

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CENS SA ESP
Tercer Cuatrimestre 2024 - Corte a 31 de diciembre 2024



Entidad:	CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.
Vigencia:	PAAC 2024
Fecha publicación:	Enero 15 de 2025
Componentes:	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción
	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

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Tercer Cuatrimestre 2024	Avance %
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente/Proceso 4 - Monitoreo y Revisión				
Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizarlos.	Líderes de Equipo de Trabajo	31/12/2024	<p>Auditoría: Se procedió con la revisión de riesgos y controles del proceso verificación independiente y en conjunto con el equipo Auditor se realizó el análisis de los riesgos, sus causas, sus efectos, los controles existentes y su calificación, concluyendo que a la fecha no se han presentado situaciones que motiven la modificación de los riesgos actuales.</p> <p>Atención Integral al Cliente: La Líder informa que de acuerdo a revisión realizada en diciembre 2024, se mantienen valoraciones y no se presentan cambios sustanciales en los riesgo identificados.</p> <p>Mercadeo y Ventas: El Profesional P2 Mercadeo manifiesta que se analizó el riesgo al interior del equipo, revisando sus causas, efectos y controles, a la fecha no se tiene conocimiento de materialización, desde el proceso se continúan aplicando los controles existentes, y no se implementan acciones adicionales. Se mantiene valoración del riesgo.</p> <p>Formulación Estratégica: Se realiza un análisis del riesgo en sus causa, efectos y controles, adicionalmente para su valoración se actualizó la probabilidad y consecuencia de 3 riesgos pertinentes al proceso.</p> <p>Administración Bienes de Inventario: Se analiza el riesgo en aspectos como nombre, causas, efectos, controles manteniéndose la valoración de probabilidad y consecuencia; Adquisición de Bienes y Servicios: Se revisaron los riesgos considerando el contexto aplicable, a la fecha con la aplicación de los controles existentes y de acuerdo a los criterios de valoración establecidos, se mantiene valoración del riesgo.</p>	100%
Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizarlos.	Líderes de Equipo de Trabajo	31/12/2024	<p>Administración de la Compensación, Nómina y Prestaciones Sociales: Se analiza el riesgo y se mantiene su valoración, teniendo en cuenta que no se ha materializado. Desde el proceso se continúan aplicando los controles existentes.</p> <p>Mantenimiento Transmisión y Distribución: Se validan los riesgos y se mantiene la evaluación inicial.</p> <p>Desarrollo de Proyectos de Infraestructura: Se confirma la vigencia de las causas y efectos identificados, al tiempo que se ratifica la idoneidad de los controles preventivos y correctivos implementados. La probabilidad se mantiene en muy Baja, gracias a la transparencia y el compromiso del equipo de trabajo. Esto ha permitido la entrega exitosa de infraestructura para operación y mantenimiento. El seguimiento continuará para asegurar que los proyectos a cargo del equipo de trabajo de expansión serán entregados de manera adecuada y en los plazos establecidos; La consecuencia se mantiene Menor, debido a que a la fecha no se evidencia un riesgo de materialización.</p> <p>Tecnología de la Información: Se analiza el riesgo y mantiene su valoración de acuerdo con los controles existentes.</p> <p>Durante el III cuatrimestre de 2024 se revisaron los riesgos de los procesos a cargo del Equipo de Trabajo Planeación, Análisis Financiero y GIR, así: "Uso indebido de información reservada o confidencial" Se realiza el análisis del riesgo en sus causas, efectos y controles, al a fecha se mantiene valoración del riesgo y no se implementan acciones adicionales; "Actos, comportamientos o prácticas indebidas en la GIR", se modifica el nombre y escenario del riesgo, se ajustan causas y controles y se mantiene nivel de riesgo Aceptable; "Gestión Presupuesta": Se realiza análisis del riesgo de acuerdo con el contexto del proceso.</p>	100%
Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicarlo en la página web.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/12/2024	<p>Desde Gestión Integral de Riesgos se motivó a los procesos a realizar la revisión y actualización de sus riesgos. De acuerdo con el monitoreo realizado, en el tercer cuatrimestre el 100% de los procesos que presentan en su Mapa riesgos de Corrupción o similares, realizaron la revisión y/o actualización de sus escenarios; Se identificó un nuevo riesgo denominado "Favorecimiento indebido a terceros" en el proceso Gestión Social; Se unificaron riesgos en los procesos Cuentas por pagar y Gestión de Ensayo, Calibración y Asistencia Técnica; La matriz de riesgos de fraude y corrupción cerró a 31 de diciembre 2024 con un total de 45 escenarios identificados en 40 procesos, de los cuales 2 presentan un nivel alto, 16 nivel tolerable y 27 nivel aceptable.</p> <p>El índice de riesgo disminuyó a 0.412 en comparación con 0.416 del segundo cuatrimestre, debido a la eliminación de 7 riesgos (6 tolerables y 1 aceptable) por unificación con otros riesgos, así como la identificación de 2 nuevos riesgos (tolerables).</p>	100%

