

CE6100

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Vigencia:	2022
Fecha publicación:	Enero 16 de 2023
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 2022

Con corte a 31 de diciembre 2022

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 Fraude y Corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicarlo en la página web.	31/12/2022	<p>Durante el tercer cuatrimestre se realizó la revisión de los riesgos de los Procesos Organizacionales en sus causas, efectos, controles, probabilidad y consecuencia, y no se presentó materialización de ninguno de los 48 escenarios identificados y valorados en 37 procesos.</p> <p>A nivel general, los procesos mantienen su valoración y nivel de riesgo, con excepción de algunas actualizaciones que se verán reflejadas en el mapa de riesgos que se publicará en el mes de enero de 2023.</p>	100%
	Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizar sus	31/12/2022	<p>Durante el tercer cuatrimestre 2022, se desarrolló revisión periódica de los riesgos asociados al proceso Gestión de Proyectos de Infraestructura, en el cual se incluye el riesgo "Uso indebido del poder, los recursos y/o 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
	mapas.		<p>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)".</p> <p>Así mismo, se realizó la revisión de los riesgos de fraude y corrupción de los procesos Gestión Integral de Riesgos, Gestión Presupuestal y Planeación Financiera a Mediano y Largo Plazo, analizando sus causas, controles y valoración, manteniendo su nivel de riesgo. En el proceso Elaboración del Presupuesto no se identificaron escenarios de riesgo asociados a fraude y corrupción.</p> <p>El detalle de la revisión quedó documentado de la siguiente manera:</p> <p>*Gestión Integral de Riesgos: Se analiza el riesgo en sus causas, efectos y controles manteniendo la valoración y nivel de riesgo en Aceptable.</p> <p>*Gestión Presupuestal: Se analiza el riesgo en sus causas, efectos y controles, manteniéndose a la fecha la valoración del riesgo. Desde el proceso se continuarán ejecutando los controles existentes y no se implementan acciones adicionales</p> <p>*Planeación Financiera a Mediano y Largo Plazo: Se analiza el riesgo y se mantiene valoración, las mismas causas, controles y evaluación del riesgo.</p>	
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	Trabajos de verificación en procesos	31/12/2022	<p>Durante el tercer cuatrimestre de 2022, se adelantaron 17 trabajos de auditoría, dentro de los cuales se evaluaron los riesgos de fraude y corrupción.</p> <p>Se ejecutó el 100% del Plan anual de Auditoría 2022, el cual contempló la evaluación de 36 procesos asociados a 31 unidades auditables, dentro de los que se evaluaron los riesgos de fraude y corrupción, se registró su calificación y se informó a los interesados.</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 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	31/12/2022	Se realizó y publicó el seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en la página web de CENS, registrando observaciones sobre los avances efectuados durante el tercer cuatrimestre 2022.	100%

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 servicios adicionales en la página web de CENS	Esta información se ha agrupado por tareas que facilitan al cliente la búsqueda de servicios adicionales ofertados por CENS con sus respectivos precios.	30/06/2022	Se actualizaron los precios del Listado de Servicios Adicionales publicados en la página web de CENS, manteniendo una actualización continua de precios y depuración en cada uno de los componentes de productos y/o servicios que se ofrecen a los clientes, así como la depuración de aquellos productos o servicios que pueden ser obsoletos, o que ya no se utilizan en ese listado. Para la vigencia 2023 se analizará la viabilidad de realizar el desarrollo informático que permita facilitar la búsqueda en línea.	80%
Solicitud de conexión de un Agente generador a pequeña escala (AGPE) o Generación Distribuida (GD)	Las solicitudes de conexión de AGPE se registran a través de un formulario de Google que está disponible en la página web de CENS en el trámite de Solicitudes AGPE y GD, en el cual se cargan los soportes de la solicitud y se realiza el procedimiento de conexión establecido en la resolución CREG 030 de 2018.	31/05/2022	Se creó nuevo grupo de procesos para la atención de solicitudes de Autogeneradores, lo que permitirá tener mayor control y una identificación independiente para todo lo relacionado con el Agente Generador a Pequeña Escala – AGPE; Agente Generador a Gran Escala – AGGE y Generación Distribuida - GD. El portal de autogeneradores junto con los formularios ya se encuentran cargados para proceder con las pruebas de la fase 1 (sin integración con el SAC), una vez salga el nuevo DERS en producción se procederá con la fase 2. Se generaron nuevos mapas por parte de Tecnología de Información – TI, con el fin de realizar la esquematización gráfica de las líneas de Media y Baja Tensión.	60%



