

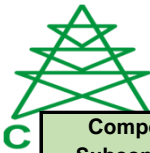
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CENS SA ESP
Tercer Cuatrimestre 2023 - Corte 31 de diciembre 2023



Entidad:	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Vigencia:	PAAC 2023
Fecha publicación:	Enero 16 de 2024
Componentes:	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites Componente 3: Rendición de cuentas Componente 4: Atención al Ciudadano Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información Componente 6: Otras Iniciativas

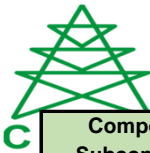
Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 con corte a 31/12/2023	% AVANCE
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/ Proceso 1 Política de Administración de Riesgos	Divulgación de la Política y Lineamientos de Cero Tolerancia Frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno y de la Política y lineamientos de la Gestión Integral de Riesgos.	31/12/2023	La Política y Lineamientos de Cero Tolerancia Frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno y de la Políticase mantiene publicada en la página web de CENS en la sección de “políticas” y en la sección del “PAAC”. A continuación, los enlaces de consulta: https://www.cens.com.co/home/transparencia/normatividad#Pol-tica-de-Cero-Tolerancia-frente-al-Fraude-la-Corrupci-n-y-el-Soborno-151 https://www.cens.com.co/Portals/0/FINANZAS/Temas%20varios/Pol%C3%ADtica_cero_tolerancia_frente_al_fraude_la_corrupci%C3%B3n_y_eI_soborno.pdf?ver=2022-12-09-063416-360	100%
Subcomponente/ Proceso 4 Monitoreo y Revisión	Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y, si es el caso, actualizar sus mapas.	31/12/2023	MERCADEO Y VENTAS: Se revisaron los riesgos de fraude y corrupción en el proceso de Alumbrado Público. No se identificaron cambios, se mantuvo la valoración y controles operacionales asociados. (100%) ATENCIÓN CLIENTES: Durante el segundo semestre se realizó evaluación del riesgo de fraude ya identificado. Este se viene gestionando y evaluando con la implementación de los controles diseñados para ellos. No se encontró materialización de este riesgo en el segundo semestre. (100%) PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN: Acciones realizadas: Para el tercer cuatrimestre se revisaron los riesgos de fraude y corrupción en los siguientes procesos: * Formulación Estratégica * Planeación Operativa * Seguimiento a la Formulación Estratégica * Planeación de Infraestructura * Gestión de Trámites Ambientales * Gestión de Medidas de Manejo Ambiental En los procesos Formulación Estratégica y Seguimiento a la Formulación Estratégica, se registra el riesgo "Uso indebido de información reservada o confidencial para beneficio particular"; En el proceso Planeación de Infraestructura se registran los riesgos "Contratación con terceros relacionados con actividades de LAFT y Uso indebido de información reservada o confidencial", los cuales, en su revisión y seguimiento, no presentaron cambios, manteniendo la valoración del riesgo en la probabilidad, consecuencia y nivel. Avance de la actividad: Se revisaron en total 4 procesos, logrando el 100% de la revisión de los riesgos de fraude y corrupción en los	100%

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 con corte a 31/12/2023	% AVANCE
Subcomponente/ Proceso 4 Monitoreo y Revisión	Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizar sus mapas.	31/12/2023	FINANZAS: El equipo Planeación, Análisis Financiero y GIR tiene a cargo cuatro procesos organizacionales y en tres de ellos se tienen identificados riesgos de fraude y corrupción, los cuales fueron revisados durante el tercer cuatrimestre, así: • Proceso: Gestión Presupuestal Fecha actualización: 05 de diciembre de 2023 Riesgo: Utilización de recursos para destinación diferente a lo aprobado por la Junta Directiva de CENS o los competentes; Conclusión de la revisión: 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. Nivel de riesgo: Aceptable • Proceso: Gestión Integral de Riesgos. Fecha actualización: 11 de diciembre de 2023 Riesgo: Uso indebido del poder, los recursos y/o la información para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS en las asesorías de riesgos y reclamaciones de siniestros (Concusión, Soborno/Cohecho, Tráfico de influencias, Conflicto de Intereses, uso indebido de información). Conclusión de la revisión: Se realiza análisis del riesgo con los conocedores del proceso, considerando que a la fecha se mantiene valoración y evaluación del riesgo, sin embargo, se incluye una acción de Aseguramiento del reintegro del salvamento. Nivel de riesgo: Aceptable • Proceso: Planeación Financiera a Mediano y Largo Plazo Fecha actualización: 29 de noviembre de 2023 Riesgo: Uso indebido de información reservada o confidencial Conclusión de la revisión: Se analiza el riesgo y se mantiene valoración las mismas causas, controles y evaluación del riesgo. Nivel de riesgo: Aceptable • El proceso Elaboración de Presupuesto realizó la revisión de sus riesgos en sesiones del 24 de noviembre y 1 de diciembre 2023, y no identificó riesgos asociados a fraude y/o corrupción. Soportes y Evidencias: Documentación de los riesgos en el Sistema de	100%
Subcomponente/ Proceso 4 Monitoreo y Revisión	Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizar sus mapas.	31/12/2023	TALENTO HUMANO: Se efectuó la revisión de los riesgos de los procesos a cargo del Equipo Talento Humano y Desarrollo Corporativo, correspondiente al III Cuatrimestre del presente año. Se tienen identificados riesgos asociados a fraude y corrupción en los siguientes procesos: • 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: Diciembre 15 de 2023. • 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. Actualización: Diciembre 07 de 2023. • Selección y Vinculación del Talento Humano. Riesgo: Uso indebido del poder, los recursos y/o la información para beneficio particular en detrimento de los intereses de CENS. (Soborno/cohecho, concusión, abuso de poder, nepotismo, tráfico de influencias, conflicto de intereses, uso indebido de información reservada y no reservada, falsedad en documentos.)	100%



Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 con corte a 31/12/2023	% AVANCE
Subcomponente/ Proceso 4 Monitoreo y Revisión	Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizar sus mapas.	31/12/2023	PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN TRANSMISIÓN Y DISTRIBUCIÓN. Para el tercer cuatrimestre se revisaron los riesgos de fraude y corrupción en los siguientes procesos: * Formulación Estratégica * Planeación Operativa * Seguimiento a la Formulación Estratégica * Planeación de Infraestructura * Gestión de Trámites Ambientales * Gestión de Medidas de Manejo Ambiental En los procesos Formulación Estratégica y Seguimiento a la Formulación Estratégica, se registra el riesgo "Uso indebido de información reservada o confidencial para beneficio particular", el cual, en su revisión no se presentaron cambios, manteniendo la valoración del riesgo en la probabilidad, consecuencia y nivel; En el proceso Planeación de Infraestructura se registran los riesgos "Contratación con terceros relacionados con actividades de LAFT", y "Uso indebido de información reservada o confidencial", los cuales, en su revisión y seguimiento, no presentaron cambios, manteniendo la valoración del riesgo en la probabilidad, consecuencia y nivel. Soportes y evidencias: Archivo con la evidencia del espacio programado y realizado; adicionalmente, pantallazo de Sinergia donde se evidencia la revisión de los Riesgos de fraude y corrupción de los procesos.	100%
Subcomponente/ Proceso 4 Monitoreo y Revisión	Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizar sus mapas.	31/12/2023	TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN: Durante el último cuatrimestre se realiza la actualización de todos los riesgos asociados a los procesos de Tecnología de Información. La evidencia se puede validar en el Sistema de Gestión Integrado. COMUNICACIONES: Se realizó revisión en conjunto con el personal de riesgos de la matriz de riesgos de los procesos de Identidad y Comunicaciones y no se evidenciaron cambios.	100%
Subcomponente/ Proceso 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.	31/12/2023	Desde Gestión Integral de Riesgos se motivó y apoyó a los procesos para realizar la revisión y/o actualización de sus mapas de riesgos, validando los riesgos de fraude y corrupción. De igual forma, se realizó monitoreo de situaciones indebidas con insumos del proceso Administración de Procesos Disciplinarios al personal, lo cual generó el acompañamiento por parte de Gestión Integral del Riesgo - GIR para la identificación, revisión, valorización y/o actualización de los escenarios en dos procesos organizacionales. Durante el tercer cuatrimestre de 2023 el 100% de los procesos organizacionales con riesgos de corrupción identificados realizaron la revisión y actualización de sus escenarios. Adicionalmente, el Proceso Operación del Sistema de Transmisión y Distribución identificó el escenario "Pretender obtener beneficios particulares en el desarrollo de las actividades de la operación del sistema de transmisión y distribución (Tráfico de influencias, conflicto de intereses, uso indebido de información)". En resumen, actualmente existen 49 escenarios en 38 procesos y en dos de ellos existen situaciones que están siendo revisadas disciplinariamente.	100%
Subcomponente/ Proceso 5 Seguimiento	Trabajos de verificación en procesos	31/12/2023	Se cumple la actividad al 100% teniendo en cuenta que las asignaciones del plan anual de trabajo de auditoría 2023, fueron ejecutadas en su totalidad. La evidencia de su cumplimiento se encuentra en el aplicativo AUDISOFT el cual guarda la trazabilidad del desarrollo de los trabajos de aseguramiento y consultoría en lo que se evalúan los riesgos de fraude y corrupción.	100%
Subcomponente/ Proceso 5 Seguimiento	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	31/12/2023	Se realizó el tercer seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción de CENS, determinando su actualización con corte a 31 de diciembre 2023, registrando observaciones sobre actualización efectuada por los procesos. Se generó reporte de seguimiento el cual se publicó oportunamente en la página web de CENS: https://www.cens.com.co/home/transparencia/planeacion#Seguimiento-Mapa-de-Riesgos-de-Fraude-y-Corrupci-n-858 Avance: 100%	100%

