



Vigilada Superservicios

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

CE6100

20211010001119

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Vigencia:	2020
Fecha publicación:	Enero 18 de 2021
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 2020

Con corte a 31 diciembre 2020

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 del Manual de la Política y Lineamientos de Cero Tolerancia Frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno así como la Guía Gestión Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Fraude, Corrupción y Soborno.	31/12/2020	Se realizó la divulgación de la Política y Lineamientos de Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno a través de las redes sociales de la empresa en diciembre 2020; así mismo, en las jornadas de inducción organizacional de nuevos trabajadores los días 2 de septiembre, 2 de octubre, 4 de noviembre y 2 de diciembre y en la Edición No.3 del boletín de Proveedores y Contratistas publicado en septiembre 2020.	100%
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	Definir y aplicar mecanismo de participación para los grupos de interés en la actualización del mapa de riesgos de corrupción.	31/12/2020	En noviembre y diciembre 2020 se diseñó y aplicó Encuesta de percepción sobre escenarios de riesgos de corrupción a los grupos de interés Gente CENS y Contratistas, contado con la participación de 254 personas, como parte de las estrategias de participación en la actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción 2021.	100%



Vigilada Superservicios

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

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

Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicarlo en la página web.	31/12/2020	Se programó monitoreo de los riesgos de corrupción para el período septiembre-diciembre de 2020 con insumos de la Línea Ética Contacto Transparente, el Proceso Administración de Procesos Disciplinarios del personal, Comité de Ética, Comité de Convivencia y Auditorías Internas talleres de actualización del mapa de riesgos, sin evidencia de materialización de estos.	100%
	Revisar periódicamente los riesgos de corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso, actualizar sus mapas.	31/12/2020	<p>Durante el cuatrimestre se finalizó la actualización de los mapas de riesgos de los procesos con un avance el 100%. Los procesos organizacionales revisados fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mantenimiento del Sistema de T&D - Atención a Clientes - Desarrollo de Proyectos de Infraestructura - Adquisición de bienes y Servicios - Venta de Productos o Servicios y Vinculación de Clientes - Selección y Vinculación del Talento Humano - Gestión de la configuración - Formulación Estratégica - Administración de la Compensación, Nómina y Prestaciones Sociales - Administración de Bienes de Inventario - Gestión Cartera - Alumbrado Público - Administración de Salud Ocupacional - Planeación Comercial - LEMAT - Gestión cuentas por pagar - Gestión Financiación - Gestión Integral del cambio - Gestión de cambios - Gestión de Incidentes - Estudios Ambientales - Mantenimiento de instalaciones y equipos - Mercadeo de productos y servicios - Manejo de impactos ambientales - Atención e solicitudes de Usuario - Gestión de Identidad - Gestión de Comunicaciones 	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.	31/12/2020	Se realizó el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción correspondiente al cuatrimestre septiembre a diciembre 2020 analizando la efectividad de los controles y se publicó oportunamente en la página web de CENS.	100%