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Tercer Cuatrimestre 2024	Avance %
Evaluar los Riesgos de Fraude y Corrupción en las unidades auditables planeadas para 2024.	Auditoría Interna	31/12/2024	Durante la vigencia 2024 se desarrollaron 32 asignaciones asociadas a 25 unidades auditables, dentro de las cuales se evaluaron los riesgos de fraude y corrupción documentados en cada uno de los trabajos realizados.	100%
Subcomponente/Proceso 5 - Seguimiento				
Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	Auditoría Interna	31/12/2024	Se realizó seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de CENS, validando que cada proceso responsable revise los riesgos identificados previamente y actualice su calificación y/o tome medidas en atención al cumplimiento y desempeño de los controles establecidos para mitigarlos. El seguimiento se publicó oportunamente en la página web de CENS, en la ruta: https://www.cens.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano#77597-seguimiento-mapa-de-riesgos-de-fraude-y-corrupcin .	100%
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites				
Racionalización de Trámites				
Potencialización de las opciones de autogestión y autoconsulta	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Como principal herramienta que apalancó este logro se destaca el Chatbot LUCÍA, cuya reimplementación a mediados de 2024 impulsó significativamente el uso de opciones de autogestión por parte de los usuarios. Además, actualmente se cuenta con seis canales de atención, y más de 15 opciones de autogestión, facilitando a los usuarios gestionar sus necesidades de manera autónoma.</p> <p>Durante la vigencia 2024, se registraron 355.277 transacciones realizadas mediante herramientas de autogestión, lo que corresponde al 31,56% de la meta definida, que era alcanzar el 30% de transacciones autogestionadas respecto al total de transacciones atendidas en todos los canales de atención. En este contexto, el 100% de las transacciones gestionadas equivale a 1.125.590 atenciones procesadas por los diferentes canales de atención.</p> <p>Desde los canales de atención, se continúa gestionando el direccionamiento y educación de los usuarios para fomentar su autonomía en el uso de herramientas tecnológicas dispuesta para resolver sus inquietudes y requerimientos de fácil gestión, ampliando así las posibilidades de transaccionalidad.</p> <p>Para la vigencia 2025, se proyecta la implementación de nuevas opciones como pago parcial, saldo de la factura, autogestión para contratistas y radicación de daños, entre otras funcionalidades, con el objetivo de continuar fortaleciendo la experiencia de autogestión.</p>	100%
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente 2 - Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones				
Establecer espacios de diálogo y participación con el grupo de interés comunidad.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Durante el periodo se realizaron tres espacios de diálogo dirigidos a grupos de líderes de Villa del Rosario, Puerto Santander y Aguachica. Durante estos espacios se implementó la metodología diseñada, la cual promueve una comunicación de doble vía, donde los participantes puedan reconocer la gestión de CENS y aportar sugerencias en pro de fortalecer sus operaciones y contribuir al propósito empresarial.</p> <p>Así mismo, se realizó un espacio de dialogo en la regional Pamplona acorde a la metodología donde los líderes pudieron brindar recomendaciones a proyectos y programas de CENS. Estas sugerencias se socializan con el equipo de sostenibilidad quienes son los encargados de conversar con los responsables de los programas y definir si es viable la mejora.</p>	100%
Monitoreo y seguimiento de las oportunidades generadas en los espacios de diálogo y participación comunitaria realizados por el equipo de Atención Integral al Cliente.	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2024	<p>Se realizó seguimiento a las sugerencias priorizadas como resultado de los espacios de diálogo y participación comunitaria:</p> <ol style="list-style-type: none"> Financiación de trabajos técnicos para la vinculación de clientes: En el segundo semestre se avanzó en la elaboración de un piloto para la que la comunidad pueda solicitar financiación para la construcción de redes eléctricas internas y pequeñas expansiones de red para la conexión al servicio de energía. Dentro de las gestiones se realizó una caracterización técnica de los municipios de Los Patios, Chitagá y Cámeta. El estudio se centró en evaluar las condiciones actuales de la infraestructura eléctrica existente, identificando las necesidades de construcción y expansión de la red de baja tensión y de las viviendas que requieren la conexión del servicio, y ofrecer una solución integral que incluye pequeñas expansiones de red y la infraestructura eléctrica para habilitación de las viviendas. Comercialización de dispositivos de monitoreo de consumo de electrodomésticos: Se efectuó un sondeo de opinión en el que se identificó que los entrevistados desconocen este tipo de equipos, convirtiéndose en un atractivo mercado potencial, siempre y cuando, permita al cliente la financiación en la factura y revisar la información en tiempo