



CE6100

20201010001296

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Vigencia:	2019
Fecha publicación:	Enero 16 de 2020
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 Tercer Cuatrimestre del PAAC vigencia 2019

Con corte a 31 diciembre 2019

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 de Gestión Integral del Riesgo y de Cero Tolerancia frente al fraude la corrupción y el soborno a los grupos de interés.	31/12/2019	<p>En la página web de CENS se encuentran publicadas las Políticas de Gestión Integral del Riesgo y de Cero Tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno para ser consultadas por los diferentes grupos de interés: https://www.cens.com.co/Institucional/Politiclas.aspx</p> <p>Durante noviembre y diciembre 2019 se aplicó una encuesta virtual dirigida a los Proveedores y Contratistas de CENS, con el objeto de divulgar la política de Cero Tolerancia frente al fraude y la corrupción y dar a conocer la preocupación de nuestra empresa por la gestión de riesgos de corrupción, al referenciar los posibles riesgos que podrían afectar la relación contractual; mediante esta práctica se logró una receptividad de 125 personas, obteniendo como resultado promedio que el 95% considera que no se presentan situaciones asociadas a riesgos de corrupción en la relación contractual.</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 3 Consulta y divulgación	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción a los grupos de interés.	31/12/2019	El Mapa de Riesgos de Corrupción se encuentra en la página web disponible para ser consultado por los diferentes grupos de interés: https://www.cens.com.co/Portals/0/Auditor%C3%ADa/Presentaci%C3%B3n%20mapa%20de%20riesgos%20PAAC%202019.pdf	100%
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y si es del caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios.	31/12/2019	Se realizó monitoreo de los riesgos de corrupción para el período septiembre a diciembre de 2019 con insumos de la Línea de Ética Contacto Transparente, el Proceso Administración de Procesos Disciplinarios del Personal y el Comité de Ética, evidenciando que los incidentes presentados han sido gestionados. A la fecha de seguimiento se encuentra en proceso de investigación la posible afectación de los riesgos: uso inadecuado de los activos y fraude. Este último riesgo no se encuentra identificado en el actual mapa, pero será incluido en el Mapa de Riesgos de Corrupción vigencia 2020 una vez sea presentado y aprobado por el Comité de Gerencia.	100%
	Revisión y actualización de los riesgos de corrupción a un mayor nivel de detalle para los procesos más expuestos.	31/12/2019	Esta actividad se ejecutó en la actualización de los mapas de riesgos de los procesos con un avance del 100%.	100%
Subcomponente 5 Seguimiento	Analizar las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción.	31/12/2019	Se realizó y publicó en la página web de CENS el tercer seguimiento cuatrimestral al Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia 2019, verificando la efectividad de los principales controles para minimizarlos.	100%

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.

Consulta de precios de resolución en la página web de CENS	Se cuenta con una decisión empresarial que contiene una amplia cantidad de ítems difíciles de identificar y manejar, generando tiempos de búsqueda extensos	31/12/2019	Se realizó el diagnóstico e identificación de los diferentes productos para evitar la duplicidad que tienda a confundir al cliente. Una vez concluya la depuración se procederá a agruparlos por categorías y tareas que faciliten la búsqueda de mano de obra y materiales con sus respectivos precios. Una vez definida y publicada la información requerida se procederá a hacer el desarrollo informático pertinente para generar una presentación más ágil y de fácil consulta al cliente. Esta actividad se continuará desarrollando durante la vigencia 2020.	50%
Solicitud de conexión de un Agente Generador a Pequeña Escala o Generación Distribuida	El formulario desarrollado no es interactivo para el cliente	31/12/2019	Durante la vigencia 2019 se logró adjudicar el contrato para el desarrollo del aplicativo WEB que permitirá un registro más amigable a los usuarios y se estima que entre en producción durante el primer trimestre de 2020.	90%