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 con corte a 31/12/2023	% AVANCE
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites				
Racionalización de Trámites	Solicitud de conexión de un Agente generador a pequeña escala (AGPE) o Generación Distribuida (GD)	30/12/2023	- Se dio inicio a las pruebas de integración con el SAC, las cuales no han finalizado y se continuarán efectuando el 15/01/2024, en coordinación con el proveedor Almera, fecha en la que el proveedor retomará la gestión para lograr el enlace del portal con el SAC. - Desde el lanzamiento del portal el 02/10/2023, se registraron 61 promotores en el portal de autogeneradores y se recibieron 177 solicitudes de conexión y 13 solicitudes de insumos que se atendieron con el nuevo flujo de AGPE socializado con los equipos gestores. - Se ha realizado acompañamiento continuo a los promotores que registran proyectos en el portal para asegurar su entendimiento y la gestión adecuada de las solicitudes, recibiendo comentarios positivos sobre el nuevo portal y sus funcionalidades. - En la actualidad se envía el formato de matrícula de terceros y el acuerdo especial Anexo al CCU desde el portal de Autogeneradores para que los clientes aseguren los requisitos para el reconocimiento de excedentes desde el inicio de su proyecto. - Se da cumplimiento al objetivo del PAAC con la publicación y puesta en funcionamiento del nuevo portal de Autogeneradores, el cual ha representado una herramienta versátil y práctica para los promotores y clientes que requieren tramitar proyectos de Autogeneración ante CENS. Avance PAAC 100%. • Soportes y evidencias: - Cronograma Autogeneradores - 2023 _SCT; - Seguimiento CREG 174 de 2021 - Gestión 4to Trim; Enlace Web Nuevo portal de Autogeneradores:	100%
Racionalización de Trámites	Solicitud de agendamiento de cita por pagina web para ser atendido por el ejecutivo del canal constructor	30/12/2023	1. Documentación de las actividades asociadas a Canal constructor: Actualmente se cuenta con 1 instructivo: "Seguimiento a servicios provisionales", 4 guías y 2 plantillas de Canal constructor, las cuales se encuentran en SINERGIA. Las 3 plantillas restantes quedaron como documentos de uso para el profesional de canal constructor. 2. Se diseñó el Instructivo y se encuentra en SINERGA. 3. Realizar visitas técnicas a los proyectos más representativos: se realizaron 56 visitas entre las cuales cuentan proyectos como: Proyecto Tenerife – Constructora MORESA; Proyecto Torres del Norte – Constructora Unión Temporal Torres del Norte, CONFANOR; Proyecto Mirador del Rio – Constructora ARCOTECH; Proyectos Tiendas D1 – Cliente Rubi. 4. Se realizaron 6 visitas las constructoras Viviendas y Valores, Colproyectos, Constructora Yadel, Constructora Villas del Rodeo, Constructora ODICCO y Constructora MORESA para entregar detalles navideños de parte de CENS y validar los nuevos nuevos proyectos de construcción que tienen para las vigencias 2024 y 2025. 5. En el último trimestre no se participó en ningún evento realizado por parte de CAMACOL Cúcuta y Nororienté. 6. En el último trimestre no se realizaron jornadas de capacitación organizadas por el canal constructor. 7. Implementar el Aplicativo agendamiento de citas y realizar seguimiento: Se atendieron a 2 clientes para consultas enfocadas a dudas normativas por medio del aplicativo.	93%



Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 con corte a 31/12/2023	% AVANCE
Racionalización de Trámites	Portal de vinculación	31/12/2023	1. Implementación de la Resolución CREG 075 y Circular 001 de 2023: a) Se realizó montaje en producción del Portal de Vinculación Clientes de Energía, asegurando la integración entre el SAC – Web Service – Portal Vinculación. b) Se realizaron 3 jornadas de socialización con los electricistas: - 29/Nov/2023: Se realizó la primera jornada de socialización, donde se contó con la asistencia de 16 electricistas. - 30/Nov/2023: Se realizaron dos jornadas de socialización donde contó con la participación de 17 electricistas en la jornada de 7:00 a 9:00 y 10 electricistas en la jornada de 10:00 a 12:00. c) Actualización de documentación (plantillas, guías, instructivos) Nota: se ajusta el Plan de Trabajo en el Hito correspondiente al Portal de Vinculación, ya que no estaba incluida la actividad de realizar pruebas. 2. Activación Procesos SAC tipo 41: (100% de ejecución en el Cuarto trimestre): a) Se realizaron pruebas definitivas del proceso 4192 "Estudio de disponibilidad del espacio físico" con los profesionales de Planeación y Expansión y Reposición - Subestaciones. b) Se activaron los 7 procesos SAC de proyectos Clase 1 en el ambiente de producción. c) Se ajustaron las guías de Factibilidad Alquiler de Infraestructura y Estudios de Disponibilidad del Espacio físico (Clase 1) Nota: se ajusta el Plan de Trabajo de acuerdo con la necesidad de cada frente de trabajo. 3. Respuestas automáticas para los pedidos de energía (100% de ejecución en el segundo trimestre) 4. Ajustes, diseños y actualización de la documentación del Proceso de Vinculación: a) Se incluye documentación nueva en el proceso de Vinculación de clientes. b) Se realizaron seguimientos semanales con D.O. para validar los avances en la documentación intervenida y publicación oficial de los	100%
Racionalización de Trámites	Trámites y servicios virtuales - Potencialización	31/12/2023	Para el seguimiento del PAAC, se consolida gestión de procesos y acciones realizadas durante la vigencia para contribuir al cumplimiento de la actividad, entre otras, las siguientes: • En la línea de atención 018000414115, se habilitó la opción 1 "Consulta Factura" en la cual se informará el monto a cancelar de la cuenta y la fecha límite para realizar el pago, adicional, se puede hacer el envío de la copia de la factura ingresando en el enlace que compartimos mediante un mensaje de texto. • Activación en la página web https://www.cens.com.co/ el chat en línea, donde el usuario encontrará la opción "Información Factura" y podrá consultar su saldo, realizar pagos, revisar el histórico de pagos y consumos, obtener el duplicado de la factura, conocer puntos de pago y muchas opciones más. • Revisión de los servicios web dispuestos por SAC que contribuirán a los desarrollos de autogestión, inicialmente se realizó la validación de todos los servicios expuestos creando el documento denominado "servicios web"; con la revisión se logra identificar consulta de pines de clientes recargables, saldo de la deuda, consulta de información del cliente entre otros. • Se realiza el diseño del diagrama de flujo de las solicitudes de precargas y consulta de pines tanto para IVR como para el chat en línea. • Se ha participado en las sesiones del TID Rollover, para el cambio de la fecha base de los medidores recargables y búsqueda de la opción para entrega de los nuevos pines de actualización. • Se gestiona a diario la estrategia de "Te contactamos" empleando mensajería en doble vía. • Se realiza la grabación de dos videos para impulsar los canales de autogestión por medio de las redes sociales de CENS y el programa	90%
Racionalización de Trámites	Trámites y servicios virtuales - Implementar nuevo esquema	31/12/2023	Para el tercer cuatrimestre 2023, se realizaron las siguientes actividades: - Reunión con CAID y TI tema proyecto PQR página Web - Reunión con filiales Pantalla única - Reunión TI para crear en sharepoint el sitio donde se visualizará la nueva bitacora para canales de atención. - Entrega del link de la página WEB radica tu PQR: http://sedeelectronica.cens.com.co/ terminado. - Correo con el DERS para el perfilamiento de la pantalla única.	90%
Componente 3: Rendición de Cuentas				