real en una App para que el cliente pueda desarrollar acciones como: Apagado remoto y restringir las horas de uso de los electrodomésticos, entre otras. Es importante tener en cuenta que en la actualidad la regulación no contempla tarifas diferenciales que permita a los usuarios ajustar sus consumos de acuerdo con estas tarifas. Espacios con líderes comunitarios y el SENA: La realización del espacio con los líderes comunitarios que plantearon la sugerencia se proyecta realizar para el primer semestre 2025, y de esta manera brindar las claridades sobre cómo se deben realizar las solicitudes de formación académica en esta institución. Oferta de energía solar: Se avanzó en la estructuración de la oferta comercial que ofrecerá a los usuarios poder adquirir un kit solar, el cual contendrá 2 paneles solares que generarán en promedio 140 kWh/mes. 	100%

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Tercer Cuatrimestre 2024	Avance %
<p>Monitoreo y seguimiento de las oportunidades generadas en los espacios de diálogo y participación comunitaria realizados por el equipo de Atención Integral al Cliente.</p>	<p>Líder Planificación y Gestión T&D</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>5. Ventanilla de atención con enfoque diferencial: Atendiendo esta sugerencia, en las salas de atención presencial de CENS, centros de Atención al Cliente y localidades, se brinda atención prioritaria a personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas y adultos mayores, con el fin de agilizar sus solicitudes</p> <p>6. Atención preferencial en canales a personas con discapacidad: En el segundo semestre se avanzó en la construcción de la base de datos de población en condición de discapacidad. En el 2025 se proyecta revisar la viabilidad de marcación en el sistema comercial para realizar una atención telefónica preferencial.</p> <p>7. Asistencia en proceso de inscripción a concursos para población en condición de discapacidad: Durante el año 2024 se realizaron tres espacios de acompañamiento (uno en el primer semestre, y dos en el segundo) al proceso de inscripción de las vacantes "Técnico Administrativo Distribución" y "Técnico Administrativo de Servicios Corporativos"; las cuales estuvieron dirigidas a personas con discapacidad. las convocatorias a estos espacios se realizaron a través de diferentes medios como redes sociales, emisoras, funcionarios de diferentes asociaciones, entre otras.</p> <p>8. Las sugerencias "Agilizar la atención presencial ante solicitudes como duplicado de factura" y "Creación de mecanismo para que usuarios en arriendo no puedan financiar servicios a través de la factura sin consentimiento del propietario" ya se están implementando en la empresa, por tanto, no aplica seguimiento.</p>	<p>100%</p>
<p>Realizar espacios de diálogo e interacción con los grupos de interés para retroalimentar sobre proyectos y programas de CENS</p>	<p>Líder Comunicaciones</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>En 2024 se fortaleció significativamente el relacionamiento con diversas entidades, instituciones y personas clave de la región, lo que ha sido fundamental para consolidar acciones y estrategias en favor de los grupos de interés. Estos esfuerzos de acercamiento y colaboración han permitido avanzar en proyectos de gran impacto, afianzando vínculos que permiten seguir contribuyendo al desarrollo y bienestar de las comunidades, a la vez que se reafirma el compromiso con la transparencia, la información, el bienestar social y el crecimiento regional. Como parte de las acciones de relacionamiento durante el tercer cuatrimestre se realizaron los siguientes eventos:</p> <p>. Se efectuó un encuentro con el alcalde de Pamplona para brindar retroalimentación sobre la obra de CENS realizada desde el sector El Arenal hasta la Subestación Pamplona, una iniciativa clave que mejora la infraestructura eléctrica y beneficia a los usuarios de la ciudad y la provincia. Este diálogo refuerza la colaboración institucional y permite a la CENS generar información oportuna a los grupos de interés.</p> <p>. Se propició un encuentro con Monseñor Jorge Alberto Ossa, Arzobispo de Pamplona, al presentar en mencionado proyecto destacando la importancia de la movilidad eléctrica como parte del compromiso de CENS con la sostenibilidad. Se hizo un especial énfasis en las estaciones de carga para vehículos eléctricos y se anunció la inauguración de la nueva estación de carga en Pamplona, que contribuirá al impulso de alternativas de transporte en el departamento. El jerarca de la iglesia es un influenciador en la región y promotor de la movilidad eléctrica.</p> <p>. Se programó encuentro con el Alcalde de Ocaña, Emiro Cañizares, con el objeto de informarle sobre el proyecto Iniciativa de Desarrollo Comunitario que CENS lleva a cabo en las veredas Las Liscas y Apial, y obtener el respaldo de la administración municipal para los talleres metodológicos que se realizan antes del inicio de las obras. Este apoyo es fundamental para garantizar la participación y colaborativa de la comunidad, asegurando que los beneficios se multipliquen y la obra cuente con un impacto positivo y sostenible.</p>	<p>100%</p>
