



Vigilada Superservicios

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

CE6100

20221010001102

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|                           |  |
|---------------------------|--|
| <b>Entidad:</b>           | <b>CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.</b>   |
| <b>Vigencia:</b>          | <b>2021</b>  |
| <b>Fecha publicación:</b> | <b>Enero 17 de 2022</b>  |
| <b>Componente:</b>        | <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 2021

Con corte a 31 de diciembre 2021

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

| Subcomponente   | Actividades Programadas  | Fecha Programada | Actividades Cumplidas  | Porcentaje de Avance |
|---|--|------------------|--|----------------------|
| <b>Subcomponente 1</b><br>Política de Administración de Riesgos | Divulgación de la Política y Lineamientos de Cero Tolerancia Frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno y de la Política y lineamientos de la Gestión Integral de Riesgos. | 31/12/2021       | <p>Durante el periodo se divulgó 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, así;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En jornadas de inducción a nuevos trabajadores los días: 2 de septiembre, 5 de octubre, y entre el 3 y 30 de noviembre.</li> <li>- A través de medios internos durante el 27 de septiembre y 9 de diciembre.</li> <li>- En la página web de CENS el 27 de septiembre quedando disponible para consulta de todos los Grupos de Interés.</li> </ul> | 100%                 |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Consulta y divulgación                | Definir y aplicar mecanismo de participación para los grupos de interés en la actualización del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción.                                      | 31/12/2021       | En los meses de noviembre y diciembre 2021, se diseñó y aplicó encuesta de percepción sobre escenarios de riesgos de corrupción a los grupos de interés Gente CENS y Contratitas. Se contó con la participación de 184 personas.   | 100%                 |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Monitoreo y Revisión                  | Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Fraude y   | 31/12/2021       | Se realizó monitoreo al mapa de riesgos de fraude y corrupción con insumos de la Línea Ética Contacto  | 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 |
|---------------|--|------------------|--|----------------------|
|               | Corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicarlo en la página web.  |                  | Transparente, Auditoría, Procesos Disciplinarios al Personal, Comité de Ética y Talleres de actualización de riesgos en Procesos, y como resultado se conoció que el evento que venía en desarrollo del cuatrimestre anterior (presunto uso inadecuado de activos), fue descartado como riesgo materializado. Una nueva situación presentada en el cuatrimestre fue tratada y sancionada de acuerdo con los procedimientos internos, y otras dos situaciones están siendo gestionadas para determinar si corresponden a riesgos materializados.  |                      |
|               | Revisar periódicamente los riesgos de corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso, actualizar sus mapas. | 31/12/2021       | <p>Durante el Tercer cuatrimestre 2021 se culminó la actualización de los mapas de riesgos de los procesos, entre otros los siguientes:</p> <p>Proceso Gestión de Proyectos: El proceso se encuentra en prueba piloto. En el anterior cuatrimestre se incluyó y se ha efectuado seguimiento al riesgo con el código CAR_201_GEP_001575 denominado "Uso indebido del poder, los recursos y/o la información para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS (Concusión, soborno, cohecho, uso indebido de la información e información reservada, uso inadecuado de los activos)" de este nuevo proceso.</p> <p>Mantenimiento de Sistema Transmisión y Distribución: Se revisaron los riesgos asociados con los líderes del proceso, posteriormente se programó mesa de trabajo mediante requerimiento REQ000001386865 con el personal del proceso Gestión Integral del Riesgo -GIR y se identificó que los temas relacionados al fraude y corrupción estaban incluidos dentro del riesgo: " Uso indebido del poder, los recursos y/o la información para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS. (Concusión, soborno/ cohecho, conflicto de intereses, tráfico de influencias, uso inadecuado de activos, falsedad en documentos, actos fraudulentos).</p> <p>Centro de Excelencia Técnica: Se revisaron y actualizaron todos los riesgos relacionados con riesgo de corrupción del proceso Gestión de la medición (GME) y Laboratorio de ensayos, metrología y asistencia técnica (LEMAT). Se encuentran incluidos los siguientes riesgos asociados al riesgo de corrupción: afectación de la</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 |