Vigilada Superservicios

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

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

Nombre del Trámite, Proceso o Procedimiento	Situación Actual	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Consulta de precios de resolución en la página web de CENS	<p>Se realizó el diagnóstico e identificación de los diferentes productos para evitar la duplicidad que tienda a confundir al cliente. Una vez se termine de hacer este trabajo de depuración se procederá a agruparlos por categorías para organizar una presentación más ágil de consultar para nuestros clientes.</p> <p>Esta información se agrupará por tareas que facilitarán al cliente la búsqueda de mano de obra y materiales con sus respectivos precios.</p> <p>Una vez publicada esta información se procederá a hacer el desarrollo informático pertinente para facilitar la consulta.</p>	31/12/2020	<p>*Se elaboró plan de trabajo con cada una de las actividades a realizar para los materiales, servicios y documentación del Listado de Servicios Adicionales (LSA), del cual se lleva ejecutado un 60% de las actividades allí contempladas con corte a 31 diciembre de 2020.</p> <p>*Se cuenta con los entregables de materiales y servicios verificados y depurados los nombres de acuerdo con el listado de EPM y diligenciada la plantilla de costos y gastos por cada uno de los ítems allí registrados por parte de los equipos de trabajo: CET - laboratorio, atención técnica de clientes y expansión y reposición con la respectiva homologación del CET (Centro de Excelencia Técnica).</p> <p>*Se realizó requerimiento a fin de ampliar los caracteres del nombre de los artículos de 53 a 100 letras, a fin de brindar mayor claridad y transparencia a nuestros clientes internos y externos sobre los ítems descritos en el Listado de Servicios Adicionales.</p> <p>*Adicionalmente, se realizaron sondeos de mercado a los materiales pendientes en el LSA, a fin de contar con información de precios actuales, insumo importante para la definición de los precios finales con los que quedarán publicados en página web de CENS en el primer trimestre de 2021.</p>	60%
Solicitud de conexión de un Agente Generador a Pequeña Escala o Generación Distribuida	<p>Se adjudica el contrato a Arkis quien se encuentra desarrollando el aplicativo WEB que permitirá un registro más amigable con los usuarios, se estima tenerlo en producción en el primer trimestre de 2020</p>	31/12/2020	<p>Se sostuvieron reuniones periódicas con el proveedor y el representante de TI, en donde se atendieron requerimientos solicitados por parte de ARKIX en referencia a las plantillas que se incorporarán al envío de correo de seguimiento; también sobre la información de "Autorización de datos personales y de privacidad"; adicionalmente, se modificaron variables de la base de datos para el formulario de autogeneradores, para facilitar la lectura de estas por parte del cliente. ARKIX realizó los ajustes requeridos para el funcionamiento del aplicativo, sin embargo, debido a la actualización de la base de datos del módulo de pruebas del sistema comercial, se eliminó el proceso 4140 creado para el ingreso de la solicitud del aplicativo web al sistema comercial. Se encuentra pendiente crearlo para realizar pruebas finales y dar el paso a producción.</p>	95%

Componente 3: Rendición de Cuentas



Vigilada Superservicios

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

Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar encuentro anual de proveedores y contratistas.	31/12/2020	<p>El 13 de agosto 2020, se realizó a través del sitio web https://www.espaciorelacionalpyc.com.co/, un espacio de relacionamiento con proveedores y contratistas locales y regionales, contando con la participación de noventa y cuatro (94) asistentes. El encuentro se desarrolló en una jornada, con una agenda académica en temas de interés y que atendió las solicitudes planteadas por nuestros proveedores y contratistas en los encuentros realizados en la vigencia 2019; Los ponentes expertos desarrollaron los siguientes temas: Inscripción en ARIBA, evaluación de desempeño compras mayores, lecciones aprendidas contingencia COVID-19, formación desde la visión financiera a proveedores y contratistas de CENS para su desarrollo con el propósito de fortalecer la región, plan de Inversión de los próximos 4 años, proyectos de inversión a futuro, ofertas de paneles solares, beneficio exención de contribución: Decreto 2860 de 2013 y Decreto 799 de 2013.</p> <p>Adicionalmente, se adelantó de forma virtual del 11 al 13 de noviembre 2020, el Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas Grupo EPM, el cual contó con la participación de las filiales CHEC, EDEQ, CENS, ESSA, Aguas Nacionales, Aguas Malambo, Aguas Regionales, EMVARIAS, y EPM. El objetivo del Encuentro fue fortalecer la cercanía, comunicación y confianza con este grupo de interés y contó con una variada agenda académica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Economía Circular en Grupo EPM. • La importancia de los estudios de mercados en los procesos de compras y contratación. • Los sistemas de información que soportan la contratación. • Iniciativas para desarrollar proveedores en el Grupo EPM. • Los mitos y realidades en Salud y Seguridad en el Trabajo. • ¿Que debes saber y aplicar en materia de Datos Personales? • Inauguración escuela de destrezas EDA. • Evaluación de desempeño y costos de Administración en la ejecución de los contratos. • Soluciones para el logro de eficiencias energéticas. • Alternativas para P&C sobre nuevas soluciones de financiación. • Sala Relacionamiento Gas Natural Vehicular. • Sala Relacionamiento Energía Solar. • Sala Relacionamiento Eficiencia energética. • Sala VIP (Sociedades de beneficio e interés 	100%