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
			Para la vigencia del 2023 se realizarán las pruebas del aplicativo y su integración con el SAC.	
Solicitud de agendamiento de cita por página web para ser atendido por el ejecutivo del canal constructor	Actualmente, los clientes/usuarios del segmento constructor son atendidos por los agentes de servicio en los canales de atención actuales.	31/12/2022	<p>Se finalizó el período de pruebas del aplicativo web, donde se obtuvo un balance positivo en la mayoría de las funcionalidades del sitio administrativo y la consola web; Se realizó la parametrización del sitio administrativo, con el objeto de obtener la información clara y organizada para la migración a producción del aplicativo.</p> <p>Se realizaron diferentes mesas de trabajo con el proveedor (Sistemas Sentry) y T.I de CENS, donde se recibió capacitación sobre cada una de las características y funcionalidades del aplicativo (Visión web, consola web y sitio administrativo); Se realizaron configuraciones en el diseño del Visión Web, a fin de hacerlo más interactivo y entendible para el usuario, mediante la adición de imágenes, textos y mensajes de notificación.</p> <p>Se efectuó reunión con la Electrificadora del Quindío – EDEQ, filial de EPM, con el fin de analizar las experiencias con el uso del aplicativo y recopilar información importante para la parametrización del sitio administrativo. Se realizó la migración a producción del sitio administrativo, en donde quedaron definidos los grupos de atención, taquillas y sedes.</p> <p>Se diseñó una guía cuyo objetivo es presentar el paso a paso que debe realizar el usuario para agendar citas de asesoría personalizada, sobre los trámites y servicios de los pedidos de energía por medio del aplicativo web.</p>	90%



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>Durante el 2022 se logró finalizar las pruebas y el diseño del aplicativo web, además se completó la construcción del instructivo para el uso de la herramienta; no fue posible completar las metas 4.2, 4.3 y 4.5 debido a continuos cambios del personal encargado de ejecutar el plan operativo, esto ocasionó falta de claridad en las actividades (descripción y alcance), pérdida de información y retrasos en el cronograma de trabajo. No obstante, se planea continuar con el desarrollo de esta actividad para lograr la efectividad del aplicativo.</p> <p>Para la vigencia 2023 se realizará la publicación del portal en la página web de CENS, el lanzamiento de este y el seguimiento a su efectividad.</p>	
Solicitud de inscripción de usuarios a la oferta paga a tu medida	Actualmente para la solicitud de la inscripción a Paga a tu medida los usuarios deben dirigirse a la sala de atención al usuario o llamar por la línea 115 a hacer la solicitud.	31/12/2022	Se publicó información sobre el Programa “Paga a Tu Medida – PATM” en la página web de CENS, sin embargo, se analizará la continuidad del programa debido a que, a pesar de haber cumplido la meta de usuarios inscritos, el balance no ha sido positivo por la usabilidad por parte de los usuarios.	100%
Recarga de energía recargable a través de NEQUI	Actualmente no se dispone de un aplicativo, por el cual los clientes/usuarios del servicio de energía recargable puedan obtener pin de recarga de manera ágil y sencilla, lo que hace que ellos se tengan que desplazar a alguno de los puntos de recaudo y recarga autorizados para obtener los pines.	31/12/2022	Se realizaron las gestiones de contacto requeridas, no obstante, no se han presentado nuevos avances con el proveedor de servicios de NEQUI, por lo que se consideró no continuar con la acción debido a que esta no es factible y su ejecución depende de un tercero.	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
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar encuentros de interacción con el grupo de interés proveedores y contratistas, incluyendo rendición de cuentas.	31/12/2022	<p>El 7 de diciembre de 2022 se desarrolló el Tercer Foro de Derechos Humanos y Empresas, a nivel de Grupo Empresarial dirigido a los Proveedores y Contratistas. Desde CENS se apoyó en la divulgación de la invitación a los proveedores y contratistas.</p> <p>Se publicó la edición No.06 del Boletín para Proveedores y Contratistas CENS En la ruta: https://www.cens.com.co/proveedores-y-contratistas/relacionamiento-con-proveedores-y-contratistas#Bolet-n-2022-800, mediante el cual se divulgaron temas como: Conoce el Plan Empresarial de Contratación (PEC) vigencia 2023; Novedades en la radicación de facturas electrónicas; "Conoce las políticas de Derechos humanos"; así mismo, se socializó que CENS cuenta con el mecanismo de Quejas y Reclamos atento a Derechos Humanos para Proveedores y Contratistas.</p>	100%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Implementación de la metodología de diálogo y participación con el grupo de interés comunidad.	31/12/2022	Durante el tercer cuatrimestre se implementaron dos ejercicios de diálogo y participación con el grupo de interés comunidad, en el municipio de Aguachica y Los Patios. Se proyectó un encuentro a realizar a mediados de diciembre, pero no fue posible en razón a que el personal que acompañaría la actividad se dispuso a apoyar la contingencia informática.	75%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Definir estrategia de relacionamiento y diálogo con Grupo de Interés Gente CENS	31/12/2022	Se definió una estrategia para fortalecer el relacionamiento y el diálogo con el grupo de interés Gente CENS, realizando espacios de "Encuentro con el Gerente", donde el Gerente General compartió información relacionada con el Direccionamiento Estratégico y otros temas de interés para los colaboradores.	100%
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar un estudio para viabilizar una herramienta de seguimiento sobre las solicitudes recibidas en los espacios de rendición de cuentas y diálogo con los	31/12/2022	Con el fin de realizar control y seguimiento de manera automatizada, se efectuó cargue de las solicitudes de los equipos de Mercadeo y Atención integral al cliente recibidas, al sistema Sinergia - Módulo de Gestión de Oportunidades, aplicativo mediante el cual se continuará	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
	diferentes grupos de interés.		realizando seguimiento de los compromisos establecidos.	

Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades Programadas	Fecha Programada	Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Implementar iniciativas para el fortalecimiento en la atención del grupo de interés Gente CENS.	31/12/2022	<p>En el Plan Operativo de la vigencia 2022 del Equipo de Trabajo Talento Humano y Desarrollo Corporativo se desarrolló la iniciativa: "Feria del Emprendimiento CENS", con el propósito de fortalecer el relacionamiento con el Grupo de interés Gente CENS, así:</p> <p>El 19 de octubre 2023, se realizó la primera versión de la Feria del Emprendimiento en las instalaciones de la empresa, contando con la participación de 23 emprendimientos personales y familiares, teniendo en cuenta los siguientes criterios de participación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trabajadores de planta. - Cónyuge o compañero permanente del trabajador. - Familiares en primer grado de consanguinidad (Hijos y padres del trabajador). <p>Esta Feria se realizó en el parqueadero de CENS en Cúcuta y se llevó a cabo en 2 jornadas (de 9:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 05:00 p.m.).</p> <p>Se suministraron y equiparon los stands de la Feria del Emprendimiento con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Stands de 2 metros por 2 metros - Cada stand amoblado con dos (2) mesas plásticas vestidas con mantel blanco y dos (2) sillas plásticas - Punto eléctrico - Aviso colgante con el nombre del emprendimiento <p>Para esta Feria se realizó una campaña de</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>comunicación, donde se entregó la información de inscripción y los criterios de participación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Piezas de comunicaciones. - Video promoción de inscripción a la Feria. - Formulario de inscripción. 	
<p>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>Realizar acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención de clientes-usuarios.</p>		<p>1. Se adelantó modificación de contrato que respalda el servicio de atención comercial integral de clientes en oficinas (CW110944) con el propósito de incluir mejoras para los clientes en: atención móvil en regionales, inclusión de ANS para gestión de reclamos en canal telefónico, entre otros.</p> <p>2. Se incluyeron nuevos servicios en el WhatsApp BOT empresarial posibilitando desde allí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulta de canales de atención. • Programación de la oficina móvil. • Ofertas comerciales. • Así mismo, se mejoraron las opciones presentadas a través de botones de respuesta y menú amigable para mejor entendimiento y usabilidad por parte del usuario. <p>3. Dada la emergencia presentada el 12 de diciembre del 2022, se mejoró la opción 3 el WhatsApp BOT empresarial para generar pines de energía.</p> <p>4. Se elaboraron videos institucionales en Lenguaje de Señas con temas relacionados con la prestación del servicio de energía.</p> <p>5. Se dio apertura a la recepción de reclamaciones por el canal telefónico, los cuales se remiten para trámite y respuesta por el canal presencial.</p> <p>6. Se realizó una sesión de trabajo para promover buenas prácticas en la atención, así como mesas de trabajo (RICs) que permitieron depuración de bases de expedientes pendientes a la SSPD, cuantificación del valor y socialización, y levantamiento de ANS con equipos que soportan</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>la operación; Socialización de tratamiento de "Recepción de PQRs en horarios y días no hábiles"</p> <p>7. A fin de atender y dar trámite dentro de los términos establecidos a más de 250 resoluciones notificadas en CENS por tramites de recursos de apelación, se generó contratación por incremento de producción.</p> <p>8. Se implementó Bot para vencimientos automáticos para todos los canales de atención con su respectiva documentación subida al Sistema de Gestión Integrado - SGI, asistente de respuesta a reclamos por alto consumo, informe de valores congelados.</p> <p>9. Se implementó método de tratamiento a valores congelados, incluyendo informe generado automático desde PBi.</p> <p>10. Se inició fase de diagnóstico y contratación para nuevo portal de radicación de PQRs web, con implementación de flujos automáticos por trámite.</p> <p>11. Implementación de método de Calibración para el canal escrito.</p>	
Subcomponente 3 Talento Humano	Implementar estrategia que permita incorporar el rasgo de servicio en la cultura organizacional de CENS.	31/12/2022	Se realizó propuesta e implementación de estrategia denominada "Sensibilízate con el Cliente", enfocado a desarrollar acciones pedagógicas que fortalezcan el principio del servicio y el conocimiento de temas del servicio para mejorar el desempeño de los colaboradores en momentos de verdad con el cliente servicio. Se capacitaron 343 colaboradores en temas de servicio y 287 en temas de factura, tarifa y canales de atención.	80%
Subcomponente 3 Talento Humano	Implementar un Comité de Experiencia del cliente empresarial	31/12/2022	De las sesiones realizadas, las principales conclusiones han sido:	90%