|---------------------------------------|---|------------------|--|----------------------|
|                                       |   |                  | <p>imparcialidad del laboratorio por las relaciones de personal, por presión ejercida por la propiedad, presión ejercida por gobernanza y presión financiera, por la relación de recursos compartidos, uso indebido de información reservada o confidencial, afectación de la imparcialidad por la relación contractual del laboratorio, abuso de posiciones de poder o de confianza, para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS, y por último afectación de la imparcialidad del laboratorio por la relación de gestión organizacional.</p> <p>Tecnología de la Información: Se actualizaron los riesgos de fraude y corrupción de los procesos: Administración del catálogo de servicios, Gestión de Disponibilidad, Seguridad Digital, Atención solicitudes de usuario, Gestión de cambios, Gestión de incidentes, Gestión de la configuración, Gestión de problemas.</p> <p>Talento Humano y Desarrollo Corporativo: Se actualizaron los mapas con riesgos asociados a fraude y corrupción, así: a) Proceso 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); Actualización: noviembre 2021; b) Proceso 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.</p> <p>Gestión Financiera y Tesorería: De acuerdo con la planeación del proceso, esta actividad se realizó con asesoría y/o acompañamiento de GIR, así mismo, periódicamente se analizan los factores internos y externos, de identificarse algún cambio, inmediatamente se solicita el acompañamiento de GIR. Para la vigencia 2021 quedaron revisados y validados al 100%.</p> |                      |
| <b>Subcomponente 5</b><br>Seguimiento | Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles. | 31/12/2021       | <p>Se efectuó el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción correspondientes al tercer cuatrimestre 2021, registrando las novedades presentadas, verificando la eficacia de los controles establecidos para mitigar estos riesgos.<br/> <a href="https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/planeacion">https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/planeacion</a></p>  | 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 |
|---|---|-------------------|--|----------------------|
| <p>Consulta de precios de resolución en la página web de CENS</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> | <p>31/12/2021</p> | <p>Actualmente se tiene un avance del 65% de ejecución de actividades plasmadas en el cronograma de actividades.</p> <p>Se encuentra pendiente por depurar en el Listado de Servicios Adicionales -LSA, los servicios de mano de obra bajo responsabilidad de los equipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimiento de Subestaciones</li> <li>Operación Comercial</li> <li>Telemedida</li> <li>Servicios de mantenimiento de redes atendidos por parte de las regionales</li> </ul> <p>De la actividad anterior se revisaron las plantillas de estructura de costos elaborada por cada equipo responsable procediendo a actualizar en el sistema comercial y pagina WEB el valor de los servicios de mano de obra para los equipos de ATC, Pérdidas, LEMAT, Laboratorio de Medidores, Expansión y Reposición. El equipo de mantenimiento se encuentra en revisión por parte del área Comercial.</p> <p>Como conclusión, la actividad propuesta no se logró al 100% durante el 2021, debido a que la depuración de los servicios ofrecidos en el LSA es una actividad en la cual se depende de la revisión por parte de los equipos responsables de la ejecución de las mismas, por lo tanto, se ha venido efectuado la tarea poco a poco a medida que las demás actividades lo permiten.</p> <p>Desde el área Comercial se ha venido realizando la gestión pertinente (correos electrónicos a los encargados) para contar con los insumos y poder analizar y actualizar la misma en el sistema comercial y pagina WEB de CENS.</p> <p>Por lo anterior, se replanteó la finalización de la depuración y actualización del LSA para junio de 2022.</p> | <p>65%</p>           |
| <p>Solicitud de conexión de un Agente Generador a Pequeña Escala o Generación Distribuida</p> | <p>Se está desarrollando un aplicativo WEB que permitirá un registro más amigable y en línea por parte de los usuarios.</p>   | <p>31/12/2021</p> | <p>Se realizaron las jornadas de ajuste y corrección de los formatos y estilos del aplicativo web.</p> <p>La actividad no se logró cerrar al 100% en vista de que el aplicativo aún se encuentra en validación de seguridad informática por parte de EPM y Tecnología de la Información -TI, una vez se cuente con el visto bueno respectivo se procedería con el</p>  | <p>95%</p>           |