Vigilada Superservicios

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

			<p>colectivo). Asimismo, el 13 de noviembre se desarrolló el conversatorio virtual Sala CENS, en el marco del Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas Grupo EPM, en el que se abordaron los siguientes temas de interés:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comportamiento de la Contratación. • Plan de Compras 2021. • Plan de inversión de los próximos años. • Evento de sostenibilidad. • Programas de Desarrollo de P&C. 	
<p>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>Rendición de cuentas a los diferentes públicos objetivo con énfasis en el desarrollo de metodología para la participación ciudadana y el diálogo.</p>	<p>31/12/2020</p>	<p>La Rendición de Cuentas es un tema que se ha venido asociando como una práctica de la administración con los diferentes Grupos de Interés y desde diferentes instancias y metodologías.</p> <p>Como gestión en 2020 se desarrollaron eventos de rendición de cuentas en modalidad virtual a los grupos de interés Accionistas a través de la Asamblea General y Gente CENS.</p> <p>En virtud de que en 2020 se vivió un impacto asociado al incremento tarifario en coincidencia con la contingencia por pandemia Covid 19, se rindieron cuentas sobre el tema material específico de tarifas y precios, así como las medidas dadas por el Gobierno Nacional ante la emergencia, y la gestión realizada durante para la prestación del servicio durante las vigencias 2019 y 2020. Esta actividad se llevó a cabo en diferentes segmentos de los medios de comunicación, Estado y opinión pública, es decir no se aplicó la metodología definida para la rendición de cuentas.</p> <p>Adicionalmente, desarrolló el Tercer Encuentro de Sostenibilidad en modalidad virtual con el propósito de movilizar al sector empresarial, gremial, estado, universidades y comunidad a participar en reflexiones y concertaciones en temas que favorezcan la gestión empresarial y dinámica institucional, para contribuir e incidir en el desarrollo del territorio; se contó con la participación de más de 100 representantes de los diferentes grupos de interés.</p> <p>Cabe resaltar que se tenía planeado realizar rendición de cuentas como cierre al programa "Cercanía Institucional" el cual es un evento con la comunidad que se venía realizando de manera presencial pero debido a las restricciones por la pandemia Covid 19, no fue posible realizar estas reuniones para evitar aglomeraciones que pudieran poner en riesgo la salud de las personas.</p>	<p>60%</p>



Vigilada Superservicios

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

			Por último, se resalta la construcción del Informe de Sostenibilidad que se presenta en la web de CENS, el cual permite que el lector conozca los contenidos y avances en los retos de desempeño de la empresa, así como de identificar nuevos temas de gestión y oportunidades de mejora.	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Análisis de materialidad a través de mecanismos de diálogo.	31/12/2020	Se realizó reunión el 21 de octubre de 2020 con EPM, quien liderará el proceso contractual y asumirá los recursos para el desarrollo de esta actividad durante la vigencia 2021. En este espacio se presentaron las complejidades del territorio que opera CENS y se definieron las áreas donde se desarrollará el análisis de materialidad, con el fin de que los resultados den respuesta a las necesidades que tienen nuestros grupos de interés. En 2020 se realizaron las actividades planeadas para así dar inicio a las actividades propuestas 2021.	100%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Concienciar a los trabajadores de CENS por medio de contenidos diversos para generar apropiación de la cultura de rendición de cuentas.	31/12/2020	Durante el Tercer Cuatrimestre 2020, se realizaron jornadas de sensibilización dirigidas a trabajadores CENS sobre el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, abordando generalidades e incluyendo un detalle sobre la importancia de la rendición de cuentas como actividad clave a nivel empresarial para retroalimentar a los grupos de interés sobre los principales resultados, proyectos e iniciativas desarrolladas por CENS en su área de influencias. Estas jornadas se realizaron de forma virtual y con participación de 25 personas. Durante la vigencia 2020 se desarrolló un total de 6 jornadas de sensibilización con la asistencia de 82 trabajadores CENS.	100%
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	31/12/2020	Se realizó el Diplomado de forma virtual en servicios públicos domiciliarios. En alianza con la asociación Unidos, Aguas Kpital, Veolia, la Universidad Simón Bolívar y la Alcaldía de Cúcuta, se organizó el primer Diplomado en Servicios Públicos y Desarrollo Comunitario, el cual permitió la graduación de 90 líderes entre presidentes y ediles de la ciudad de Cúcuta, los Patios y Villa del Rosario.	100%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación de satisfacción de cada rendición de cuentas	31/12/2020	Se realizó evaluación de rendición de cuentas a los espacios generados y al informe de sostenibilidad el cual es otro mecanismo para rendir cuentas a nuestros grupos de interés.	100%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación	Elaboración del plan de mejoramiento institucional como resultado de las acciones del proceso de	31/12/2020	El año 2020 fue sido atípico con los efectos asociados a la pandemia del COVID-19. Los efectos sociales derivados de esta realidad representan importantes retos para las empresas, los gobiernos	20%