<p>Realizar espacios de diálogo e interacción con los grupos de interés para retroalimentar sobre proyectos y programas de CENS</p>	<p>Líder Comunicaciones</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>. Encuentro con el Presidente Ejecutivo de la Cámara de Comercio de Cúcuta con el Gerente de CENS, fue una valiosa oportunidad para fortalecer los lazos de colaboración y acercamiento entre ambas entidades. Durante la reunión, se intercambiaron ideas y propuestas que buscan potenciar el desarrollo de la región. Este diálogo abre nuevas oportunidades para trabajar juntos en iniciativas que benefician a nuestros usuarios y contribuyen al crecimiento de la comunidad.</p> <p>. Se llevó a cabo reunión con el Alcalde de Tibú, en el que se compartieron detalles sobre el proceso de contratación social en el corregimiento de La Gabarra, fortaleciendo los lazos con las autoridades locales y asegurando una comunicación transparente y fluida sobre las iniciativas que impactan directamente a las comunidades de la región del Catatumbo.</p> <p>. En un ejercicio de estrechamiento de lazos, se llevó a cabo encuentro con el Director encargado del SENA - Seccional Norte de Santander, en el que se compartieron avances de la iniciativa de Formación en el Sector Eléctrico del MIT (Modelo de Integración a los Territorios), especialmente en lo relacionado con la Brigada de Eficiencia Energética. El SENA juega un papel fundamental en este proyecto, y este acercamiento permitió avanzar en el lanzamiento de la brigada en Cúcuta, Pamplona y Ocaña. Además, se afianzó la relación y sentando las bases para la futura visita del equipo del SENA a las instalaciones en CENS, consolidando la colaboración y el compromiso con la formación y el desarrollo de la comunidad.</p>	<p>100%</p>
<p>Componente 4: Atención al Ciudadano</p>				
<p>Subcomponente 1 - Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</p>				
<p>Presentar informes sobre los canales de atención y/o experiencia al cliente de forma semestral con directivos y líderes de la organización.</p>	<p>Líder Atención Integral al Cliente</p>	<p>31/12/2024</p>	<p>Durante el cuatrimestre se realizaron espacios con directivos y líderes de la organización que participan en las Reuniones de Integración y Coordinación - RIC de Experiencia, donde se compartieron los siguientes temas:</p> <p>En junio: Feedback Legal - Intervención de Secretaría General / CX</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados del indicador de quejas – junio 2024 - Como vamos en junio. - Resultados del indicador de reclamos –junio 2024 - Zoom sobre casos de quejas y reclamos 2024 	<p>100%</p>

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Tercer Cuatrimestre 2024	Avance %
Presentar informes sobre los canales de atención y/o experiencia al cliente de forma semestral con directivos y líderes de la organización.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Julio: RIC de la Experiencia del Cliente y resultados del mes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informe de bozón de felicitaciones y sugerencias - Resultados del indicador de quejas julio 2024 - Como vamos en agosto. - Resultados del indicador de reclamos julio 2024 - Zoom sobre casos de quejas y reclamos 2024 <p>En septiembre se presentaron resultados del mes de agosto:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mejoras en el canal de atención escrito - Resultados del indicador de reclamos agosto 2024 - Resultados del indicador de quejas agosto 2024 - Análisis fuga de aceite en transformadores - Cómo vamos en septiembre? <p>En octubre se realizó Seguimiento a necesidades con la USSA – intervención de la USSA/ Canal Presencial:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados del indicador de quejas – septiembre 2024 - Como vamos en octubre. - Resultados del indicador de reclamos –septiembre 2024 <p>Noviembre: Resultados de Gestión frente de recuperación de consumos vía administrativa 2024</p> <ul style="list-style-type: none"> - Resultados del indicador de quejas – octubre 2024 - Como vamos en noviembre. - Resultados del indicador de reclamos –octubre 2024 - Informe de casos reiterativos por falla de transformadores <p>Diciembre se presentaron resultados del mes de noviembre:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Propuestas de incluir en la planeación 2025 de los equipos técnicos acciones para tratamiento a dolores del 2024 - Resultados del indicador de reclamos noviembre 2024 - Resultados del indicador de quejas noviembre 2024 - Cómo vamos en diciembre? (Avance: 100%) 	100%
Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los canales de atención				