Vigilada Superservicios

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

**Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites**

|   |   |            |  |      |
|---|---|------------|--|------|
|   |   |            | paso a producción.   |      |
| Solicitud de turno por APP para ser atendido en oficinas presenciales | Actualmente los usuarios para acceder a la atención presencial deben dirigirse hasta la oficina, solicitar un turno y esperar el tiempo que sea necesario para ser atendido, o solicitarlo a través del asesor virtual web.   | 31/12/2021 | <p>En diciembre 2021 se determinaron las condiciones para la asignación de turno y se ejecutaron las pruebas requeridas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Revisión y pruebas del Api de movilidad con la inclusión del grupo de atención para la solicitud de turno con éxito</li> <li>. Revisión y pruebas de la versión 1.6.19 de la APP de CENS que incluye la solicitud de turnos de atención con éxito</li> <li>. El 2 de diciembre de 2021, se realizó el paso a producción del servicio End Point para la solicitud de turno a través de la APP de CENS</li> <li>. Se realizó capacitación y pruebas con el grupo de atención a Clientes de la solicitud de turnos a través de la APP de CENS</li> <li>. El 31 de diciembre de 2021 se realizó la publicación en la tienda Android de la versión 1.6.20 que incluye la solicitud de turnos de atención</li> </ul> <p>Al cierre del mes se implementó en la APP de CENS, con lo que se da por cumplida, en el mes de enero se realizará la divulgación al público en general.</p> <p>Soportes y evidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Orden de cambio CRQ000000046451 del 2 de diciembre de 2021; paso a paso solicitud de turno en la APP de CENS; versión 1.6.20 publicada en la tienda Android el 31 de diciembre de 2021</li> </ul> | 100% |
| Pago de factura del servicio de energía y energía recargable          | Habilitar medios de pagos de factura por aplicativos de banca móvil y ampliar las opciones actuales de canales para pago.   | 31/12/2021 | Se implementó el servicio de Webserves con el Banco ITAU e ingresó como ente de recaudo Efecty Ltda. Se implementó con el ente de recaudo Sur de Bolívar, Banco Colpatria para el recaudo del servicio de energía a través de los corresponsales Baloto y PTM. Para la vigencia 2021 se habilitaron en total 428 nuevos puntos de recaudos.  | 100% |
| Trámites y consultas canal constructor                                | Actualmente se cuenta con un canal constructor que permite la interacción con el gremio de la construcción presente en el área de influencia de CENS, a partir del cual, se pueden desarrollar sinergias para la atención de solicitudes, la entrega de información de interés y el relacionamiento | 31/12/2021 | <p>El 10 de noviembre 2021 se realizó el segundo Encuentro con CAMACOL Cúcuta y Nororienté en donde se trataron temas relacionados con la Construcción Sostenible, Movilidad eléctrica y la oferta de energía Solar de CENS. El evento fue transmitido a través de YouTube, con una asistencia de aproximadamente 21 empresarios. Actualmente cuenta con más de 166 visualizaciones.</p> <p>Enlace del segundo encuentro con CAMACOL:<br/> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=np6BYvlYTMk">https://www.youtube.com/watch?v=np6BYvlYTMk</a></p>   | 100% |



Vigilada Superservicios

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

### Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

|  |            |  |   |  |
|--|------------|--|---|--|
|  | comercial. |  | <p>Para el año 2021 se realizaron 2 eventos representativos con CAMACOL.</p> <p>* Se realizaron encuentros virtuales con un total de 15 empresas de la construcción, dentro de las cuales se mencionan las siguientes: Celeus Group, Yadel, Moresa, GyG Constructora SAS, Ovinco, Carvajal &amp; Rivera, Construcciones Sancor LTDA, River House, Lam Construcciones y contratistas de Ecopetrol.</p> |  |
|--|------------|--|---|--|

### Componente 3: Rendición de Cuentas

| Subcomponente   | Actividades Programadas   | Fecha Programada | Actividades Cumplidas   | Porcentaje de Avance |
|---|---|------------------|---|----------------------|
| <b>Subcomponente 2</b><br>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Rendición de cuentas a los diferentes públicos objetivo con énfasis en el desarrollo de metodología para la participación ciudadana y el dialogo. | 31/12/2021       | <p>En este período se desarrollaron dos (2) pilotos de rendición de cuentas bajo la metodología de diálogo y participación ciudadana con líderes comunitarios de los municipios de Cúcuta y en Villa del Rosario. En estos espacios se socializaron 3 temas específicos: Energía recargable, programas de educación al cliente y herramientas de autogestión para la atención del cliente, donde se dieron a conocer los beneficios de la iniciativa y las personas impactadas; A su vez, las comunidades evaluaron las estrategias y suministraron recomendaciones y sugerencias para la mejora de estas. En estos dos espacios se contó con la participación de 35 líderes comunitarios.