudes de forma inmediata, facilitando la gestión de trámites y contribuyendo a la eficiencia de los pedidos de energía, aplicando las siguientes estrategias:</p> <p>Se realizó la planeación de la logística, para las actividades de socialización del Portal de Vinculación Clientes de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se gestionaron los recursos necesarios (recursos físicos, temáticas, presupuestos y logística) para la ejecución de la actividad con los proyectistas de la Regional Cúcuta por parte del equipo de trabajo del Proceso de Vinculación Clientes. • Se gestionaron los recursos necesarios (recursos físicos, temáticas, presupuestos y logística) para la ejecución de la actividad con los proyectistas de la Regional Aguachica y Ocaña por parte del equipo de trabajo del Proceso de Vinculación Clientes y los Coordinadores de Comercial de la Regional. <p>Se realizó campaña de comunicación a través de los diferentes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tips de comunicación, 4 piezas gráficas asociados a la usabilidad del Portal de Vinculación, los cuales fueron socializados por el WhatsApp corporativo del Canal Constructor; 2 Videos explicativos sobre la usabilidad del Portal de Vinculación e implementación de los nuevos formatos RETIE, los cuales fueron socializados por el WhatsApp corporativo del Canal Constructor y en las pantallas de la sala de atención al usuario, y también 3 invitaciones grupales a las jornadas de socialización y 8 personalizadas. • Se realizó socialización y capacitación del funcionamiento y beneficios del portal a los Proyectistas quienes asistieron por regionales Cúcuta (57 Asistentes), Aguachica (30 Asistentes) y Ocaña (24 Asistentes) y también se realizaron capacitaciones personalizadas en Cúcuta (23 Asistentes). • Se compartió a los asistentes el Plegable donde se resalta la usabilidad del Portal de Vinculación y sus beneficios. 	50%
Implementar los Acuerdos Operativos y el Piloto "Habilitación Vivienda" en territorios del MIT - Tibú como estrategia para permitir acceder al servicio a aquellos usuarios que no tienen instalaciones eléctricas normalizadas.	Lider Mercadeo y Ventas		<ol style="list-style-type: none"> 1. Se finalizó la primera versión de las Reglas de Negocio Acuerdos Operativos Piloto Habilitación Vivienda. Participaron 4 equipos de trabajo: Expansión y Reposición, Atención Técnica de Clientes, Planeación de la Infraestructura y, Mercadeo y Ventas. 2. Se identificaron 100 viviendas potenciales que cumplen con los parámetros técnicos según la base de datos. 3. Se desarrolló una aplicación móvil que permite calcular el valor a pagar por parte del usuario potencial, basado en la cantidad de cable necesario para habilitar la vivienda. 4. Se inspeccionaron 19 viviendas en Teorama, específicamente en los corregimientos de San Pablo y Aserri, donde se encontraron conexiones irregulares. 5. Se amplió el enfoque de habilitación de vivienda para abarcar aquellas con conexiones irregulares, tras la aprobación del jefe del área de gestión comercial y la socialización con el líder de control de pérdidas de energía. La Regional Ocaña está apoyando la inspección de 100 viviendas. 6. Se diseñó, ajustó y aprobó la plantilla solicitud habilitación vivienda. 7. Se incorporaron 10 ítems requeridos en el Listado de Servicios Adicionales para la implementación del piloto de Habilitación Vivienda, considerando mano de obra y materiales. 	43%
Subcomponente 3 - Talento humano				
Desarrollo de actividades educativas y formativas con población interna de la organización para fortalecimiento del principio de servicio.	Lider Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Con el liderazgo de experiencia del cliente, se efectuaron las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campaña de conexión con nuestros valores, a través de dos talleres efectuados en torno a los valores corporativos. Además, durante tres semanas se realizaron ejercicios vivenciales para realizar prácticas asociadas a los mismos. <p>* Se inició la campaña "Conocernos nos conecta" donde se busca visibilizar los embajadores de marca. Se realizaron cuatro reconocimientos a través de una campaña visual remitida por correo electrónico.</p>	40%