Realizar acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención de clientes-usuarios.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>A continuación, se relacionan las acciones realizadas para los meses de julio a septiembre relacionados con esta acción:</p> <p>Canal presencial se realizó:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. A partir de septiembre 2024 se reactivaron los indicadores de "Eficacia de la atención" y "Eficacia en el llamado" buscando con ello optimizar los tiempos de atención presencial y virtual y como consecuente mejora en la satisfacción del usuario. 2. Se mantiene contrato de compra de aroma institucional (recambio de difusores) y unidades de spray para todas las localidades, como mantenimiento de la estrategia de marca institucional olfativa para nuestras salas de atención. 3. Implementación de estrategias de fidelización con clientes: a. Entrega de detalle Eco_Regalo (planta miniatura, o semillas germinables) por actualización de datos o inscripción en factura digital y tarjetas de presentación con QR por canales digitales y de autogestión; b. El 05 de julio se concretó propuesta de Ofosi "Presentación de Iniciativa Ecológica para el Día del Usuario 2024" tarjeta germinable con QR para potenciar canales digitales y de autogestión. La estrategia permitió fidelizar usuarios que participaron en la actividad al punto de responder con buenas señales recomendaciones y demás permitiendo resultados positivos de la propuesta; c. Compra de lapiceros con odotipo, como recordación de la marca olfativa en la semana de la experiencia del cliente interno. 4. Mantenimiento de espacios de monitoreo en la calidad de respuesta: <ul style="list-style-type: none"> - Calibración canal presencial (enfoque atención de solicitudes virtuales) análisis de tiempos de silencio, interacciones sin activación de grabación. - Verificaciones por auditoría de reclamos (imputabilidad al canal, críticos y no críticos). - Otras verificaciones (procesos no imputables) se anexan soportes de retroalimentación de verificaciones (con enfoque en procesos de gestiones internas y educación al cliente desde casillas de atención), se anexa soportes de retroalimentación de verificaciones. - Acciones para reducir costos valores de factura. (soporte interventoría al día). 5. modificación de contrato OTROSI: <ul style="list-style-type: none"> - Mejor empoderamiento en los roles del contratista para aumento de topes de ajustes y financiaciones. - Contratación de personas con discapacidad. 6. Remodelación de Sala principal en Cúcuta y localidad de Chinácota incluyendo adecuaciones locativas mínimas espacios de atención incluyentes - personas con discapacidad. 7. proyecto implementación de cabinas Centros Cercanos. 	100%

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Tercer Cuatrimestre 2024	Avance %
			<p>Desde el Contac Center:</p> <p>8. Relanzamiento de Lucia.</p> <p>9. Transformación de logo de lucia a avatar realista como parte de relanzamiento de Lucia.</p> <p>10. Implementación de protocolos de descarte por errores de entregas de pines de recarga.</p> <p>11. entregas de precargas por Lucia.</p> <p>12. Modificación de contrato para implementación de soluciones disponibles del proveedor EMTELCO y asociadas con automatizaciones y servicios interpretes para atención incluyente personas con discapacidad.</p> <p>14. Implementación de SP7 integración de sistemas de turno de reparaciones con SAC</p> <p>Canal Escrito:</p> <p>15. Reorganización de frentes de trabajo, eliminación de rol generador de insumos y asignador, ello por la puesta en funcionamiento a partir de agosto, bot o automatización de PQR ingresados por el buzón del canal escrito - PQRS, logrando automatizar el envío a radicación Mercurio de todos los PQR's recibidos por el buzón del canal escrito.</p> <p>16. Implementación de automatización/Bot de la ESSA, reportes PBI, estado de vencimientos por canales e insumos de equipos técnicos.</p>	100%
Brindar feedback a los canales de atención de acuerdo con lo identificado en la gestión de demandas, tutelas y SAP	Lider Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>El 02 de octubre 2024 se llevó a cabo el tercer feedback Legal con los canales de atención, en donde se mostraron los resultados de las acciones legales interpuestas contra CENS en el tercer trimestre del año 2024 (tutelas, reclamaciones extracontractuales, apertura de investigación por silencios administrativos positivos SAP) así como las oportunidades de mejora identificadas.</p> <p>Con corte al 19/12/2024 se recibieron 202 solicitudes por parte de Secretaría General, de las cuales el 84.65% corresponde a Tutelas, 10.89% a Apertura de Investigación por SAP y el 4.46% a reclamaciones extracontractuales.</p> <p>Se ha logrado identificar oportunidades de mejora relacionadas con el envío de expedientes de manera oportuna ante la SSPD, correcta notificación electrónica, así como adjuntar los soportes pertinentes en las respuestas emitidas a los usuarios. Por parte de los canales de atención se sigue trabajando en el plan de acción con el fin de mitigar las falencias o hallazgos identificados.</p> <p>Adicional a la retroalimentación de feedback legal, se han evidenciado oportunidades de mejora en el análisis de verificación de las quejas y reclamos imputables, los cuales han sido compartidos con los canales de atención, así como el aumento de inconsistencias en las reclamaciones que se reportan al formato A del SUI, de lo cual se pudo esclarecer que estas obedecen a contingencias en gran parte debido a incapacidades. Se está trabajando para mitigar el impacto.</p> <p>Dentro del TOP cuatro como motivos más representativos por los cuales los usuarios/clientes instauraron algún tipo de acción legal fueron: Petición sin responder, CENS vinculado, Alto consumo o facturación Excesiva y Conexión del servicio de energía dentro de los cuales se tienen 35, 32, 25 y 16 acciones legales.</p> <p>Respecto a los Fallos emitidos se tiene que el 71.78 % resultaron favorables a la compañía, 10.90% desfavorable, 10.34% se encuentra en descargos (aplica para SAP) y 6.98% se encuentra en estado pendiente.</p> <p>Por parte de los canales de atención, recibieron las recomendaciones entregadas y continúan trabajando en la mejora continua con base en las recomendaciones entregadas.</p>	100%