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 con corte a 31/12/2023	% AVANCE
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaborar y publicar el Informe de Sostenibilidad Empresarial 2022.	31/12/2023	1. El informe de sostenibilidad 2022 se construyó en 2 versiones adicionales y se publicó en el mes de mayo y junio del 2023: - Informe full versión, el cual contiene en mayor detalle las diferentes gestiones e iniciativas de CENS durante la vigencia 2022 y se encuentra publicado en la página web de CENS en el siguiente enlace: https://www.cens.com.co/Portals/0/informe_disponibilidad/informesostenibilidad2022.pdf?ver=2023-07-25-165543-833 - Informe web de sostenibilidad, el cual es una versión dinámica y amigable para que los grupos de interés puedan navegar y explorar la información de la gestión. Con el fin de lograr mayor cobertura y visualización del informe por parte de nuestros grupos de interés se realizó una estrategia comunicacional de email marketing y Google Ads, adicionalmente a nivel interno se desarrollaron concursos con los trabajadores para socializarlos de una manera dinámica. Con el propósito de fortalecer el contenido del informe, se aplicó una evaluación dirigida a los grupos de interés a fin de identificar oportunidades de mejora.	100%
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar las respuestas de las inquietudes del evento rendición de cuentas en la página Web de CENS.	31/12/2023	Rendición de cuentas: Se realizó un tercer espacio de rendición de cuentas dirigido a líderes de opinión (periodistas del área de influencia de CENS), el 18/05/2023 logrando la participación de 53 personas, en este espacio se socializaron los principales logros y dificultades de CENS durante la vigencia 2022 y se dio respuesta por parte del Gerente de CENS a algunas inquietudes presentadas por parte de los periodistas. Soportes: PPT Balance Rendición de Cuentas 2022	60%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Participación en sesiones de Concejo Municipales - Segmento Gobierno	31/12/2023	Para el Municipio de Salazar Por parte de la Profesional P2 Comercial de la Regional se socializó tema de tarifas, facturación y recaudo de Alumbrado Público, desde Mercadeo y Ventas se brindó apoyo con la información requerida para la sesión. Adicionalmente se atendieron mesas de trabajo para los municipios: - Los Patios: Mesa de trabajo para socializar desconexiones programadas, temas varios - Villa del Rosario: Mesa de trabajo con Planeación Municipal, EPM e Interventoría de Alumbrado Público - Se realizó mesa de trabajo en donde el municipio presentó propuesta de valores a devolver con respecto a lo facturado por Energía de Alumbrado Público. - Se atendió mesa de trabajo entre Municipio, Administradores Conjuntos cerrados y CENS a fin de dar explicación sobre consumos que no deben ser asumidos por el municipio Para el último trimestre no se realizaron convocatorias de participación a la empresa por parte de los concejos municipales a las sesiones noviembre 2023, sin embargo, se realizaron mesas de trabajo con municipios en donde se atendieron temas relevantes: Municipio Bucarasica - Tema: Aforo Alumbrado Público Municipio Arboledas - Tema: Facturación, Recaudo y Aforo de Alumbrado Público Municipio San José de Cúcuta - Tema: Conciliación valores a devolver por Aforo Alumbrado Público y Sevricio Provisional Morgue Municipio Villa del Rosario - Tema: Aforo de Alumbrado Público y servicios provisionales para iluminación navideña	100%