Vigilada Superservicios

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

a la gestión institucional	rendición de cuentas.		y la sociedad en general. Por tal motivo se replanteó la forma realizar la "Rendición de Cuentas"; Durante la vigencia 2020 se construyó una metodología realizando mejoras en el proceso, no obstante no fue posible implementarla y se reprogramó para la vigencia 2021.	
----------------------------	-----------------------	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar un canal de atención a usuarios por medio de WhatsApp.	31/12/2020	<p>WhatsApp para el reporte de daños: Desde el 01 de noviembre de 2020 el servicio de WhatsApp se encuentra activo para la atención comercial de clientes empresariales o gerenciados. Adicionalmente, con el apoyo de Secretaria General se revisó una solicitud de Adenda elevada desde EMTELCO por proveedor del servicio INFOBIP quien es el único proveedor autorizado de Facebook para el suministro y soporte del servicio de WhatsApp Business. Esta Adenda al Contrato será incluida en una próxima modificación.</p> <p>Las siguientes iniciativas continúan en desarrollo durante la vigencia 2021:</p> <p>BOT para canales virtuales y/o telefónicos (programa informático que efectúa automáticamente tareas reiterativas mediante Internet): Durante el IV Trimestre de 2020 los equipos de Tecnología de Información (TI) de CENS, TI de Emtelco e INFOBIP, trabajaron en los desarrollos para la integración del BOT con WhatsApp Business, construyendo las interfaces que permitan acceder a la información de CENS, disponible en la página Web, el sistema comercial SAC y el TCS. En diciembre se realizaron pruebas para validar los servicios de autogestión disponibles, quedando observaciones por parte del equipo de Atención Integral al Cliente para esta herramienta. Se espera que una realizados los ajustes logre salir en vivo el BOT cuya imagen y nombre fueron seleccionados con el apoyo de Mercado y Ventas, equipo de trabajo de Comunicaciones y el equipo Atención Integral al Cliente.</p>	70%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Mejoramiento de la opción "Inscribir tu factura por correo"	31/12/2020	<p>Se han realizado actividades para hacer el push de la oferta como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mensajes en redes sociales para promover la inscripción - Se revisó la base de datos del personal de planta 	65%