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>Septiembre: Presentación de las estrategias para mejorar quejas (mantenimiento de redes), videos y argumentos del por qué disminuir nuevamente el ANS de atención de daños.</p> <p>Octubre: Se conoció la gestión y el avance efectuado por mercadeo en relación con los nuevos requerimientos relacionados con la atención de solicitudes de conexión bajo la modalidad de energía recargable.</p> <p>Se reprogramó para enero 2023, realizar presentación de los resultados de noviembre y del año 2022, y realizar seguimiento a compromisos.</p>	
Subcomponente 5: Relacionamento con el ciudadano	Realizar medición de la satisfacción del usuario con las interacciones por los canales de atención presencial y telefónico.	31/12/2022	<p>En el quinto bimestre se logró un resultado promedio de 9.56 (canal telefónico y canal presencial incluyendo asesor virtual); en el sexto bimestre se mantuvo el resultado promedio.</p> <p>A nivel general se observó una mejora en los resultados de asesor virtual; en cuando al canal telefónico y presencial presentaron una variación del -0.03, evidenciando el impacto generado por el incremento tarifario y la novedad presentada por el evento de ciberseguridad que generó novedades para la atención de los clientes.</p> <p>Se obtuvo fortalecimiento en el acceso y/o diligenciamiento a la encuesta de canal escrito, mediante envío de esta por mensaje de texto.</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	Publicar la información señalada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.	31/12/2022	Durante el segundo cuatrimestre 2022, CENS S.A. E.S.P. en cumplimiento de la Ley 1712, del 6 de marzo de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Resolución 1519 de 2020 del	90%



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
			Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – MinTIC y la Circular N°018 de 2021 de la Procuraduría General de la Nación, los procesos han venido actualizando la página Web, y pone a disposición de la ciudadanía la información pública en los módulos de Transparencia y Acceso a la información; Atención y servicios a la ciudadanía; y Participación ciudadana.	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Implementar acciones orientadas al cumplimiento de las directrices de accesibilidad web y de acceso a la información pública en la página web institucional, de acuerdo con lo establecido en la Res. 1519 de 2020 y Circular 018 de la PGN.	31/12/2022	<p>Comunicaciones:</p> <p>Durante el tercer cuatrimestre en la página web de CENS se continuó albergando información relevante de la prestación del servicio de energía (desconexiones), actividades e información importante a los grupos de interés, como lo fue la actualización de banners; se realizó la actualización de noticias en el sitio web hasta lo permitido por la contingencia de ciberseguridad que impidió el ingreso al sitio.</p> <p>Tecnología de Información:</p> <p>En conjunto con el equipo de Gestión Documental y TI, se realizó la creación del formulario y definición de contenidos de “Encuesta de percepción sobre los instrumentos de gestión de información Pública”, en cuanto a transparencia y acceso a la información pública se realizaron ajustes al formulario y contenido, además la aplicación del Submenu_Atención y servicios a la ciudadanía.</p> <p>Como otra acción de mejora, los contenidos cargados (pdf, Word, Excel, PowerPoint) en el portal se les ha agregado botones con estilos los cuales indican al usuario la acción a realizar: “Conoce más”, “clic aquí”, “actualizar datos”, “regístrate”. Lo anterior con el fin de facilitar el entendimiento de la información presentada; Se adiciona control de contenidos con movimientos,</p>	80%