Seguimiento al PAAC de CENS - Segundo Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Segundo Cuatrimestre 2024	Avance %
Desarrollo de actividades educativas y formativas con población interna de la organización para fortalecimiento del principio de servicio.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> Se realizaron dos mesas de trabajo: - Con la participación de Servicios Corporativos, Innovación y Desarrollo Organizacional, para viabilizar la actividad llamada "Fortalezcamos nuestras capacidades organizacionales". Con estos equipos de trabajo se acordó desarrollar un espacio tipo Bot Camp para trabajar a partir de un reto del área, apoyado por innovación; - En junio se realizó reunión con la Academia Ubuntu a fin de conocer metodologías que sean viables aplicar para los trabajadores. 	40%
Consolidar el conocimiento del personal de atención integral clientes mediante la estrategia de formación	Líder Atención Integral al Cliente		Se avanza con la gestión de los Planes de Desarrollo de 27 trabajadores del proceso Atención Integral del Clientes en la herramienta de Gestión del Capital Humano - HCM.	25%
Subcomponente 4 - Normativo y Procedimental				
Implementación de buenas prácticas contenidas en la Norma NTC 10002:2018.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Se llevaron a cabo 5 espacios con impacto de 83 personas, entre trabajadores y contratistas, realizando conversaciones en diferentes equipos de trabajo de CENS, a fin de sensibilizar en la importancia de gestionar el Indicador de Quejas.</p> <p>Se diseñó video de sensibilización sobre el Indicador de Quejas, con participación de personal de Atención Técnica al Cliente y Mantenimiento de Redes, para compartirlo por los canales de comunicación internos.</p> <p>El equipo de trabajo Cadena de Abastecimiento, se encuentra validando la pertinencia de incluir en los pliegos modelo de los Contratos que impliquen mano de obra (condiciones generales o particulares), lo relacionado a la gestión del indicador de Quejas.</p>	35%
Subcomponente 5 - Relacionamiento con el ciudadano				
Medir la experiencia de los usuarios y potenciales usuarios en los trámites de acceso al servicio de energía y gestión de daños o reporte de fallas con el servicio.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Se han realizado mediciones para validar los trámites de acceso y la gestión de daños, así:</p> <p>A julio 2024 se habían consultado a 516 clientes o potenciales clientes sobre su experiencia con el trámite de acceso valorando los atributos: Trato brindado por el personal en terreno, satisfacción con la información u orientación entregada del paso a seguir, tiempo de la visita en terreno, facilidad del trámites y diligencias ante CENS y disposición de recomendar a CENS con otras personas. El resultado de esta medición fue de 4.58 / 5.</p> <p>Para el trámite de gestión de daños se han aplicado 437 encuestas evaluando los atributos: Trato brindado por el personal en terreno, satisfacción con la información u orientación entregada del paso a seguir, tiempo transcurrido entre el reporte del daño y la atención del mismo, facilidad del trámite de reporte del daño ante CENS, y disposición de recomendar a CENS con otras personas. El resultado de esta medición fue de 4.66 / 5.</p>	50%
Implementación de espacios de relacionamiento con Líderes y usuarios en general para fortalecimiento de temas como uso eficiente, uso seguro, derechos y deberes.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Se realizó un Encuentro con 19 líderes del corregimiento Aguaciar para fortalecer el conocimiento sobre los canales de atención y demás asociados al servicio de energía prestada por CENS.</p> <p>Adicionalmente, se realizaron seis Encuentros de líderes sobre temas del servicio de energía eléctrica donde participaron 115 líderes comunales, así:</p> <p>Encuentro de Líderes_Cúcuta_16 mayo Encuentro de Líderes_Durania_18 mayo Encuentro de Líderes_Cúcuta_23 mayo Encuentro de Líderes_Villa del Rosario_29 mayo Encuentro de Líderes_Convención_13 junio Encuentro de Líderes_Cúcuta_15 junio</p>	87%
Medir y analizar la percepción del nivel de satisfacción respecto a la atención del nuevo canal asignado en el proyecto piloto para la venta de servicios técnicos de portafolio.	Líder Mercadeo y Ventas	31/12/2024	Se aplicó la encuesta de satisfacción a los clientes de servicios de Portafolio obteniendo una satisfacción de 4.85 evaluada sobre 5 puntos, así mismo, en la pregunta abierta los clientes mencionaron que este medio es excelente, diligente y cumplido.	30%