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>para lograr el 100% de colaboradores vinculados a esta. Se envió un correo a los directivos para que motivaran a sus colaboradores.</p> <p>-A la fecha se tienen inscritos 384 de 591 trabajadores del personal de planta de CENS.</p>	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Desarrollar iniciativas de innovación para la mejora de la atención al ciudadano.	31/12/2020	<p>Se implementaron 3 nuevas iniciativas y se avanzó en 7 iniciativas más. Las iniciativas implementadas fueron:</p> <p>1) Tablets para agilizar trámites en oficinas principales: El 07 de septiembre se recibieron las 12 tablets destinadas a agilizar los trámites de clientes mientras estos esperan en la fila en las oficinas de atención. Se creó el requerimiento REQ000000768540 solicitando la configuración de estas para que contaran con acceso al sistema comercial SAC, gestión de turnos Sentry, a la VPN e impresión. Para los planes de datos para conectividad de las tablets, se recibieron el 11 de septiembre las 12 sim card con planes de datos activos y las tablets configuradas. Durante los primeros días de uso se presentó la novedad que la VPN no permitía la impresión desde las tablets, por lo cual se gestionó con el administrador de la VPN PORTI CLIENT la solución, siendo solventada oportunamente.</p> <p>2) Atención virtual desde el portal web de CENS: Esta nueva modalidad de atención denominada "Asesor Virtual" es una solución tecnológica mediante la cual se atiende a nuestros clientes a través de video llamada por la página web de CENS, aún sin contar con una cámara, se puede realizar con el micrófono y altavoz o desde chat. Los clientes deben ingresar a la página web de CENS www.cens.com.co, posteriormente en la sección servicios en línea, opción: Asesor Virtual y seguir las instrucciones de registro (preferiblemente ingresar por Google Chrome). Esta modalidad de atención se presta en los horarios de lunes a viernes de 9:00 am. A 5:00 pm. Desde el Asesor Virtual se pueden realizar todos los tipos de trámites que se realizan en oficinas (peticiones, quejas, reclamos y pedidos). Esta modalidad de atención sale a producción el lunes 21 de septiembre y hasta la fecha se han registrado 426 turnos atendidos, en promedio se atienden 23 turnos virtuales al día. Se han implementado estrategias de divulgación tales como: información en redes sociales, espacios en la</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>emisora de CENS en sus ediciones virtuales.</p> <p>3) Encuesta de satisfacción canal escrito: Se realizaron las últimas revisiones a los reportes, al cuestionario y a la página o enlace donde el cliente debe diligenciarla. La Encuesta finalmente aprobada consta de pregunta que evalúan la facilidad para presentar una solicitud, y la satisfacción en cuanto claridad y calidad de la respuesta dada por CENS, entre otras; La siguiente es la dirección web en la cual se diligencia la encuesta: https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdbD5HgBdSNFDqRUUp_Oyj0lht9lxytKWFAIYqOtlvD99JNbDQ/viewform</p> <p>El medio seleccionado para invitar a los clientes a participar de la Encuesta es el mismo correo electrónico al que se envía la respuesta del PQR, al cual se adjunta una imagen con un hipervínculo que direcciona a un formulario en la nube, donde se diligencia la Encuesta. Las respuestas llegan a un buzón de correo electrónico que es administrado por el Tecnólogo E de Soporte Clientes. La salida a producción de esta Encuesta se hizo desde el lunes 28 de septiembre de 2020.</p> <p>Las iniciativas de innovación para la mejora de los canales de atención implementadas durante el IV Trimestre de 2020 fueron:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reubicación de la oficina del Centro. - Reubicación de la oficina de Villa del Rosario. - WhatsApp para el reporte de daños. <p>Se viene desarrollando una herramienta para optimizar la imputabilidad de las quejas y reclamos, durante el primer trimestre de 2021 saldría a producción.</p> <p>Se realizó el diagnóstico de la Norma NTC 10002-2018 y se presentó en diciembre de 2020 al Comité de Gerencia, quedando la implementación de acciones para el año 2021.</p> <p>Se realizó Diplomado virtual en servicios públicos domiciliarios, en alianza con la asociación Unidos, Aguas Kpital, Veolia, la Universidad Simón Bolívar y la Alcaldía de Cúcuta, se organizó el primer diplomado en servicios públicos y desarrollo comunitario, el cual permitió la graduación de 90 líderes entre presidentes y ediles de la ciudad de</p>	