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 con corte a 31/12/2023	% AVANCE
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía	Definir e implementar estrategias de Relacionamiento y Diálogo con grupos de interés	31/12/2023	Se llevaron a cabo las siguientes actividades: . Se desarrollaron visitas y encuentros con medios de comunicación y periodistas de Ocaña para presentar avances de modernización de equipos de la subestación Ocaña. . Se aplicó la Estrategia de Cercanía Institucional con cientos de usuarios de diferentes barrios de Ocaña para afianzar lazos de unidad y fortalecer uso eficiente de la energía. . Se realizó encuentro eucarístico con todos los colaboradores de la empresa, este espacio se realizó en Cúcuta y en todas las regionales. . Se con gran activación de marca se acompañó a todos los seguidores del Club Motilones del Norte en su regreso a la Toto Hernández. . Se realizó el 6to Encuentro de Sostenibilidad, uno de los eventos de relacionamiento más importantes de la empresa que congrega a todos los grupos de interés. . Se desarrolló el Voluntariado Corporativo CENS en Aguachica con usuarios de diferentes barrios, un espacio de unidad con la comunidad. El cierre de Cercanía Institucional se efectuó en la plaza San Francisco de Ocaña, un encuentro al aire libre que congregó a cientos de personas de esta población. Se realizó Encuentro con Medios de Comunicación de Cúcuta para presentar el 1er bus eléctrico de la región, un espacio de cercanía en el que participaron diferentes instituciones de la ciudad. Se participó en el Encendido del Alumbrado Navideño de CENS denominado La Magia de Nuestra Historia. Junto a miles de personas de Ragonvalia, Cucutilla, Santiago, Ocaña, se encendió el alumbrado navideño de CENS, un proyecto que acerca a la empresa a las comunidades.	100%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía	Definir e implementar estrategias de Relacionamiento y Diálogo con grupos de interés	31/12/2023	Se llevó a cabo el Color Run, un evento de familia para los usuarios de Aguachica. Cientos de personas participaron en esta iniciativa que después contó con actividades lúdico educativas en el coliseo de la ciudadela de La Paz; Se efectuó Encuentro con docentes, estudiantes y padres de familia en el cierre del proyecto Cuidamundos. Se participó junto a más de 3 mil personas en la Media Maratón de Cúcuta - CENS 71 Años, el evento deportivo más importante de Cúcuta; Se realizó acercamiento con miles de personas de Cúcuta y el área metropolitana en Las Caravanas Navideñas de CENS, una estrategia que recorrió decenas de barrios de estas poblaciones	100%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía	Realizar espacios de encuentro con el Gerente con el Grupo de Interés Gente CENS	31/12/2023	En el marco del relacionamiento el Gerente realizó el 6to Encuentro de Sostenibilidad. El gerente, además de instalar el evento, presentó a los diferentes grupos de interés, una ponencia sobre transición energética y la apuesta de CENS en esta iniciativa mundial. En el marco del relacionamiento con autoridades departamentales y medios de comunicación, el gerente participó como panelistas en el foro realizado por la Revista Semana y la Gobernación de Norte de Santander para hablar de proyectos estratégicos del oriente de Colombia, donde expuso sobre el aporte de CENS al ecosistema de Movilidad Sostenible del departamento y el aporte del grupo EPM a Colombia en este aspecto. En el marco del encendido del alumbrado navideño de CENS, el 01 de diciembre, el gerente sostuvo un encuentro con cientos de usuarios de la empresa en el malecón de Cúcuta; en su intervención resaltó la importancia de este tipo de proyectos de ciudad y el compromiso de la empresa con la ciudadanía. El gerente de CENS realizó un encuentro con la organización "Círculo de periodistas de Norte de Santander" para exponer avances de la empresa en Transición Energética y la Oferta de Energía Solar, dando a conocer a los comunicadores una oferta comercial nueva de CENS que empieza a ser líder en el territorio. En el marco del aniversario 71 de la empresa, el gerente de CENS presentó ante los colaboradores de la empresa, los avances de la empresa y destacó la trayectoria de la organización en el orden	100%



Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 con corte a 31/12/2023	% AVANCE
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía	Establecer espacios de diálogo y participación con el grupo de interés comunidad de acuerdo a la nueva versión de la metodología	31/12/2023	Como avances a esta gestión se realizaron 4 espacios de diálogo y participación comunitaria de los cuales 3 fueron en Cúcuta y 1 en Ocaña, contando con la participación de 71 personas. Es importante resaltar que uno de los espacios realizados en Cúcuta se hizo con personas con limitación visual pertenecientes a Asociegos. Los temas tratados en los espacios fueron: • Vinculación de clientes nuevos • Energía Solar • Canales de atención • Eficiencia Energética • Ofertas laborales con foco en personas con limitación visual Con respecto a estos temas se escucharon las sugerencias dadas por la comunidad que participó y de las cuales se priorizaron 11 sugerencias, que serán analizadas con los equipos de trabajo correspondientes para identificar su viabilidad y a su vez retroalimentar a las personas en el 2024. Estado: Finalizada: Soportes: Registros de asistencia y fotografías	100%
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	Desarrollar acciones en medios de comunicación externos sobre la importancia y participación en la rendición de cuentas empresarial.	31/12/2023	Se realizó un evento especial para el Informe de Sostenibilidad de CENS 2022, denominado “Encuentro con el Gerente” en el que se invitaron 80 personas entre periodistas y líderes de Opinión de Cúcuta y 20 miembros de la organización. En este ejercicio de apertura y transparencia se realizó una rueda de prensa del gerente y los medios de comunicación posterior al evento.	100%
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Presentar informes sobre los canales de atención y/o experiencia al cliente de forma semestral con directivos y líderes de la organización	31/12/2023	El 22/09/2023 se realizó reunión de integración y coordinación - RIC con la presencia del gerente, directivos y profesionales de equipos de trabajo, con el propósito de presentar resultados de indicadores quejas y reclamos con corte al mes de agosto del 2023 Durante el último trimestre 2023, se continuó con los espacios en Comité de Gerencia, donde participan todos los líderes de la organización, principalmente aquellos cuyos equipos generan impacto en la experiencia del cliente. Soporte: Presentaciones de los temas tratados.	100%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Realizar acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención de clientes-usuarios	31/12/2023	CANAL PRESENCIAL: 1. Se presentó por parte de la Unidad de Soporte Administrativo el diseño para remodelación de sala de atención al cliente de Sevilla. 2. En coordinación con TI, se realizó desarrollo para que el sistema de turnos, disponga de atriles con lector de cédula, herramienta que fue implementada en las oficinas principales de regionales y localidades más concurridas. 3. Se continua con la gestión de calibración en conjunto con el contratista para identificar mejoras. 4. Formalización del contrato de las oficinas de atención. 5. Entrega del informe de POWER BI con la información de Sentry, CANAL TELEFÓNICO: 1. Activación estrategia TE CONTACTAMOS, empleando mensajes en doble vía 2. Se continúa trabajando en temas de autogestión del canal 3. Se activo el chat bot en la pagina web. 4. Se realizó diseño del flujo de entrega de energía por emergencia a los usuarios de medición recargable. 5. Mejora en la visual de las herramientas para consultar información de los clientes de manera ágil. CANAL ESCRITO: 1. Se continúa trabajando en la potencialización en herramientas de automatización. 2. Se activo el bot de vencimiento de PQR 3. Se inició con el análisis de casos especiales con los gestores de	100%
	Actualización de datos desde los canales de atención	31/12/2023	Desde los diferentes canales de atención en Cúcuta y Regionales durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre se actualizaron en el sistema comercial 65.691 datos de usuarios, entre los cuales encontramos los siguientes ítems priorizados: Nombre, Número de documento, Dirección, Teléfono, Correo Electrónico, Ficha catastral. Durante el año se lograron actualizar 231.379 datos de clientes de la compañía, por lo cual y teniendo en cuenta la meta para actualización de datos de usuarios durante la vigencia actual de 200.995 datos, se logra una sobre ejecución del 15% con respecto a la meta establecida. Estado de la acción: Finalizada.	100%