</p>  | 100%                 |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Análisis de materialidad a través de mecanismos de diálogo con los grupos de interés.   | 31/12/2021       | <p>El análisis de materialidad permite identificar los temas relevantes para los grupos de interés, y es por esto que se desarrollaron diferentes espacios de conversación, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4 Grupos focales para comunidad, clientes y usuarios.</li> <li>• 51 encuestas para gente CENS, proveedores y contratistas, colegas y accionistas.</li> <li>• 6 Entrevistas para estado y colegas.</li> </ul> <p>Una vez concluidos los diferentes espacios con los grupos de interés, la firma contratista Trust encargada del estudio desarrollaba el análisis de estos espacios y remitía el informe final a la Gerencia de Desarrollo Sostenible de EPM, quien realizará la revisión y propuesta de los nuevos temas materiales. Esta información será socializada a todas las filiales una vez sea aprobada por parte del Comité de Núcleo de EPM en la vigencia 2022.</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 |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Desarrollar acciones para fortalecer la rendición de cuentas empresarial enfocadas en el rol de los líderes comunitarios.  | 31/12/2021       | En el tercer cuatrimestre se llevaron a cabo dos (2) espacios con líderes de las comunas 3 y 4 de Cúcuta y del municipio de Villa del Rosario. En dichos espacios se tuvo la oportunidad de desarrollar la estrategia de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas, con la revisión de estrategias como Energía Recargable, Canales de Atención, Gestión Educativa, La nueva factura, entre otros. Las fechas de realización fueron: 29 de octubre y 30 de noviembre, con una participación total de 30 personas.   | 100%                 |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | Realizar diagnóstico del cumplimiento y nivel de ajuste de las metodologías de rendición de cuentas y participación ciudadana de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico de MIPG y revisar las acciones propuestas para incluir en el PAAC. |                  | Como se informó en el Seguimiento del cuatrimestre anterior, esta actividad se cancela debido a lo definido en la Circular externa No.100-004 de 2021 del 8 de febrero del 2021 emitida por el Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional, en la cual se establece que: "En razón a que el Gobierno Nacional acogió el concepto de la Sala de Consulta en mención, el Consejo para la Gestión y Desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- se permite informar que las Empresas de Servicios Públicos mixtas no serán objeto de medición del desempeño institucional y por tanto, no estarán obligadas a reportar información a través del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión – FURAG", por lo tanto CENS no aplicará esta medición para la vigencia 2021. | 0%                   |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                | Evaluación de satisfacción de la rendición de cuentas realizadas en la vigencia.   | 31/12/2021       | En los espacios realizados con la comunidad, se evaluaron las estrategias de Energía recargable, Programas de educación al cliente y Herramientas de autogestión para la atención al cliente. Las sugerencias recibidas por parte de la comunidad se encuentran pendientes de revisar por el Área Comercial, las cuales serán tenidas en cuenta para mejorar nuestra gestión.  | 100%                 |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                | Elaboración del plan de acción institucional como resultado de los procesos de evaluación de rendición de cuentas.   | 31/12/2021       | Como avances del seguimiento a los espacios de rendición de cuentas, se gestionaron las solicitudes realizadas por parte de los grupos de interés, entre ellas:<br><br>• Solicitud de la Personería de Cácuta (Cambio de infraestructura en mal estado): Esto implicó visitas a campo por parte del Gestor Social para verificar postes cambiados en algunos puntos y revisión de la gestión de mantenimiento en la Regional de  | 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>Pamplona. Posteriormente, se generó reunión entre CENS y la personería donde se aclararon las diferentes circunstancias que se habían presentado, para poder desarrollar las labores pertinentes para el cambio de postes y otras actividades de mantenimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud de Proveedores y Contratistas (Póliza matriz, telas de uniformes de contratistas y Notificaciones de procesos abiertos en Te cuento). Teniendo en cuenta que las solicitudes no dependen totalmente de CENS, se escaló las respuestas a EPM y se está a la espera de su respuesta.</li> </ul> |                      |