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
			actualmente los banners tienen la acción anterior, play/pause o siguiente como también radio button quedando a consideración del usuario acceder al contenido.	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Desarrollar un mecanismo para facilitar la atención de solicitudes de información pública.	31/12/2022	En el tercer cuatrimestre se realizó validación del procedimiento preliminar construido con algunas dependencias de CENS, encontrando que actualmente se cuenta con mecanismos empresariales para la recepción y trámite de este tipo de solicitudes alineadas a los procesos y actividades internas relacionadas con la gestión comercial de la empresa. Por lo anterior, se hace complejo determinar la mejor práctica empresarial para el tratamiento de estas solicitudes. Sin embargo, se proyecta para la formulación del PAAC 2023, establecer una acción que contemple el análisis detallado de los procedimientos actuales en el proceso Atención de Clientes para la recepción y trámite de las peticiones de información de parte de los grupos de interés, a fin de poder introducirle señales alineadas con la normatividad aplicable en asuntos de transparencia y acceso a la información.	80%
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Definir e implementar herramienta para conocer percepción de los ciudadanos respecto a los instrumentos de gestión de la información.	31/12/2022	En noviembre 2022 se solicitó al proceso Tecnología de la información, publicar la Encuesta a la página Web de CENS, en la sección /transparencia-y-acceso-a-la-información-publica - Datos abiertos, con el fin de conocer la percepción de los ciudadanos respecto a las consultas que realizan a los Instrumentos de Gestión de la Información, esto fue posible, no obstante, actualmente el enlace no se encuentra disponible debido al incidente de ciberseguridad presentado en el grupo empresarial. Por lo anterior, se considera la	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
			acción cumplida al 100% dado que su diseño fue concluido. Para la próxima vigencia se espera iniciar las consultas sobre la percepción de los ciudadanos.	
Subcomponente 5: Monitoreo del acceso a la información pública.	Revisar y actualizar la información de RSE que deba estar en la página Web para información y consulta a los grupos de interés	31/12/2022	En el tercer cuatrimestre se realizó propuesta de la presentación de la información de Responsabilidad Social Empresarial - RSE (Políticas de Derechos Humanos, RSE, temas materiales, modelo de desarrollo sostenible, ODS, modelo de relacionamiento, etc.) se realizó reunión y entrega a Tecnología de Información -T.I. para la respectiva actualización en la página Web de CENS, no obstante, no fue posible actualizar la información debido al evento de ciberseguridad, y no se logró la actualización del 100% de la información.	70%

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 los recursos.	Ejecución del Plan de trabajo de Gestión Ética	31/12/2022	<p>Durante el último cuatrimestre 2022, se participó en los espacios de la Inducción Organizacional, compartiendo las temáticas del manual de conducta, valores y principios éticos. Se impactaron 289 practicantes y 1 persona de planta en el transcurso de la vigencia 2022.</p> <p>-Se grabó video del Manual de Conducta Empresarial enfocado al grupo de interés de Comunidad y Ambiente, se encuentra pendiente por publicación en la Unidad de Comunicaciones.</p> <p>-En septiembre se realizó el concurso "TikToker CENS", por medio de un video los trabajadores daban a conocer cómo viven o experimentan los principios corporativos. El ganador fue el equipo de Comunicaciones.</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
			<p>- En las fechas 15 de septiembre, 12 de octubre, 17 y 25 de noviembre 2022, se finalizó con los espacios de la conferencia "El nacimiento de la Excelencia, principios y valores CENS", las cuales se realizaron con el apoyo de la empresa ADECCO, logrando cubrir 81 trabajadores de Cúcuta y Regionales.</p> <p>-Publicación de pieza de comunicación para difundir información sobre conflictos de interés ¿Qué es un conflicto de interés? Publicado a través del Buzón de comunicaciones.</p> <p>-Diseño de pieza gráfica sobre "Declaración oportuna de Conflictos de interés", publicada el 28 de septiembre 2022.</p>	
	Divulgación del mecanismo Línea Ética - Contacto Transparente.	31/12/2022	Adicional a las actividades de divulgación de la Línea Ética Contacto Transparente, se ha promocionado la participación ciudadana en la "Lucha contra el fraude y la corrupción", a través de la página web de CENS, la factura de energía y las redes sociales Facebook, Twitter e Instagram.	100%

Cúcuta, 16 de enero de 2023.

RAQUEL PAOLA BERMÚDEZ GÓMEZ
Auditora (E)