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Rendición de cuentas a los diferentes públicos objetivo	31/12/2019	<p>Durante el último cuatrimestre 2019 se desarrollaron 2 espacios de Rendición de Cuentas: el 28 de septiembre en el municipio de Chinácota, contando con la asistencia de 80 personas; y el 13 de diciembre rendición de cuentas dirigida a clientes y usuario y comunidad de los barrios San Luis, Bajo Pamplonita, Alto Pamplonita, Torcoroma 2 y 3, San Martín, Siglo XXI y María Auxiliadora, con asistencia de 45 personas. Estos espacios fueron evaluados obteniendo resultados positivos y satisfactorios por parte de las comunidades.</p> <p>En los 6 eventos de Rendición de cuentas realizados en el marco de Cercanía Institucional durante el 2019, participaron 405 personas.</p>	100%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Planeación y control de las actividades tácticas para la rendición de cuentas, integrando las dependencias involucradas	31/12/2019	<p>Para los eventos de rendición de cuentas se realiza un cronograma relacionando las actividades pertinentes para este espacio, en donde se incluye la identificación de grupos de interés a invitar, diseño y elaboración de documentos, recursos, estrategia comunicacional, evaluación y toda la logística que implica el evento.</p> <p>Adicionalmente, se relacionan las diferentes dependencias involucradas en el evento con el propósito de lograr la mayor participación de</p>	100%



Vigilada Superservicios

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

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			<p>los grupos de interés.</p> <p>Con el seguimiento al cronograma establecido se evidenció cumplimiento al 100% de los eventos programados para la vigencia 2019, en el cual participaron las diferentes áreas que lideran la gestión con los grupos de interés.</p>	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Fortalecer capacidades de líderes comunitarios para gestionar su participación en la gestión de CENS	31/12/2019	<p>Se realizaron dos (2) programas de Líderes Conectados, 1 en Cúcuta con participación de 23 líderes de la comuna 4 y 1 en Ocaña con participación de 20 líderes. Igualmente, se realizaron 14 Encuentros de Líderes: Arboledas, Chinácota, Salazar, Tibú, Toledo, Labateca, Villacaro, 2 en El Zulia, 2 en Cúcuta y 3 en Ocaña, con participación de 306 líderes.</p> <p>En las 16 actividades de fortalecimiento de capacidades a líderes comunitarios desarrolladas durante el periodo, se capacitaron 349 líderes.</p> <p>Para el cierre del año 2019, se desarrollaron 33 actividades de capacitación (Programas Líderes Conectados y Encuentro de Líderes) a líderes comunitarios.</p>	100%
		31/12/2019	<p>Se realizaron 4 eventos de capacitación para socializar aspectos relacionados con tarifas, conoce tu consumo, factura, ofertas comerciales, deberes y derechos de los usuarios. Igualmente, se han realizado 4 rondas de relacionamiento a vocales de control.</p> <p>Las actividades realizadas se desarrollaron con vocales de control de Ábrego, Cúcuta, La Playa, Pamplona, Tibú y Los Patios.</p> <p>En el año 2019, se realizaron 21 eventos para fomentar la participación ciudadana con los vocales de control.</p>	100%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación de satisfacción de cada rendición de cuentas	31/12/2019	<p>Con el fin de conocer la percepción de los grupos de interés frente a los espacios de rendición de cuentas se realiza una evaluación al final de cada evento con el propósito de implementar acciones de mejora.</p> <p>Durante el año 2019 se realizaron 7 rendiciones de Cuentas:</p> <p>02/03/2019 – Rendición de Cuentas en la comuna 10: Asistencia de 54 personas</p>	100%



Vigilada Superservicios

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

Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			<p>12/04/2019 – Rendición de Cuentas en comunidad de El Zulia: Asistencia de 55 personas</p> <p>16/05/2019 – Rendición de Cuentas General realizado en las instalaciones de CENS: Asistencia de 140 personas</p> <p>01/06/2019 – Rendición de Cuentas en comunidad de Ocaña: Asistencia de 56 personas</p> <p>03/08/2019 – Rendición de Cuentas en comunidad de Atalaya: Asistencia de 109 personas</p> <p>28/09/2019 - Rendición de Cuentas en el municipio de Chinácota, contando con la asistencia de 80 personas</p> <p>13/12/2019 - Rendición de cuentas dirigida a clientes y usuario y comunidad de los barrios San Luis, Bajo Pamplonita, Alto Pamplonita, Torcoroma 2 y 3, San Martín, Siglo XXI y María Auxiliadora, con asistencia de 45 personas.</p> <p>Para cada uno de los espacios mencionados al finalizar el evento se realizó una evaluación de satisfacción, identificando aspectos relacionados con el evento, temática tratada, desempeño de los expositores, tiempo, participación, entre otros, a manera general en todos estos aspectos el resultado fue positivo y satisfactorio por cada uno de los participantes.</p>	