| Componente 4: Atención al Ciudadano  |  |                   |   |                      |
|--|--|-------------------|---|----------------------|
| Subcomponente  | Actividades Programadas  | Fecha Programada  | Actividades Cumplidas   | Porcentaje de Avance |
| <p><b>Subcomponente 2</b><br/>Fortalecimiento de los canales de atención</p> | <p>Desarrollar un diseño para la identificación biométrica de los clientes/usuarios en la atención de solicitudes y ejecución de trámites.</p> | <p>31/12/2021</p> | <p>Durante octubre y noviembre 2021, se adelantaron espacios con personal de la Universidad Francisco de Paula Santander - UFPS, Tecnología de la Información TI de CENS y de Atención Integral al Cliente, mediante las cuales, se atendieron reuniones con representantes de la empresa Olympia y Colsof, para explicar las necesidades de CENS con respecto a la identificación biométrica dentro del proceso Atención Integral al Cliente; posteriormente estas empresas realizaron la exposición de los servicios ofrecidos, así como las propuestas económicas.</p> <p>En diciembre 2021, se adelantaron espacios con personal de la UFPS, TI de CENS y representantes del equipo de Atención Integral al Cliente, en los que se definió que teniendo en cuenta las condiciones de los posibles proveedores con respecto a la cantidad mínima de transacciones por mes, se hacía necesario indagar con las filiales del Grupo EPM, si dentro de sus próximas iniciativas a implementar contemplan la inclusión de identificación biométrica, y de esta forma identificar si hay posibilidad de hacer una compra conjunta a nivel de grupo que permita optimizar costos y funcionalidades de la herramienta o aplicación a adquirir. Igualmente, se solicitó información al nuevo contratista del Contact Center Milenium, quien inició contrato el 01 de diciembre 2021, sí existe posibilidad que ellos brinden el</p> | <p>60%</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>servicio de identificación biométrica, ante lo cual, se programó espacio para enero 2022, a fin de dar a conocer cómo tienen actualmente implementada esta herramienta en otras empresas y validar si es viable aplicarla en CENS.</p> <p>Por lo anterior, esta iniciativa continua en ejecución, toda vez que para definir el diagnóstico se deben tener en cuenta todas las opciones con sus pro y contras y validar cual es la más viable por costo y funcionalidad para CENS.</p>   |                      |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Talento Humano                    | Desarrollar acciones con el personal relacionado con la atención integral de clientes/usuarios para el fortalecimiento de la cultura del servicio (formación y/o entrenamiento). | 31/12/2021       | <p>Se efectuaron reuniones con el fin de trabajar una propuesta que fomente la cultura del servicio en CENS. En la última reunión se reestructuró la propuesta inicial de trabajo (Hoja de Ruta), en donde se incluyó un nuevo Cronograma de trabajo con miras a implementarse a partir de noviembre 2021 y con vigencia 2022 - 2023. En este espacio, se convocó a los equipos de Mercadeo y Ventas, Responsabilidad Social Empresarial, Atención integral al cliente, Gestión Integral de Riesgos, Desarrollo organizacional y Cadena de abastecimiento. Con el desarrollo de esta acción, se aprovechó para incluir en un diagnóstico de cultura de la empresa, algunas preguntas relacionadas con el servicio.</p> <p>Finalmente, el tema de los videos y capacitaciones a contratistas se postergó para la vigencia 2022, teniendo presente que la idea es poder estructurar un concepto y unos lineamientos a nivel de toda la organización y posteriormente trabajar las herramientas para cada grupo de interés.</p> | 100%                 |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Normativo y procedimental         | Elaborar informe periódico sobre la atención de PQRS.  | 31/12/2021       | Para los meses de septiembre a diciembre de 2021 se realizó informe mensual con respecto a la cantidad de solicitudes que ingresan a través de los diferentes canales dispuestos para que los usuarios interactúen con la empresa; Dentro de estos se analizan impactos en las solicitudes que generan volumen, y los resultados son socializados trimestralmente con el equipo de trabajo.  | 100%                 |
| <b>Subcomponente 5:</b><br>Relacionamiento con el ciudadano | Realizar medición de la satisfacción del usuario con las interacciones por los canales presencial y telefónico.  | 31/12/2021       | Durante el cuatrimestre la calificación promedio en la encuesta de satisfacción general del cliente fue de 9.4 sobre 10 puntos; Para el Canal Presencial se obtuvo un resultado de 9.80 con una muestra de 12.397 encuestas de los 51.257 turnos atendidos en las oficinas de CENS durante noviembre y diciembre   | 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>2021, las cuales corresponden a la cantidad de usuarios que al finalizar la interacción calificaron la atención recibida.</p> <p>En cuanto a la evaluación de la satisfacción en el canal virtual "Asesor virtual" se registraron 724 encuestas de 4.566 turnos atendidos por este medio, obteniendo los siguientes resultados en cada atributo evaluado: satisfacción con la atención recibida 8.72, tiempo de espera para ser atendido 8.63, conocimiento del funcionario 8.82 y amabilidad del funcionario 8.86.</p> <p>Respecto al Canal Telefónico se obtuvo una calificación promedio de 9.44 con una muestra de 3.799 encuestas de las llamadas contestadas durante el sexto bimestre del año 2021, las cuales corresponden a la cantidad de usuarios que calificaron la atención recibida por las líneas de atención telefónica de CENS (115, #515 y 018000414115) una vez finalizada la interacción con el cliente.</p> <p>Además de las verificaciones y retroalimentación que se hace constantemente al contratista que presta el servicio de atención en cada canal y a las acciones de mejora que este gestiona con su personal como refuerzo a la operación.</p> <p>Estos resultados también se le atribuyen a las iniciativas de innovación que se han venido implementando en lo corrido del año tales como: asesor virtual para atención por video llamada desde celular o computador (a partir de febrero 2021), IVR para consulta de valor, vencimiento y duplicado de la última factura por la opción 1 de la línea 0180004141145 (desde marzo de 2021), portal de autogestión a través de la página web de CENS (desde abril de 2021) y WhatsApp BOT lucía (a partir de mayo de 2021), las cuales además de contribuir a la satisfacción del cliente, mejora de su experiencia y promoción de la autogestión de los clientes frente a los trámites con CENS, pretende descongestionar los canales tradicionales de atención posibilitando además la disminución de tiempo y esfuerzos de los clientes a la hora de acudir a los mismos.</p> <p>De esta forma se finaliza la vigencia con cumplimiento del indicador y se seguirá monitoreando la evolución de las iniciativas</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 |
|--|---|------------------|--|----------------------|
|  |   |                  | implementadas durante la vigencia 2021, con el fin de identificar mejoras, lo cual generará eficiencias en tiempos y costos de los usuarios que utilizan este canal y por ende impactará positivamente en su satisfacción.   |                      |
| <b>Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano</b> | Realizar seguimiento periódico al plan operativo. | 31/12/2021       | Con respecto al avance del tercer cuatrimestre sobre las acciones planeadas en el Plan Operativo, se lograron realizar al 100% 36 de 44 actividades, los 8 restantes no fue posible, por temas de orden público, o la pandemia del COVID, no se logró culminar la acción. Se determinó que algunas que no se lograron culminar, se planearán nuevamente en el plan operativo 2022. | 82%                  |

### Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

| Subcomponente  | Actividades Programadas   | Fecha Programada | Actividades Cumplidas   | Porcentaje de Avance |
|--|---|------------------|---|----------------------|
| <b>Subcomponente 1</b><br>Lineamientos de Transparencia Activa | Publicar la información señalada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014. | 31/12/2021       | <p>Gestión Financiera y Tesorería:<br/>Durante el período comprendido del 01 de septiembre al 31 de diciembre se publicaron los siguientes informes en la página web de CENS, ruta "Accionistas/información financiera/Informes Financieros y Contables Mensuales/2021":</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Estados Financieros corte agosto 2021.</li> <li>. Estados Financieros corte septiembre 2021.</li> <li>. Estados Financieros corte octubre 2021</li> <li>. Estados Financieros corte noviembre 2021</li> </ul> <p>Igualmente, en las siguientes rutas se mantiene publicado en la página web, la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estados Financieros mensuales ruta: "Accionistas/información financiera/Informes Financieros y Contables Mensuales" de los años 2018, 2019, 2020 y del 2021 se tiene de enero a noviembre.</li> <li>- Estados Financieros anuales ruta: "Accionistas/información financiera/Presupuesto/Estados Financieros" de los años 2018, 2019 y 2020</li> </ul> <p>Los Estados Financieros (anual y mensual) con corte a diciembre 2021, serán publicados una vez se encuentren auditados y aprobados por la Asamblea de Accionistas.</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 |
|--|--|------------------|--|----------------------|
| <b>Subcomponente 1</b><br>Lineamientos de Transparencia Activa |  |                  | <p>Atención al Cliente:<br/>Se publicó la información relacionada con "Transacciones Ingresadas de la Información Pública" por cada bimestre, así como la información relacionada con "Resultados sobre Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias" por bimestres de 2021. Lo anterior puede ser consultado a través del enlace:<br/><a href="https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/informacion-de-interes#Transacciones-de-Informacion-Publica-407">https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/informacion-de-interes#Transacciones-de-Informacion-Publica-407</a></p> <p>Equipo Talento Humano y Desarrollo Corporativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La información de los trabajadores de planta (Directorio de empleados) se encuentra actualizada en la página web con corte al 31 de diciembre de 2021.</li> <li>- El 21 de diciembre se actualizó en la página Web en la sección "Estructura Administrativa" una información adicional con detalle de los jefes de dependencia, cargo y correo.</li> <li>- En lo referente a Modelo de Procesos y Desagregación del Modelo de procesos de CENS, se presentaron novedades durante el mes de diciembre de 2021, las cuales para su publicación en página web deben surtir el conducto interno de validación y aprobación por Líderes responsables de procesos.</li> </ul> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, la actualización de estos dos documentos en la página web se realizará en enero de 2022.</p> |                      |
|  | Desarrollar campañas de divulgación a los Grupos de Interés de CENS S.A. E.S.P. sobre la sección de Transparencia y Acceso a la Información. | 31/12/2021       | Desde el equipo de trabajo de Comunicaciones, se realizaron publicaciones en redes sociales sobre el tema de transparencia relacionado con la línea ética para fortalecer los canales de comunicación de los grupos de interés en los que puedan reportar posibles actos indebidos de trabajadores o contratistas:   | 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><a href="https://www.facebook.com/CENSGrupoEPM/videos/310090077699851">https://www.facebook.com/CENSGrupoEPM/videos/310090077699851</a></p> <p>Se realizaron 2 programas radiales especiales sobre Transparencia y Acceso a la Información a través del espacio institucional de la compañía que llega a 100 mil oyentes semanalmente:</p> <p><a href="https://www.instagram.com/censgrupoepm/p/CWGQVTZrjBM/?utm_medium=copy_link">https://www.instagram.com/censgrupoepm/p/CWGQVTZrjBM/?utm_medium=copy_link</a><br/> <a href="https://www.instagram.com/censgrupoepm/p/CSb1ycxLCod/?utm_medium=copy_link">https://www.instagram.com/censgrupoepm/p/CSb1ycxLCod/?utm_medium=copy_link</a></p> <p>Inclusión de mensajes de transparencia en todas las transmisiones en vivo realizadas por la empresa con diferentes grupos de interés para destacar la importancia del tema: Encuentro de Proveedores, Encuentro de Sostenibilidad, Encuentro con Alcaldes, Encuentro del Área Comercial con segmento empresas y líderes, entre otros:</p> <p><a href="https://youtu.be/hyo1qDpz3AY">https://youtu.be/hyo1qDpz3AY</a><br/> <a href="https://www.facebook.com/CENSGrupoEPM/videos/310090077699851">https://www.facebook.com/CENSGrupoEPM/videos/310090077699851</a></p> <p>En el tercer Cuatrimestre de 2021, desde el Equipo de T Planificación y Gestión Transmisión y Distribución - T&amp;D, se estructuró y aplicó una Encuesta para conocer la percepción de los distintos grupos de Interés sobre asuntos organizacionales entre los que se incluyó el conocimiento sobre la sección de Transparencia de la página web institucional, dando a conocer su existencia a los más de 600 encuestados.</p> <p>Además, al interior de CENS, se realizaron algunas sesiones de trabajo con distintas dependencias a fin de movilizar la actualización de información en la sección de transparencia así mismo que se daba a conocer dicha sección.</p> <p>Soportes y evidencias: Correos electrónicos, pantallazos de aplicación de encuesta, informe de resultados encuesta PAAC 2022. Se han realizado publicaciones en redes sociales sobre el tema de transparencia.</p> <p><a href="https://www.facebook.com/CENSGrupoEPM/videos/810755026298216">https://www.facebook.com/CENSGrupoEPM/videos/810755026298216</a><br/> <a href="https://www.facebook.com/CENSGrupoEPM/videos/802425177089013">https://www.facebook.com/CENSGrupoEPM/videos/802425177089013</a></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 |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Lineamientos de Transparencia Pasiva | Diseñar el procedimiento para la atención de solicitudes de información pública por parte de los grupos de interés (pasos, responsables, tiempos y entregables). | 31/12/2021       | Debido a la priorización de algunas tareas al interior del Equipo de trabajo Planificación y Gestión Transmisión y Distribución - T&D, no se logró concluir la aprobación del procedimiento para la atención de solicitudes de información pública de CENS. Sin embargo, se cuenta con la descripción detallada del paso a paso, así como la plantilla respectiva que entrarán en operación durante el primer trimestre 2022.  | 40%                  |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Lineamientos de Transparencia Pasiva | Divulgación de los mecanismos Línea Ética - Contacto transparente y Acción Colectiva para la ética y transparencia en el sector eléctrico.                       | 31/12/2021       | <p>Durante el tercer cuatrimestre de 2021, se continuó con la comunicación de la línea ética contacto transparente, a través de los siguientes medios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página Web Institucional, donde se mencionan los canales de atención en pie de página y banner de entrada al sitio.</li> <li>• Programa "Buenas energías digital" emitido a través de Facebook Live, donde se menciona nota publicitaria sobre la Línea Contacto Transparente.</li> <li>• Publicación en CENS.com, correo electrónico y redes sociales.</li> <li>• Presentación en programa radial ALÓ CENS (invitaciones y cuñas todas las semanas en los dos programas que se emiten)</li> <li>• Vídeos con mensajes de impacto para público interno recordando importancia de ética empresarial y línea Contacto Transparente</li> <li>• Participación Comité de Ética</li> </ul> | 100%                 |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Lineamientos de Transparencia Pasiva | Desarrollar una estrategia para fortalecer el entendimiento al interior de la empresa sobre transparencia y acceso a la información pública.                     | 31/12/2021       | <p>Durante el Cuarto Trimestre 2021, se realizaron espacios de divulgación sobre la Ley 1712 de 2014 a los equipos de trabajo de Tecnología de Información. Comunicaciones y Cadena de Suministro, con el objeto recordarles los requisitos de la Ley, la Resolución 1519 y las brechas existentes en CENS.</p> <p>Soportes y evidencias: Presentación Ley 1712 de 2014 y Agendas de reuniones realizadas.</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 |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | Realizar un estudio sobre la participación ciudadana en la actualización de los instrumentos de gestión de la información implementado.   | 31/12/2021       | Se elabora documento del estudio, el cual busca identificar la participación ciudadana en la actualización de los instrumentos de gestión de la información implementado. En éste se define entre otros los instrumentos a evaluar y la herramienta a utilizar para evaluar los instrumentos.  | 100%                 |
| <b>Subcomponente 4:</b><br>Criterio diferencial de accesibilidad                       | Fortalecer las competencias del talento humano que tiene interacción con el cliente, por medio de capacitaciones en lenguaje de señas para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva | 31/12/2021       | <p>Durante los días 14, 16, 21, 23, 28 y 30 de septiembre de 2021, se desarrolló el Curso Lenguaje de Señas, cuyo objetivo fue desarrollar la competencia de comunicación con personas sordas a través del conocimiento general y práctico de la Lengua de Señas Colombiana.</p> <p>En el mencionado evento formativo se certificaron 14 colaboradores del equipo de trabajo Atención Integral al Cliente, quienes cumplieron con la participación y el entregable del video con una presentación en Lenguaje de Señas como elemento evaluativo del curso.</p> <p>Soportes y evidencias: Registros de asistencia y certificados disponibles en el expediente Mercurio 202126360</p>  | 100%                 |
| <b>Subcomponente 4:</b><br>Criterio diferencial de accesibilidad                       | Divulgar información relevante para los grupos de interés de CENS S.A. E.S.P. con enfoque de diversidad e inclusión.  |                  | <p>Acciones con enfoque de diversidad e inclusión:</p> <p>Equipo Atención Integral al Cliente:<br/>Actualmente se da cumplimiento a la norma en los siguientes aspectos: Casillas de atención preferencial y grupo de turnos prioritarios para personas con discapacidad, mujeres gestantes y adulto mayor, disposición de baños para población discapacitada, rampas de acceso para las personas con movilidad reducida, capacitación al personal de atención clientes en lenguaje de señas, rendición de cuentas con acompañamiento de interprete en lenguaje de señas, actualización de la página web con íconos para: ayuda auditiva, tamaño de letra y contraste (color).</p> <p>Durante la gestión para esta actividad, se desarrollaron las siguientes acciones:</p> <p>1. Consulta con filiales sobre herramientas para la atención de población con</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 |
|   |   |                  | <p>discapacidad.</p> <p>2. Consolidación del diagnóstico ¿Cómo se encuentra CENS en temas de inclusión para la atención de usuarios con alguna discapacidad?</p> <p>3. Socialización del diagnóstico el 23 de noviembre 2021 en la RIC Seguimiento a la gestión de los canales de atención clientes.</p> <p>4. Reunión el 10 de diciembre 2021 con los equipos de trabajo de Comunicaciones, Tecnología de la Información y Atención clientes donde se socializó el diagnóstico en los aspectos relacionados con la página web y los videos proyectados en salas de atención.</p>                             |                      |
| <b>Subcomponente 4:</b><br>Criterio diferencial de accesibilidad          | Desarrollar contenido audiovisual relevante en CENS (videos, foros, conferencias, entre otros) con lenguaje apropiado para las personas con discapacidad.   | 31/12/2021       | <p>Comunicaciones CENS se vinculó al #DíaInternacionalSobreLenguajeDeSeñas con mensajes en todas nuestras redes sociales y publicación para los trabajadores en donde explicábamos de forma sencilla, diversas palabras y frases que todos podemos aprender para comunicarnos mejor con personas con discapacidad auditiva:<br/> <a href="https://web.facebook.com/CENSGrupoEPM/videos/4502792256431162/">https://web.facebook.com/CENSGrupoEPM/videos/4502792256431162/</a><br/> <a href="https://www.censdigital.com.co/cens-com/edicion-396/">https://www.censdigital.com.co/cens-com/edicion-396/</a></p> | 100%                 |
| <b>Subcomponente 5:</b><br>Monitoreo del acceso a la información pública. | Generar y publicar un informe estadístico periódico sobre las solicitudes de acceso a la información, el cual contenga la información correspondiente según los lineamientos del PAAC: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta y número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información solicitada | 31/12/2021       | <p>Para el tercer Cuatrimestre 2021 no se recibieron solicitudes de información pública al buzón transparenciaipn@cens.com. Por tanto, no se elaboró informe estadístico.</p>   | 0%                   |