Vigilada Superservicios

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

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
			<p>Cúcuta, los Patios y Villa del Rosario.</p> <p>La campaña "CENS Te Contacta", está enfocada a capacitar y fortalecer las competencias de todos los trabajadores de CENS, con el fin de que ellos mismos se encarguen de informar y educar a otros usuarios en aspectos relacionados con el servicio de energía. En el 2020 se capacitaron 555 trabajadores, quienes a su vez lograron contactar a 1601 usuarios.</p> <p>Las acciones proyectadas fueron cumplidas, a excepción de la implementación de la identificación por biometría la cual se reprograma para la vigencia 2021.</p>	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Reubicación y adecuación de la oficina de atención en el centro de Cúcuta.	31/12/2020	En octubre 2020 se concluyó la adecuación de la infraestructura tecnológica y locativas para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en la nueva oficina ubicada en el Centro Comercial Internacional Local 13 (Centro de Cúcuta), realizando una última intervención para la instalaciones y puesta en marcha de los equipos y sistema de turnos Sentry; El 26 de octubre se hizo la apertura al público de esta oficina. En atención a las estadísticas de turnos del informe RADAR, a 31 de diciembre de 2020 se habían atendido aproximadamente 2.000 usuarios del servicio de energía en esta nueva oficina.	100%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementación de la iniciativa "CENS de puertas abiertas".	31/12/2020	Debido a la situación presentada por el aislamiento derivada de la coyuntura COVID 19, en el segundo cuatrimestre se decidió no realizar la estrategia en el 2020, en razón a las restricciones para el ingreso a la sede de la empresa, y las limitaciones en el contacto físico entre clientes, líderes y funcionarios de CENS.	10%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Disponer de personal capacitado en el manejo del lenguaje de señas para la atención de usuarios.	31/12/2020	Se planteó esta exigencia en el proceso contractual que actualmente se adelanta para la prestación del servicio de atención de clientes en oficinas. Con la firma del acta de inicio del contrato CW-110944, el 01 de noviembre de 2020 se da por cumplida la meta de contrato iniciado al 100%.	100%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Verificación de condiciones locativas, tecnológicas, disposición de información al cliente,	31/12/2020	Se realizaron los siguientes avances relacionados a las oficinas de atención Clientes: - Reubicación de la oficina del Centro: En octubre 2020 se hicieron las últimas adecuaciones de	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
	funcionamiento de puntos de recaudo y cumplimiento de protocolo de interacción en oficinas de atención al cliente de CENS.		<p>infraestructura tecnológica y locativas para el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad en la nueva oficina ubicada en el Centro Comercial Internacional Local 13 (Centro de Cúcuta) y el 26 de octubre se hizo la apertura al público de esta oficina con una asistencia aproximada de 2.000 usuarios del servicio de energía en esta nueva oficina.</p> <p>- Reubicación de la oficina de Villa del Rosario: El 08 de octubre se trasladaron los recursos necesarios para continuar con las adecuaciones locativas de la nueva oficina ubicada en la Calle 3 # 7-75 B. Bella Vista del municipio de Villa del Rosario; En noviembre se gestionó con la Alcaldía Municipal el permiso de apertura al público, logrando el 20 de noviembre 2020 realizar la apertura. Desde su apertura a la fecha de hoy 31 de diciembre se han atendido aproximadamente 1.500 usuarios en esta nueva oficina.</p> <p>-Se realizaron visitas de verificación a las oficinas de Patios y la Nueva oficina de Villa del Rosario, con el fin de validar el estado de estas.</p> <p>En cuanto al monitoreo del cumplimiento del protocolo de interacción con el Cliente y con el inicio del contrato CW 110944, se cuenta con un rol de formador, el cual dentro de sus actividades incluye el seguimiento a la calidad en las interacciones con el cliente, respuestas, protocolos, identificando oportunidades de mejora y gestionando los refuerzos respectivos.</p>	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Definir contenido y periodicidad de actualización del módulo web de los clientes para trámites y consultas	31/12/2020	<p>Se realizó revisión y validación general de los cambios generados por la implementación de la Resolución CREG 080 y actualizaciones de la Unidad de Diseños y Operaciones Comerciales – UDOC, relacionadas con la documentación del proceso, esta validación se realizó con los Profesionales del equipo Atención Integral al Cliente y posteriormente se remitió archivo final al área de ventas para la consolidación con los demás trámites para el cliente, tales como ofertas de servicio y financiaciones.</p> <p>Actualmente en la página Web se encuentran actualizados la totalidad de trámites asociados con la implementación de la Resolución CREG 080 por trámites y servicios (proceso de ventas), encontrándose pendiente de actualización en página</p>	80%