Realizar espacio relacional un jueves al mes con las empresas que están interesadas en pertenecer al grupo de Proveedores y Contratistas de CENS.	Lider Cadena de Abastecimiento	31/12/2024	<p>Durante el año 2024 CENS desarrollaron 11 espacios relacionales con la participación 43 empresas, en los cuales se les dio a conocer las necesidades de bienes y servicios y la forma de poder acceder a la información de dichas necesidades. También se participó en 3 eventos gremiales donde, a través de citas programadas, se dio a conocer el plan de compras empresarial a 98 empresas (nacionales y extranjeras). Por último, mediante el boletín de P&C se informó en 4 ediciones a 1.587 empresas las actualizaciones normativas del proceso Adquisición de Bienes y Suministros, y los puntos de atención a nivel de grupo en temas relacionados con la cadena de suministro.</p>	100%
Implementar estrategias de promoción para incentivar el uso del Portal de Vinculación Clientes Energía como canal virtual para la recepción y atención de solicitudes de pedidos de energía, con el fin de ofrecer una alternativa a la atención en el canal presencial.	Lider Mercadeo y Ventas	31/12/2024	<p>Se diseñó el plan de comunicación para asegurar el conocimiento e impulsar el uso del portal de vinculación con el gremio de electricistas, proyectistas y constructores, destacando su funcionalidad para procesar solicitudes de forma inmediata, facilitando la gestión de trámites y contribuyendo a la eficiencia de los pedidos de energía.</p> <p>Se aplicaron las siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizó campaña de comunicación a través de los diferentes medios de comunicación. Cuatro (4) piezas gráficas "Tips de comunicación" asociados a la usabilidad del Portal de Vinculación, los cuales fueron socializados por el WhatsApp corporativo del Canal Constructor, (2) Videos explicativos sobre la usabilidad del Portal de Vinculación e implementación de los nuevos formatos RETIE, los cuales fueron socializados por el WhatsApp corporativo del Canal Constructor y en las pantallas de la sala de atención al usuario y también invitaciones a las jornadas de socialización grupal (3 invitaciones) y personalizadas (8 Invitaciones). 	100%

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Tercer Cuatrimestre 2024	Avance %
Implementar estrategias de promoción para incentivar el uso del Portal de Vinculación Clientes Energía como canal virtual para la recepción y atención de solicitudes de pedidos de energía, con el fin de ofrecer una alternativa a la atención en el canal presencial.	Líder Mercadeo y Ventas	31/12/2024	<ul style="list-style-type: none"> Se realizó socialización y capacitación del funcionamiento y beneficios del portal al público objetivo (Proyectistas) en un total de asistentes por regionales Cúcuta (62 Asistentes) y Pamplona (70 Asistentes). Se realizó la planeación y ejecución de la logística, para las actividades de socialización del Portal de Vinculación Clientes de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> Se gestionaron los recursos necesarios (recursos físicos, temáticas, presupuestos y logística) para la ejecución de la actividad con los proyectistas de la Regional Cúcuta por parte del equipo de trabajo del Proceso de Vinculación Clientes. Se gestionaron los recursos necesarios (recursos físicos, temáticas, presupuestos y logística) para la ejecución de la actividad con los proyectistas de la Regional Pamplona por parte del equipo de trabajo del Proceso de Vinculación Clientes y los Coordinadores de Comercial de la Regional. Se realizó seguimiento a la usabilidad del portal de Vinculación para el último trimestre de la vigencia 2024 y se mantiene en promedio en un 4.47% de avance. Se diseñó una propuesta para asignar un recurso humano en las salas de atención en los para el año 2025, con el objetivo de asesorar a clientes y constructores en todos los aspectos relacionados con el registro de solicitudes a través del Portal de Vinculación. Esta iniciativa busca mejorar la experiencia del usuario, aumentar la usabilidad del portal, aclarar dudas y minimizar errores, garantizando así un proceso más fluido y eficiente en la gestión de solicitudes. <p>Se consolidó la información de los ANS con la siguiente información: Septiembre: Factibilidad 96.88%, Revisión de Proyectos 43.04%, Recibo Técnico 95.17%, Conexión del Servicio 42.43%. Octubre: Factibilidad 98.05%, Revisión de Proyectos 47.95%, Recibo Técnico 93.68%, Conexión del Servicio 24.30%. Noviembre: Factibilidad 95.97%, Revisión de Proyectos 80.65%, Recibo Técnico 87.30%, Conexión del Servicio 40.65%.</p> <p>ANS de Seguimiento: Factibilidad: 5 días; Revisión de Proyecto Nivel I: 5 días; Revisión de Proyecto Nivel II y III: 12 días; Recibo Técnico Nivel I: 5 días; Recibo Técnico Nivel II y III: 12 días; Conexión del Servicio: 10 días.</p>	100%