Vigilada Superservicios

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

| Componente 6: Otras Iniciativas  |   |                   |  |                      |
|--|---|-------------------|--|----------------------|
| Subcomponente  | Actividades Programadas   | Fecha Programada  | Actividades Cumplidas  | Porcentaje de Avance |
| <p><b>Subcomponente 1:</b><br/>Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos.</p> | <p>Mantenimiento de la sección transparencia y acceso a la información pública en la página web de CENS S.A. E.S.P.</p> | <p>31/12/2021</p> | <p>Equipo Planificación T&amp;D:<br/>Se realizaron sesiones de trabajo con diversas dependencias de CENS que tiene bajo su responsabilidad la actualización de información dentro de la sección de Transparencia, a fin de asegurar la disponibilidad. Además, se trabajó de manera conjunta con Tecnología de la Información - TI en la adecuación de algunas mejoras de la sección, tales como nuevos banners, un botón de acceso directo en la página de inicio de la web, entre otras.<br/>Soportes y evidencias: Matriz de avance ITA CENS, correos electrónicos.</p> <p>Equipo Tecnología de Información - TI:<br/>a. Se brindó soporte a los web-masters que solicitaron apoyo para publicar contenido en la sección de transparencia.<br/>b. Como acción de mejora se creó una nueva página html que se nombró "transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica-2021", cuya estructura de contenidos se ajustó a la Resolución 1712 de 2014; Esta página se encuentra en ambiente de pruebas. La actividad se llevó en conjunto con la practicante designada por el equipo de Planificación y Gestión T&amp;D.<br/>c. Se creó un banner referente a Transparencia y Acceso a la información Pública.<br/>d. Se creó un menú destacado que se puede acceder desde cualquier página del portal www.cens.com.co, el cual permite acceder a las secciones de: Transparencia y acceso a la información; Atención y servicios a la ciudadanía; y Participación ciudadana.</p> <p>Unidad de Comunicaciones:<br/>Se realizó acompañamiento y disponibilidad en las áreas que solicitaron apoyo<br/><a href="https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/">https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/</a></p> | <p>100%</p>          |

Cúcuta, 17 de enero de 2022



Vigilada Superservicios

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

*Kenny Carolina*

Auditora (Encargada)