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 con corte a 31/12/2023	% AVANCE
Subcomponente 3 Talento humano	Desarrollo de actividades educativas y formativas con población interna de la organización para fortalecimiento del principio de servicio	31/12/2023	Durante el último cuatrimestre 2023, se continuó la implementación de sensibilizate con el cliente en las cuatro regionales. En total esta iniciativa logró la capacitación de 436 personas entre funcionarios, estudiantes, contratistas. Igualmente se desarrollaron 16 eventos y dinámicas en torno al principio del servicio. Así mismo, se desarrolló en el último trimestre el piloto de la escuela del servicio con 5 módulos: conferencia del servicio, taller del propósito, experiencia del cliente, corrillo educativo y taller de balance y compromisos. Se contó con la participación de 25 trabajadores del área comercial.	100%
	Desarrollar actividades de capacitación para el personal de Atención al Cliente.	31/12/2023	El curso de Braille Básico se desarrolló los días 18 y 19 de Julio por el proveedor Asociegos. Contó con la participación de 21 trabajadores. El 20/12/2023 se efectuó la alineación de expectativas con el Líder de Atención Integral al Cliente y el facilitador del curso, con el fin de validar el público objetivo, foco de la formación, y posibles fechas de inicio, las cuales se programarán para el primer trimestre de la vigencia 2024, según disponibilidad del Equipo de Trabajo Atención Integral al Cliente.	100%
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	Implementación de buenas prácticas contenidas en la Norma NTC 10002:2018	31/12/2023	Se realizaron mesas de trabajo a fin de poder generar acciones asociadas al cumplimiento del cronograma propuesto. Las acciones proyectadas para seguimiento son: 1. Metodología priorizar quejas. 2. Condiciones técnicas en los contratos incluyendo acciones asociadas a experiencia del cliente, como incentivos o penalizaciones. 3. Determinar una malla curricular temas de experiencia del servicio 4. Implementar en la pagina Web, una herramienta donde se pueda evidenciar el estado de la queja en línea 5. Identificar espacios de retroalimentación con diferentes grupos de interés como (rendición de cuentas y dialogo) donde se de a conocer un informe sobre el tratamiento de quejas. 6. Identificar en el proceso atención clientes, los riesgos con el tratamiento de las quejas. 7. Desarrollar piezas comunicacionales relacionadas con los canales habilitados para el tratamiento de las quejas en CENS tales como: videos, imágenes, entrevistas 8. Continuar con espacios de retroalimentación con el personal interno, para el tratamiento de las quejas Se adjunta avance del cronograma y registro de las mesas realizadas con diferentes equipos. Las actividades propuestas serán ejecutadas con el apoyo de experiencia del cliente en la vigencia 2024. las actividades que no se ejecutaron corresponde a actividades de desarrollo de herramientas las cuales deberán ser presupuestadas e incluidas para la próxima vigencia.	90%
	Plan de relacionamiento - Segmentos Empresa y Gobierno	31/12/2023	Se ejecutó el plan de relacionamiento comercial enfocado en Ventas con los segmentos Grandes Clientes, Empresas y Gobierno, así mismo, se incluyó a grupos de clientes estratégicos como el canal constructor, Operadores de Redes de Telecomunicaciones, Electricistas, con los cuales se realizaron las actividades programadas. Las actividades realizadas se enfocaron en el fortalecimiento del relacionamiento y en su mayoría recibieron calificaciones positivas por parte de los clientes, así mismo, se brindó conocimiento en diferentes espacios como conferencias, cursos, socializaciones y webinar. Entre las actividades se resaltan la ejecución de la conferencia Los Hábitos de la Felicidad, la conferencia Protagonista o Extra y el Encendido Navideño que este año contó con un rediseño conceptual permitiendo crear espacios de encuentro para los clientes de CENS en 9 municipios del área de influencia.	100%