Implementar los Acuerdos Operativos y el Piloto "Habilitación Vivienda" en territorios del MIT - Tibú como estrategia para permitir acceder al servicio a aquellos usuarios que no tienen instalaciones eléctricas normalizadas.	Líder Mercadeo y Ventas	31/12/2024	<p>Acciones realizadas (Hito 1 y 2):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se ajusta flujograma para el piloto de acuerdo con la realidad evidenciada en las visitas técnicas de caracterización de las viviendas. - Se realizan ajustes al documento MRN de Conexión al Usuario a solicitud de ALSG. Se reinicia revisión metodológica dados los cambios de fondo sobre el documento. En espera de respuesta por parte de Desarrollo Organizacional. - Se realizan ajustes sobre el instructivo de acuerdo con la realidad evidenciadas en las visitas y las reuniones de seguimiento. Se avanza en la consolidación del instructivo preliminar para la oferta de cara al 2025. - Una vez surtido el proceso de validación con el equipo Aseguramiento Operación Comercial (Cartera) y el Área Finanzas, se define que no es viable para CENS hacer el ajuste a la Decisión Empresarial para el ajuste del plazo máximo de financiación a 10 años para la oferta. El piloto continuará con el plazo establecido que será de 5 años y una culminado, se tomará la decisión si es necesario o no ampliar dicho plazo. - Se diseña presentación preliminar con los primeros avances del Piloto Conexión al Usuario. Se espera alimentar el lienzo en la medida que se avance con las visitas e identificación de las VESS y su respectiva intervención. - Se realizan visitas de identificación en Ocaña, sector Capellanía, Las Mercedes y La Colorada.- Se desarrollaron un promedio de 7 visitas para la vinculación de los primeros usuarios al piloto de Conexión al Usuario en Chitagá, Hato Viejo, Pizarreal, Capellanía, Las Mercedes y Santa Rita. - Se implementó el piloto en cinco usuarios de Chitagá, dos de Hato Viejo y cuatro de Pizarreal. Se gestionó la expansión para Las Mercedes y Santa Rita, pero por cuestiones de orden público, no ha sido posible continuar con la habilitación de la vivienda para la conexión del servicio. Se tienen identificadas, aproximadamente, 42 viviendas adicionales que están pendientes por impactar. Se traslada la gestión para 2025. - Se consolida el informe en donde se incluye información comercial, técnica y lecciones aprendidas de la implementación del piloto en los territorios impactados. Este será el insumo principal, para el diseño de la oferta en 2025. - Dada la respuesta del Área Finanzas, se trabaja en la actualización del modelo financiero de la oferta. Se determina en primera instancia viabilidad para la implementación de la oferta. Pendiente validación por parte del Área Finanzas. 	100%
Subcomponente 3 - Talento humano				
Desarrollo de actividades educativas y formativas con población interna de la organización para fortalecimiento del principio de servicio.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Se llevaron a cabo actividades educativas y formativas con 329 colaboradores de la organización, enfocadas en fortalecer el principio de servicio y mejorar la experiencia del cliente. Estas actividades se realizaron en Cúcuta y Tibú.</p> <p>Se realizaron dos talleres con trabajadores, bajo la metodología de liderazgo de servicio Ubuntu. Participaron en el primer encuentro 38 personas y en el segundo 30 trabajadores. Se abordaron temas como liderazgo, propósito, empatía y autoconocimiento.</p>	100%
Consolidar el conocimiento del personal de atención integral clientes mediante la estrategia de formación	Líder Atención Integral al Cliente		Se avanza con la gestión de los Planes de Desarrollo de 22 trabajadores del proceso Atención Integral del Clientes en la herramienta de Gestión del Capital Humano - HCM; Así mismo, se cerró el plan de desarrollo de 12 trabajadores.	100%
Subcomponente 4 - Normativo y Procedimental				
Implementación de buenas prácticas contenidas en la Norma NTC 10002:2018.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Durante el periodo se llevaron a cabo las siguientes actividades:</p> <p>Se impactaron 531 personas en los diferentes espacios y eventos en los que participó el grupo de experiencia del cliente llevando su mensaje de la importancia de las relaciones, emociones, recuerdos y reconocimiento del otro.</p>	100%

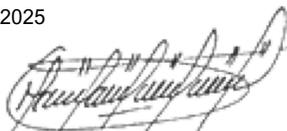
Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Tercer Cuatrimestre 2024	Avance %