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Estructurar una propuesta para atender y controlar la atención al ciudadano en sus diferentes intereses	31/12/2019	<p>Durante el segundo y tercer trimestre del año 2019, se han desarrollado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación tipos de solicitudes y dependencias que reciben y tramitan gestiones de la ciudadanía en general. - Estado de la atención de cada solicitud. - Diagnóstico del mecanismo de atención. <p>La caracterización se ha logrado, principalmente con los insumos de la evaluación que se adelanta actualmente a los mecanismos de la</p>	100%

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			<p>comunidad para identificar, comunicar y gestionar quejas en Derechos Humanos - DDHH.</p> <p>Durante el cuarto trimestre del año 2019, se consolidó la propuesta final de los mecanismos para atender y controlar la atención de los ciudadanos. En este análisis se logró identificar que no es posible consolidar un solo mecanismo teniendo en cuenta que existen variedades de solicitudes para atender nuestros ciudadanos, por lo que dentro de la propuesta se define un mecanismo de acuerdo a las solicitudes que ingresen del cual estará siendo controlado y monitoreado por el equipo responsable a emitir la respuesta de fondo y conforme a lo requerido en las peticiones.</p> <p>En el proceso de Atención Clientes se cuenta con herramientas que se controlan y monitorean las solicitudes de los ciudadanos relacionadas con este proceso. No obstante, para otros procesos se evidenció que con los mecanismos de atención actuales no es posible asegurar al 100% el monitoreo y la correcta atención (respuesta) al ciudadano, por lo cual se considera que en todos los procesos se requiere realizar mejoras de control y monitoreo, propuestas que serán proyectadas para la vigencia 2020.</p>	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Plantear estrategia para implementación de un canal de atención por medio de "WhatsApp"	31/12/2019	<p>Durante el primer cuatrimestre 2019, se presentó a gerencia una propuesta inicial para dar apertura a un canal de comunicación con los clientes que funcione bajo la plataforma de "WhatsApp", al tiempo que se presentó la opción de atender desde el contac center, las interacciones recibidas desde las redes sociales como twitter y Facebook. Considerando aspectos financieros y técnicos de las propuestas, se optó por la primera, quedando en diseño una nueva propuesta sobre el "canal WhatsApp".</p> <p>Durante el tercer cuatrimestre se analizaron temas relacionados con los costos generales de la implementación e información adicional de los servicios de WhatsApp y chatbot, así:</p> <p>El 31 de octubre 2019, se socializaron las nuevas iniciativas planteadas por el contratista</p>	100%