Seguimiento al PAAC de CENS - Segundo Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Segundo Cuatrimestre 2024	Avance %
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente 1 - Lineamientos de Transparencia Activa				
<p>Actualizar y publicar la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.</p>	<p>Líder Comunicaciones Líder Planificación y Gestión T&D Líder Talento Humano y Desarrollo Corporativo Líder Atención Integral al cliente Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR Líder Gestión Financiera y Tesorería Líder Soporte Administrativo Líder Cadena de Abastecimiento Secretario General y Asuntos Legales Auditoría Líder Aseguramiento Operación Comercial Líder Mercadeo y Ventas Líder Tecnología de Información</p>	<p align="center">31/07/2024</p>	<p>En cuanto a la actualización y publicación de la información mínima requerida de acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014, se destaca lo siguiente:</p> <p>Atención Integral al Cliente: En junio se generó y consolidó información relacionada con la información mínima requerida en la ley de transparencia y acceso a la información pública. Link de publicación en página web: https://www.cens.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-interes#72691-transacciones-de-informacin-pblica</p> <p>Planificación y Gestión Transmisión y Distribución: Se actualizó y publicó la información mínima requerida en la Ley 1712 de 2014, en el portal web de CENS que está bajo la responsabilidad de este Equipo de Trabajo; fueron actualizados los sitios de Informes de Sostenibilidad, Rendición de Cuentas, Plan de Inversiones, Direccionamiento Estratégico y Plan Empresarial.</p> <p>Talento Humano y Desarrollo Corporativo: Se publicó en la página web de CENS durante el período comprendido entre mayo y julio de 2024, la siguiente información actualizada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Directorio de empleados (trabajadores de planta) con corte a 30 de junio de 2024. • Nombre y correo electrónico del Jefe Unidad Gestión Operativa. • Documento de consulta Funciones Estructura Administrativa CENS S.A. E.S.P. <p>Así mismo, se ingresó en el apartado "Información de interés personal activo" el Formato de solicitud para préstamo de vivienda. Se continuarán realizando las actualizaciones en la página web conforme surjan ajustes en los documentos a cargo de nuestro Equipo.</p> <p>Tecnología de la Información: Se realizaron las adecuaciones en la página web para cumplir con los ítems definidos en los anexos de Accesibilidad Web, Identidad Visual y Seguridad Digital.</p> <p>Planeación, Análisis financiero y Gestión Integral de Riesgos: Publicación en la página web CENS del presupuesto desagregado y modificado 2024; Revisión de las secciones de presupuesto, protección de datos y términos y condiciones (numeral 11) y se verificó que la información se encontrara correcta. Asimismo, se revisó el funcionamiento adecuado de los enlaces en la sección de Transparencia que direccionan a presupuesto y a protección de datos.</p> <p>Gestión Financiera y Tesorería: Se publicó en la página web de CENS el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultado Integral corte diciembre 2023, en la ruta: https://www.cens.com.co/accionistas/informacion-financiera/presupuesto</p>	<p align="center">70%</p>
Subcomponente 5 - Monitoreo del acceso a la información pública				
<p>Realizar la actualización de los Instrumentos de Gestión de la Información: Inventario de Activos de Información, Esquema de Publicación de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada</p>	<p>Líder de Soporte Administrativo</p>		<p>Se atendieron las solicitudes de ajuste a las tablas de retención documental a fin de ser aprobadas por el Comité territorial de archivos. Una vez se encuentren aprobadas, se dará inicio a la actualización considerando las nuevas tablas de retención documental.</p>	<p align="center">10%</p>