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>web los tramites de Atención Clientes.</p> <p>En lo que respecta a la periodicidad de la actualización de la matriz de requisitos, esta dependerá de los cambios que se originen por homologación de los procesos y/o requerimientos de los demás equipos.</p> <p>A la fecha se encuentra pendiente la actualización de la nueva versión de la página web de CENS, para proceder con los cambios planteados.</p>	

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"	31/12/2020	Desde Equipo de Trabajo Talento Humano y Desarrollo Corporativo, se actualizó en la sección "Transparencia y acceso a la información pública" de la página web de CENS el Directorio de Empleados a 31 de diciembre de 2020.	100%
	Actualizar la información publicada en la página web de CENS, establecida en la Ley 1712 de 2014 "Transparencia y acceso a la información pública"	31/12/2020	<p>Desde Equipo de Trabajo Talento Humano y Desarrollo Corporativo:</p> <p>- Se actualizó en la sección "Transparencia y acceso a la información pública" de la página web de CENS el Directorio de Empleados a 31 de diciembre de 2020.</p> <p>- Procesos y procedimientos: se encuentra publicado y disponible en la página web de la empresa el Modelo de Procesos de CENS vigente identificado con el código PC_308_DAP_003, el cual a la fecha no ha sufrido cambios en su integridad manteniendo su versión con fecha de actualización 01/06/2017. Ruta: https://www.cens.com.co/Portals/contingencia/Ley_Transparencia/Gestion_Documental_Luz_Martina/PC_308_DAP_003.pdf</p> <p>Así mismo, se encuentra publicada y disponible en la página web de la empresa la desagregación del Modelo de Procesos de CENS vigente identificado con el código: PZC_308_DAP_004. Durante el último</p>	95%



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>trimestre del año, se han presentado optimizaciones en las cadenas de valor de los procesos así como la utilización de BPMN para su notación gráfica, por lo anterior, la desagregación del modelo de procesos se ha venido ajustando según las novedades presentadas en los procesos, aprobándose su actualización definitiva por parte del responsable del documento el día 29 de diciembre de 2020 y publicándose en Sinergia (sistema de información que contiene la última versión vigente y controlada de la documentación de los procesos de CENS) el 31 de diciembre de 2020. En el mes de enero de 2021 se procederá a realizar la publicación de la desagregación en la página web de CENS. Ruta: https://www.cens.com.co/Portals/contingencia/Ley_Transparencia/PZC_308_DAP_004.pdf</p> <p>- Normatividad: en lo referente a las políticas definidas por la empresa éstas se encuentran publicadas y disponibles en la página web de CENS (19 políticas vigentes a la fecha). Ruta: https://www.cens.com.co/es-es/institucional/politicas.aspx.</p> <p>- En lo referente al ítem de Estructura Administrativa y Funciones de la Estructura administrativa se actualiza cada vez que se producen cambios en estos elementos, la información existente se encuentra conforme a la versión vigente. ver rutas: https://www.cens.com.co/es-es/institucional/quienessomos/estructuraadministrativa.aspx https://www.cens.com.co/Portals/0/Documentos/DOrganizacional/Funciones_Estructura_Adtiva.pdf</p> <p>Desde el Equipo de trabajo Atención Integral al Cliente, se han realizado las publicaciones en el sitio web de CENS con los siguientes contenidos: Reportes estadísticos Peticiones, quejas y recursos, con datos hasta diciembre de 2020; así mismo, transacciones ingresadas en los canales de atención con datos a diciembre de 2020 en el siguiente enlace:</p>	