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>en busca de las mejoras del canal de atención, lo que permitió tener mayor claridad del alcance de los servicios adicionales y WhatsApp - chatbot.</p> <p>El 5 de noviembre se realizó reunión con el Jefe de Área Comercial, P3, P2 con el fin de validar las actuaciones frente al Contac Center, el presupuesto a la fecha y los valores proyectados de las iniciativas de WhatsApp – chatbot.</p> <p>El 19 de diciembre se llevó a cabo reunión con el Jefe de Área, P3, P2 con el fin de socializar los cambios generados por el Otro Si al Contrato de Contac Center, el cual permite adicionar como nuevos servicios el WhatsApp, licencia Chatbot, incluyendo los valores unitarios para la respectiva facturación. Se decide incluir una acción en el plan operativo de la vigencia 2020 que involucre iniciativas de innovación entre la que se encuentra la implementación del servicio de WhatsApp.</p>	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Definir contenido y periodicidad de actualización del módulo web de los clientes para trámites y consultas	31/12/2019	<p>Durante la vigencia 2019, se actualizó en el sitio Web de CENS el siguiente contenido:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.- Información de la tarifa aplicada cada periodo. 2.- Información de horarios y lugares de atención de las oficinas móviles. 3.- Información de citaciones, avisos y respuestas que no se hubieren logrado entregar la correspondencia. 4.- Información de eventos de cercanía con nuestros clientes. 5.- Actualización del formulario que ilustra sobre la nueva factura de CENS. 6.- Información del Contrato de Condiciones Uniformes. <p>En atención a la Resolución CREG 080 del 5 de julio 2019, por la cual se establecen reglas generales de comportamiento de mercado para los agentes que desarrollen las actividades de los servicios públicos domiciliarios de energía eléctrica y gas combustible, se establecieron lineamientos con respecto a la regulación asociada al manejo de la información.</p> <p>Por tal motivo, la información a publicar en la web para trámites y consultas se encuentra en</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>proceso inventario de contenidos, actividad que se incluyó en el Plan Operativo 2020; no obstante, los contenidos que hoy se tienen definidos se actualizan con la periodicidad requerida como es el caso de programación de la móvil mensual, encuesta de satisfacción bimestral, oficinas y horarios vigentes, entre otros.</p> <p>Esta acción propuesta de "Definir contenido y periodicidad de actualización del módulo web de los clientes para trámites y consultas" será registrada en el PAAC-2020, a fin de continuar su ejecución.</p>	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Medición de experiencia del ciudadano con las interacciones por los canales escrito, presencial y telefónico.	31/12/2019	<p>Desde noviembre de 2018, se implementó la "Evaluación mensual de la experiencia del cliente" en 4 frentes de interacción de CENS con sus usuarios: solicitudes escritas, verbales, telefónicas y factura. Fruto de estas evaluaciones, se han realizado 2 informes trimestrales obteniendo como resultado, oportunidades de mejora en los diferentes frentes evaluados, principalmente en el canal escrito.</p> <p>Durante el cuarto trimestre del año 2019 se procedió a analizar las alertas generadas por parte del grupo encuestador, con el fin de revisar cada una de las respuestas de los usuarios ante cada encuesta, posteriormente se entregan a las firmas contratistas de la atención presencial y telefónica a fin de formular las mejoras. Así mismo, de acuerdo al análisis adelantado, se realiza presentación de las acciones a mejorar con nuestros usuarios.</p>	100%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Continuidad en la publicación de información relacionada con el Decreto 1008 de 2018 "Estrategia de Gobierno Digital"	31/12/2019	Durante el último trimestre 2019 se programaron encuentros con los Webmasters (trabajador que se encarga del desarrollo, coordinación, programación o mantenimiento de un sitio web) de cada área en donde se capacitaron en publicación y actualización de contenidos en la página web de CENS.	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
			<p>Actualmente, la página web de CENS se encuentra en proceso de actualización del administrador de contenidos y puesta en funcionamiento de un nuevo sitio web, más moderno y seguro.</p> <p>El Comité Digital de CENS también realizó un encuentro en donde se socializaron los avances en cuanto a: Participación de CENS en Máxima Velocidad (Concluyendo esta estrategia de MINTIC con un total de 3.550 puntos obtenidos por la realización de los diferentes retos y actividades propuestas. Así mismo, se obtuvo un nuevo Sello de Excelencia Digital por la publicación de las oficinas de atención de CENS, logrando un acumulado de DOS Sellos durante la vigencia 2019.</p>	
	<p>Actualizar la información publicada en la página web de CENS, establecida en la Ley 1712 de 2014 "Transparencia y acceso a la información pública"</p>	30/06/2019	<p>Durante el tercer cuatrimestre se realizó el acompañamiento para la migración de información a la nueva web de CENS que está próxima a salir en vivo. Así mismo, se realizó acompañamiento para la actualización de información en la sección Transparencia en la web de CENS.</p>	100%
<p>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</p>	<p>Verificar y controlar el cumplimiento de las solicitudes de acceso a la información recibidas de la ciudadanía.</p>	30/06/2019	<p>El 12 de diciembre 2019 en el marco del Comité de Archivo se dio a conocer la propuesta de un Workflow – Mercurio para el control y gestión de aquellas solicitudes o peticiones que no se tramitan a través de los Workflow de PQR o Servidumbres. Al respecto, Secretaria General manifestó que, por solicitud de la Gerencia General, se adelanta la elaboración de una Decisión Empresarial a fin de determinar las dependencias responsables de generar respuesta a este tipo de solicitudes o peticiones de acuerdo a su ámbito de competencia y en los términos definidos por la Ley. Así mismo, se consideró necesario que la implementación del Workflow se realice con posterioridad a la emisión de la Decisión Empresarial.</p> <p>Por tal motivo, la actividad propuesta continuará en desarrollo durante la vigencia 2020.</p>	50%
<p>Subcomponente 3 Elaboración de los</p>	<p>Actualizar los instrumentos de gestión</p>	31/12/2019	<p>Las Tablas de Retención Documental y el Cuadro de Clasificación Documental se</p>	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
Instrumentos de Gestión de la Información	de la información publicados en la página web de CENS, de acuerdo con los parámetros establecidos en el Decreto 1081 de 2015 y demás normatividad aplicable a la materia		<p>encuentran actualizados y publicados en la página web de CENS: https://www.cens.com.co/proveedores/es-es/transparencia/instrumentos_gestion_informacion_publica.aspx</p> <p>El Programa de Gestión Documental y el Plan Institucional de Archivos PINAR fueron aprobados según Acta de Comité de Archivo No.02 del 12 de diciembre de 2019, siendo publicados en la Página Web de CENS en diciembre de 2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programa de Gestión Documental: https://www.cens.com.co/Portals/contingencia/Ley_Transparencia/Gestion_Documental_Luz_Martina/ProgramaGestionDocumentalPGD-CENS.pdf. - Plan Institucional de Archivos PINAR: https://www.cens.com.co/Portals/contingencia/Ley_Transparencia/Gestion_Documental_Luz_Martina/PlanInstitucionaldeArchivosPINAR-CENS.pdf. 	