Seguimiento al PAAC de CENS - Segundo Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Segundo Cuatrimestre 2024	Avance %
Establecer mejoras de acceso a los canales de atención a los ciudadanos con enfoque incluyente	Líder de Soporte Administrativo		<p>Se inicio estudio de volumetría para atención de este segmento de usuarios, con una mirada detallada en las salas de atención de todas las regionales, buscando identificar qué tanto impacto tienen los canales con relación a atenciones de usuarios con discapacidad, buscando alternativas de solución de cara a la mejora.</p> <p>Adicional a la implementación de un mecanismo de identificación y de atención preferencial, se realizan los análisis pertinentes para reactivación de indicador de eficacia en el Llamado en las salas presenciales, buscando mejorar los tiempos de espera.</p> <p>Se logro opción parametrizable en el Sistema de Administración Comercial - SAC donde se construye base de datos denominada "Listados de usuarios" para realizar marcación masiva y generar alertas para usuarios con discapacidad, cuando se atienden por cualquier tipo de canal. Se realizará capacitación para quienes atiendan los diferentes canales, a fin de mantener una actualización sobre este segmento de usuarios.</p>	40%
Realizar seguimiento al cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014, a través de la matriz de responsabilidades índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA.	Líder Planificación y Gestión T&D	31/08/2024	<p>Se validó el cumplimiento y la actualización de la información requerida en el Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública - ITA, a través de correos electrónicos dirigidos a los diferentes Equipos de Trabajo. En dicho comunicado, se adjuntó la base de la matriz ITA que contiene los requisitos identificados bajo responsabilidad de cada equipo. Además, se brindó espacio para aclarar dudas planteadas por algunos profesionales. Una vez recopilada la información validada previamente por los equipos, se elaboró el segundo informe de seguimiento al cumplimiento de lo establecidos en la Ley 1712 de 2014. Posteriormente, se subió el reporte ITA 2024 en el aplicativo de la Procuraduría General de la Nación.</p>	100%
Componente 6: Otras iniciativas				
Subcomponente 1 - Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos				
Fortalecer la divulgación externa del canal de denuncia.	Líder Comunicaciones	31/12/2024	<p>Se renovaron las piezas de comunicacionales y se produjeron nuevos videos para el público interno y externo sobre la promoción y divulgación de la Línea Ética Contacto Transparente de CENS.</p>	50%
Divulgación de los medios internamente para hacer denuncias.	Líder Comunicaciones	31/12/2024	<p>Se diseñó una nueva línea gráfica y se generó un banner con la información de la Línea Ética Contacto Transparente que se publicó 3 veces en el boletín digital CENS.com, Edición 516, 520 y 524; Se espera llevar esta información y línea gráfica a través de banner en la página interna Mi Bitácora, papel tapiz, correo masivo, entre otros.</p>	33%
Realizar una jornada de sensibilización al Grupo Gente CENS en temas relacionados con el PAAC	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2024	<p>Se realiza la preparación de la información para socializar a los Equipos de Trabajo en los espacios de los grupos primarios a partir de septiembre del 2024.</p> <p>Avance de la actividad: Se prepara presentación en PowerPoint sobre la normatividad que aplica al PAAC y la definición de sus componentes.</p>	10%

Seguimiento al PAAC de CENS - Segundo Cuatrimestre 2024

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Segundo Cuatrimestre 2024	Avance %
Ejecución del Plan de trabajo de Gestión Ética	Comité de Ética	31/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> • El 19 de julio 2024 se realizó la segunda sesión del Comité de Ética de la vigencia 2024. • Inducción organizacional: En mayo, junio, julio y agosto se contó con un total de 56 asistentes entre estudiantes universitarios y aprendices SENA; y un total de 17 personas vinculadas de planta de personal. • Fortalecimiento de la cultura de transparencia: Se diligenciaron 16 declaraciones de transparencia correspondientes a las vinculaciones que se generaron de mayo a agosto 2024. • Microlearning aplicado al manual de conducta empresarial: El 6 de junio se realizó la publicación del microlearning "Las 5 normas anticorrupción" a través del buzón de Comunicaciones. En agosto se grabó y editó el segundo Microlearning enfocado en el proceso de adjudicación de un contrato. Este video se encuentra en validación por parte de la Unidad Suministro y Soporte Administrativo para su posterior publicación. • Mesas de Trabajo con la Unidad de Suministro y Soporte Administrativo: Se han realizado dos mesas de trabajo el 20 de febrero y 01 de marzo, contando con la participación del Jefe de Área USSA, Líder de Equipo de Trabajo de Cadena de Abastecimiento, y la Tecnóloga D Cadena de Suministro, a fin de presentar los resultados de la medición de Clima Ético de la vigencia 2023. Se concluyó que de manera conjunta se socializarán las políticas y prácticas con las que cuenta la Cadena de Abastecimiento para asegurar las prácticas éticas en el relacionamiento con el público objetivo Proveedores y Contratistas. • La pieza gráfica de las "5 normas anticorrupción" se publicó en junio 2024 a través de los habladores ubicados en las salas de reuniones, y en julio en la edición 529 del CENS.COM. • Fortalecimiento de la cultura ética a través de estudios de caso en dependencias referentes en prácticas éticas: El 29 de mayo se realizaron dos jornadas del "Taller dilemas Éticos" con la participación de 29 asistentes de la Subgerencia Distribución, y la Unidad Suministro y Soporte Administrativo. 	68%

Cúcuta, 12 de septiembre de 2024



GLADYS MABEL CONDE SÁEZ
Auditora CENS SA ESP