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 con corte a 31/12/2023	% AVANCE
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Implementar la medición del nivel de satisfacción de los trabajadores frente a la atención recibida desde el buzón de Servicio al Empleado.	31/12/2023	Con corte a 30 de septiembre de 2023, 102 trabajadores diligenciaron la encuesta de satisfacción, obteniendo una calificación promedio de 4.85 / 5.00 De los 90 trabajadores, que equivalen al 88% de los encuestados, manifestaron estar muy satisfechos con el servicio; 10 trabajadores que representan el 10% están satisfechos, 1 trabajador que representa el 1% manifestó un nivel de satisfacción regular y 1 trabajador que equivale al 1% manifestó estar insatisfecho. Con el fin de fortalecer la atención recibida desde el buzón Servicio al Empleado, se revisaron las recomendaciones o sugerencias presentadas por los trabajadores, se brindó respuesta a las que lo requerían, claridad a otras que no es posible implementar, se generó la respuesta automática desde el buzón de Servicio al Empleado sobre el recibido de las solicitudes, y se coordinó con el Grupo de Trabajo Desarrollo Humano para que las certificaciones dadas desde su alcance sean remitidas al buzón de correo electrónico nominacens@cens.com.co con el fin de actualizarlas directamente en el Sistema de Administración de Nómina - SAN. Se considera que esta encuesta y las opiniones recibidas, reflejan el beneficio que ofrece el buzón de Servicio al Empleado, su utilización por los trabajadores, la atención, solución y respuesta oportuna a las solicitudes, fortaleciendo la comunicación con el grupo de interés: Gente CENS. Soportes y evidencias: - Reporte encuesta de satisfacción; Solicitudes con recomendaciones de mejora; Correos acciones de seguimiento.	100%
	Medir la satisfacción del usuario que interactúan por los canales presenciales y telefónicos.	31/12/2023	La calificación promedio en la encuesta de satisfacción general del cliente fue de 9.56 en una escala de medición de 1 a 10 siendo 10 la máxima calificación, resultado que refleja el cumplimiento del indicador al superar la meta de 9.10 establecida para la vigencia 2023. El Canal Presencial obtuvo un resultado de 9.79 con una muestra de 27.487 encuestas de los 51.311 turnos atendidos en las oficinas de CENS durante los meses de septiembre y octubre de 2023, correspondientes a la cantidad de usuarios que al finalizar la interacción calificaron la atención recibida. En cuanto a la evaluación de la satisfacción en el Asesor virtual se obtuvo un resultado consolidado de 9.59 en la aplicación de 2.233 encuestas de 5.956 turnos atendidos por este medio. Respecto al Canal Telefónico se obtuvo una calificación promedio de 9.46 con una muestra de 17.439 encuestas de las 81.208 llamadas contestadas, correspondientes 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.	100%
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	Actualizar y publicar la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.	31/12/2023	PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN: Para el desarrollo de esta acción desde la Unidad Gestión Operativa, en el equipo de trabajo de Planificación y Gestión T&D primeramente se divulgó la Directiva No. 11 emitida por la Procuraduría General de la Nación donde se citaba al diligenciamiento del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) para la vigencia 2023. Seguidamente, se estableció comunicación con las dependencias que se identificaron como responsables para solicitar la actualización y validación de los criterios de la información a reportar, una vez obtenida la retroalimentación de cada dependencia se consolida la matriz ITA 2023. Finalmente, se procedió exitosamente a realizar el reporte en el aplicativo ITA del cumplimiento de la vigencia 2023 del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública en los tiempos establecidos por la directiva recibida. Avance del trimestre: 100% Soporte y evidencia: - Correos evidencia de divulgación, gestión y reporte.	100%



Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 con corte a 31/12/2023	% AVANCE
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa.	Actualizar y publicar la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.	31/12/2023	SOPORTE ADMINISTRATIVO: Acciones realizadas: Presentación y aprobación de las Tablas de Retención Documental ante el comité de archivo de CENS, el 14 de julio de 2023, mediante acta 001. Soporte y evidencias: Acta 001 del 14 de julio de 2023. Estado de la acción: Terminado 100% TALENTO HUMANO: Acciones realizadas: Desde el Equipo Talento Humano y Desarrollo Corporativo se publicó en la página web de CENS durante el II Cuatrimestre, la siguiente información: - Directorio de empleados (trabajadores de planta) se encuentra actualizado con corte a 30 de junio de 2023. - Actualización Desagregación del Modelo de Procesos de CENS S.A. E.S.P. - Actualización Normograma Empresarial. Se continuarán realizando las actualizaciones en la página web conforme surjan ajustes en los documentos a cargo de nuestro Equipo. Evidencias: Página web de CENS Estado de la acción: 100%	100%
Lineamiento de transparencia pasiva	Desarrollar un mecanismo para facilitar la atención de solicitudes de información pública.	31/12/2023	Acciones realizadas: Para el desarrollo de esta acción desde el Área de Gestión Comercial, en el equipo de trabajo de Atención Integral de Clientes se ha implementado mejoras en el sistema PQR existente, donde se incluye lo relacionado con el mecanismo para la gestión de información pública. Estado del cronograma: Finalizada. Soporte y evidencia: - Paso a Paso Como Radicar PQR - Mecanismo Solicitud Informacion Publica	100%
Subcomponente 3 Elaboración de instrumentos de gestión información	Subcomponente 3 Informe de	31/12/2023	Acciones realizadas: Para el desarrollo de esta acción desde el Área de Gestión Comercial, en el equipo de trabajo de Atención Integral de Clientes se genera información trimestral de las transacciones de información pública ingresadas por los canales de atención. En el presente informe se muestra los tipos de respuesta frente a la cantidad de transacciones dadas, así como los días de respuesta. Estado del cronograma: Finalizada.	100%
Subcomponente 3 Elaboración de instrumentos de gestión información	Actualizar y publicar los tres documentos de gestión de la información con la periodicidad establecida	31/12/2023	Acciones realizadas: El 14/07/2023 se presentaron para su aprobación ante el Comité de Archivo Las Tablas de Retención Documental y el Cuadro de Clasificación Documental correspondiente a 30 dependencias de CENS. Las TRD fueron aprobadas por acta No.001 de 2023. El 29/08/2023, bajo el radicado de mercurio 20231030028770, se presentó al Consejo Territorial de Archivo las Tablas de Retención Documental , junto anexos en cumplimiento al acuerdo 004 de 2019. Soportes y evidencias: Tablas de Retención Documental, acta Comité de Archivo, Comunicación Consejo Territorial de Archivos.	100%
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	Mantenimiento y mejora de las herramientas diferenciales de accesibilidad en la página web.	31/12/2023	TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN: Durante la vigencia 2023, se trabajó en una nueva versión del portal web en donde se revisaron una a una las páginas que reposaban en el antiguo sitio, haciendo un rediseño gráfico, reorganización de contenidos, validación de cumplimiento de reglas de accesibilidad y separación en un nuevo subsitio del árbol de transacciones para un mejor acceso de los usuarios del portal y clientes de energía. Se remediaron las nuevas vulnerabilidades encontradas en el Pentest realizado por el grupo de seguridad digital. Sin embargo, persiste una vulnerabilidad “Alta” que no ha podido resolver el contratista del CHAT (aplicación externa al portal) que está incrustado en el portal Web de CENS. El paso a producción está programado para finales del mes de enero 2024, debido a que se congelaron los cambios por el cierre de vigencia el 20 de diciembre y se reanudaran a mediados de enero de 2024. Adicionalmente, dando tiempo a que el contratista del CHAT logre terminar la remediación detectada en el Pentest. COMUNICACIONES: -Se ha logrado el cargue y migración del contenido en un 100%. -Actualmente se evalúan contenidos, para verificar que cumplan los parámetros de accesibilidad, usabilidad, transparencia y seguridad digital. - Debido a que el periodo de pruebas se ha extendido más de lo planeado, se tuvo que posponer la fecha de capacitación y entrega del manual del nuevo sitio web. - A raíz de que fueron deshabilitados los usuarios webmaster, Comunicaciones gestiona todos los cambios requeridos desde las diferentes áreas de la empresa.	95%