Componente 6: Otras Iniciativas				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 1 Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de recursos.	Definir e implementar mecanismo de participación para los grupos de interés en la actualización del mapa de riesgos de corrupción.	Del 1-jul-2019 al 31-dic-2019	Durante los meses de noviembre y diciembre 2019 se aplicaron Encuestas sobre escenarios de riesgos de corrupción a los grupos de interés Gente CENS, Proveedores y Contratitas, cuyos resultados son insumos para la actualización del mapa de riesgos de corrupción 2020.	100%
Subcomponente 1 Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de recursos.	Capacitaciones con la finalidad de afianzar la gestión ética dentro de la empresa.	31/12/2019	<p>Para el tercer cuatrimestre 2019, se continuó con la socialización del "Código de Ética" a los aprendices SENA y practicantes universitarios, a través de la actividad de Inducción Organizacional, en las siguientes fechas: 02 de septiembre, 13 de octubre, 07 de noviembre y 09 de diciembre. Se aclara que durante este periodo no se vinculó personal a la organización, solamente aprendices.</p> <p>Para la vigencia 2020 se programarán dos</p>	100%



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
			actividades de formación: Conferencia "Ética Empresarial, una permanente construcción de confianza" y el Curso "Ética y Buenas Prácticas de Anticorrupción".	
Subcomponente 1 Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de recursos.	Campaña con la intención de fortalecer los valores y principios registrados en el código de ética del Grupo EPM.	31/12/2019	Se definió identidad para la Gestión Ética en CENS, bajo el #tejiendobuenasacciones. En el marco de la semana de aniversario No. 67 de CENS, durante octubre 2019 se realizó el despliegue de la campaña de comunicación para reforzar los valores y principios organizacionales, con mensajes alineados a conductas y comportamientos éticos que determinan una adecuada apropiación de los mismos. Estos mensajes fueron diseñados e impresos en vinilos adhesivos y se encuentran dispuestos en pasamanos, escaleras, ventanas y puertas de vidrio de las diferentes instalaciones de CENS. Adicionalmente, durante el tercer cuatrimestre se realizó la divulgación del Manual de Conducta Ética por los medios internos Cens.com y Radio Digital CENS - RDC. Se diseñó y divulgó pieza gráfica del "Día Internacional contra la corrupción", todas las piezas contaron con el sello de identidad de Gestión Ética #Tejiendobuenasacciones.	100%

Cúcuta, 16 de enero de 2020


 GRÉEVER JOHANA ORTIZ DAZA
 Auditora