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>es/transparencia/informacion_de_interes.aspx</p> <p>Equipo cadena de abastecimiento: No se ha podido actualizar los contratos adjudicados debido a la transición del cambio de portal web en el que se encuentra CENS, lo que ha generado problemas al actualizar documentos en la base de datos de la página saliente. Sin embargo, remitimos el enlace de la nueva de versión en la cual se puede evidenciar la información con corte a Julio de 2020.</p> <p>https://www.cens.com.co/proveedores/Gestio ndecontratacion/Contratacion/ContratosAdjudicados.aspx</p> <p>Desde el equipo Planificación y Gestión T&D se procedió a actualizar y publicar la información bajo su responsabilidad en cumplimiento a los ítems definidos en la Ley 1712 de 2014, entre los cuales estuvo la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> *2.2. Estudios, investigaciones y otras publicaciones *3.1. Misión y visión *3.2. Funciones y deberes *3.6. Directorio de entidades *3.7. Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés *6.1. Políticas, lineamientos y manuales: g. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de conformidad con el Art. 73 de Ley 1474 de 2011 *6.3. Programas y proyectos en ejecución *6.4. Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o desempeño *11.1. Medios de seguimiento para la consulta del estado de las solicitudes de información pública. 	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Verificar y controlar el cumplimiento de las solicitudes de acceso a la información recibidas de la ciudadanía.	30/06/2020	<p>Con corte al tercer cuatrimestre de 2020, no se ha recibido ninguna solicitud a través del buzón institucional transparenciaipn@cens.com.co. Desde el equipo Planificación y Gestión T&D, se ha monitoreado y verificado de forma continua la bandeja de entrada de este buzón institucional para el registro de solicitudes. en</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
			la vigencia 2021, se desarrollarán acciones para promover este canal de interacción con los grupos de interés de CENS.	
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar los instrumentos de gestión 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.	31/12/2020	Los instrumentos de gestión de la información pública se encuentran actualizados y publicados en su totalidad en la página web de CENS, así: * Registro de activos de información: 02 de octubre de 2020 * Índice de Información Clasificada y Reservada: 10 de diciembre de 2020 * El Esquema de Publicación de Información: 02 de octubre de 2020 * El Programa de Gestión Documental: 10 de diciembre de 2020 * Las Tablas de Retención Documental 10 de diciembre de 2020 * Los Costos de reproducción de la información pública: 02 de octubre de 2020. Soportes y evidencias: Página web: https://www.cens.com.co/proveedores/es-es/transparencia/instrumentos_gestion_informacion_publica.aspx .	100%
Subcomponente 5: Monitoreo del acceso a la información pública.	Generar y divulgar un informe de solicitudes de acceso a la información pública.	31/12/2020	Con corte a 31 de diciembre 2020, no se generó ningún informe dado que no se recibieron solicitudes por parte de los ciudadanos, no obstante, el Equipo de Trabajo Planificación y Gestión T&D estuvo atento, en caso de identificar este tipo de solicitudes para generar el respectivo informe.	100%

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.	Ajuste y divulgación de Manual de Conflicto de Intereses para CENS.	31/12/2020	Una vez publicado el Manual de Conflicto de Intereses y Tratamiento de Decisiones en Interés en SINERGIA, se realizó la divulgación del mismo en el Comité de Ética haciendo referencia que el documento en referencia se encuentra en SINERGIA para consulta de todos los trabajadores.	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
Subcomponente 1 Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de recursos.	Diseñar una campaña para divulgar el PAAC a través de las redes sociales institucionales.	31/12/2020	Dentro de las acciones realizadas para la divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC el equipo de trabajo de Comunicaciones estableció la producción y realización de dos videos enfocados en contar a nuestros seguidores de redes sociales, sobre la “Política de cero tolerancia frente al fraude la corrupción y el soborno” y el “Mapa de riesgos de fraude y corrupción” a los diferentes Grupos de Interés. Los videos realizados fueron: * Video 01: Publicado en redes sociales el 28 de septiembre 2020 Enlace: https://fb.watch/2U54V_Uz_v/ * Video 02: Publicado en redes sociales el 09 de diciembre 2020 Enlace: https://fb.watch/2U52LhPk3I/ * El 22 de diciembre de 2020 se realizó la publicación de la encuesta para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2021.	100%
Subcomponente 1 Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de recursos.	Desarrollar campaña de Comunicación a fin de reforzar los principios y valores organizacionales	31/12/2020	Se finaliza la Campaña de Comunicación diseñada para la vigencia 2020, con las actividades desarrolladas en el marco de la celebración del Aniversario No. 68 de CENS, en donde los conferencistas que participaron del evento enmarcaron su discurso en recalcar los principios y valores organizacionales.	100%

Cúcuta, 18 de enero de 2021

GRÉEVER JOHANA ORTIZ DAZA

Auditora