Componente / Subcomponente	Acción PAAC	Fecha Terminación	Detalle de Acciones PAAC 2023 con corte a 31/12/2023	% AVANCE
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública.	Elaborar un informe sobre la gestión de las solicitudes de acceó a la información pública de CENS durante la vigencia.	31/12/2023	Para el desarrollo de esta acción desde el Área de Gestión Comercial, en el equipo de trabajo de Atención Integral de Clientes se genera información trimestral de las transacciones de información pública ingresadas por los canales de atención. En el presente informe se muestra los tipos de respuesta frente a la cantidad de transacciones dadas, así como los días de respuesta. Soporte y evidencia: Resultados Transacciones ingresadas información publica.	100%
Otras iniciativas				
Subcomponente 1 Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos.	Aplicar encuesta de medición de Clima Ético	31/12/2023	Durante el cuatrimestre se realizaron las siguientes acciones: • En agosto se diseña la parrilla de programación de las actividades comunicacionales que se realizaran para promover el diligenciamiento de la encuesta de medición clima ético 2023. • El 23 de agosto se envía por el buzón de comunicaciones pieza de expectativa relacionada con la aplicación de la medición en los próximos días. • El 28 de agosto se comparte por el buzón de comunicaciones pieza gráfica y formulario forms para iniciar el diligenciamiento de la encuesta. La medición de Clima Ético 2023 abarcó el 70.31% de la planta de personal CENS, mejorando la medición anterior de Principios Corporativos. Soportes y evidencias: Parrilla de programación Medición clima ético; Correos enviados por el buzón de comunicaciones. ppt medición clima ético 2023. Estado: Finalizado	100%
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	31/12/2023	Se validó el cronograma de actividades para la actual vigencia y se analizaron los conflictos de interés presentados: el 9 de septiembre y 22 de noviembre se realizó sesión del Comité dando cumplimiento a la agenda anual del Comité de Ética; Se participó en los espacios de la Inducción Organizacional, compartiendo las temáticas del manual de conducta, valores y principios éticos, se impactó 174 practicantes y 36 personas de planta en el transcurso de la vigencia. El 28 de agosto se comparte por el buzón de comunicaciones pieza gráfica y formulario forms para iniciar el diligenciamiento de la encuesta; Durante lo transcurrido de 2023 se han vinculado 36 nuevos trabajadores, los cuales han realizado la declaración de transparencia al momento de su vinculación en la plantilla física dispuesta para tal fin. Posteriormente, una vez el trabajador es ingresado a la base de datos de JDE se ha registrado su declaración en el módulo de la Declaración de Transparencia. Se realizó la grabación y producción de podcast relacionado con los principios corporativos: "Cumplimos nuestros compromisos"; "Nuestro interés primordial es la sociedad"; "Brindamos un trato justo"; "Cuidamos el entorno y nuestros recursos" y "Buscamos fundamentalmete servir", los cuales fueron divulgados durante el año 2023 a través del buzón de Comunicaciones, Grupo de difusión de	100%
Subcomponente 1 Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de los recursos.	Divulgación del mecanismos Línea Ética - Contacto transparente	31/12/2023	Durante la vigencia 2023 se desarrollaron las actividades formuladas en el plan de comunicaciones para fortalecer la cultura de control en CENS y divulgar la línea ética contacto transparente. Algunas de las actividades formuladas no pudieron adelantarse en la cantidad esperada, debido a la alta ocupación de los auditores y la gran demanda de actividades a cargo de comunicaciones. Sin embargo, las acciones adelantadas permiten fortalecer un ambiente de control adecuado por cuanto a través de otras iniciativas se apalancan temas de cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno, así como cultura ética y atención de denuncias.	100%

Cúcuta, 16 de enero 2024


GLADYS MABEL CONDE SÁEZ
Auditora CENS SA ESP