Implementación de buenas prácticas contenidas en la Norma NTC 10002:2018.	Lider Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Sensibilización de la gestión de Quejas en CENS: Se llevaron a cabo 11 espacios con personal de planta y contratistas de CENS tales como: Ingessa, Ofosi, Disico, Inmel y ODMS impactando a 281 personas con el mensaje de experiencia del cliente y la gestión de las quejas, se conversó de la importancia de dejar huellas positivas en los usuarios y de evitar inconformidades relacionadas con comportamiento de personal que representa la marca CENS, así como incumplimiento de las promesas e inconformidad por la ejecución de nuestras labores que son las causas principales de los 25 motivos de quejas que hoy gestiona la compañía.</p> <p>Se divulgaron en 4 boletines con información relevante de Quejas como parte de la interiorización y creación de piezas masivas para la comprensión de las quejas y su imputabilidad a la compañía.</p> <p>En estos espacios además de sensibilizar sobre la frase "el cliente es todo aquel que no soy yo" se habló de la importancia de la adecuada gestión de las quejas y se dejaron mensajes para aplicar más allá del ámbito laboral.</p> <p>Como tres prácticas con relación a las quejas se tuvieron: 1. Divulgación masiva frente a los motivos de quejas, el indicador relacionado y la importancia de su gestión. 2. Entrega de información relacionada a la experiencia positiva de los clientes y la adecuada gestión de las Quejas en cada uno de los espacios donde el grupo de experiencia participó 3. Participación en las inducciones organizacionales entregando a los nuevos colaboradores información relacionada con la experiencia del cliente y la adecuada gestión de sus quejas.</p>	100%
Subcomponente 5 - Relacionamiento con el ciudadano				
Medir la experiencia de los usuarios y potenciales usuarios en los trámites de acceso al servicio de energía y gestión de daños o reporte de fallas con el servicio.	Lider Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Se llevaron a cabo mediciones quincenales sobre los trámites de acceso y de gestión de daños.</p> <p>A la fecha de cierre se habían consultado a 772 clientes o potenciales clientes, su experiencia con el trámite de acceso valorando los atributos de: trato brindado por el personal en terreno, satisfacción con la información u orientación entregada del paso a seguir, tiempo de la visita en terreno, facilidad del trámites y diligencias ante CENS y disposición para recomendar a CENS con otras personas.</p> <p>La medición global de esta medición es de 4.59 /5; En cuanto a calificación promedio por pregunta se obtuvo el siguiente resultado: Trato brindado por el personal: 4.68 Satisfacción con la información sobre el resultado del trámite o lo que debe corregir: 4.61 Tiempo de la visita: 4.49 Facilidad para acceder al servicio de energía: 4.46 Recomendación: 4.72</p> <p>Para el trámite de gestión de daños se aplicaron 738 encuestas evaluando los atributos: Acción de recomendar a CENS con otras personas. El resultado de esta medición es de 4.64 en una escala de medición de 1 a 5. En cuanto a calificación promedio por pregunta se obtuvo: Trato brindado por el personal: 4.64 Satisfacción con la información o solución brindada: 4.66 Tiempo transcurrido desde el reporte hasta la solución del daño: 4.34 Facilidad para reportar el daño: 4.70 Recomendación: 4.73</p>	100%
Diseñar mediciones de la experiencia del cliente y su aporte a los indicadores clave de la Compañía.	Lider Atención Integral al Cliente		<p>El 12 de septiembre 2024 se llevó a cabo reunión con la empresa IPSOS a fin de revisar temas relacionados con nuevas mediciones de experiencia del cliente tales como: NPS, nivel de recomendación del cliente con relación a los servicios prestados por CENS, así como la medición Relacional que busca identificar el enganche emocional del cliente con la marca CENS. En este mismo espacio se planteó con el proveedor la necesidad de identificar los indicadores Economic de la Experiencia, con el fin de avanzar con la definición y medición de los mismos en la gestión de la compañía.</p> <p>Tras realizar consultas con expertos, como IPSOS, sobre la definición de indicadores económicos para medir la rentabilidad en la gestión de la experiencia, se identificó la necesidad de suscribir un contrato que permita estudiar a profundidad el negocio, la gestión de la experiencia y su impacto en los indicadores financieros pero a partir de la próxima vigencia presupuestal se continuará trabajando esta iniciativa.</p> <p>Las intervenciones enfocadas en la gestión de la experiencia han generado resultados positivos, evidenciados en las mediciones sobre gestión de daños y el acceso al servicio de energía. Asimismo, las charlas impartidas con el mensaje de experiencia definido en CENS, han contribuido al fortalecimiento de la productividad del personal y al trabajo colaborativo, en beneficio tanto del cliente interno como externo. Estos impactos representan un valor agregado significativo para la organización, aun cuando no son fácilmente cuantificables.</p>	50%
Implementación de espacios de relacionamiento con Líderes y usuarios en general para fortalecimiento de temas como uso eficiente, uso seguro, derechos y deberes.	Lider Atención Integral al Cliente	31/12/2024	<p>Se realizaron 7 encuentros de líderes (3 en Cúcuta, 1 en Ocaña, 1 en Cáchira, 1 en La Gloria y 1 en Pelaya). En estos encuentros participaron 137 líderes comunales: Encuentro de Líderes_Cúcuta_19 de julio 2024 Encuentro de Líderes_Cúcuta_08 de julio 2024 Encuentro de Líderes_Cúcuta_16 de julio 2024 Encuentro de Líderes_Pelaya_07 de julio 2024 Encuentro de Líderes_Cáchira_11 de septiembre 2024 Encuentro de Líderes_Ocaña_03 de septiembre 2024 Encuentro de Líderes_La Mata_18 de septiembre 2024</p>	100%

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Tercer Cuatrimestre 2024	Avance %
Realizar seguimiento a la implementación del mecanismo de Quejas y Reclamos atento a Derechos Humanos para proyectos de Infraestructura.	Líder de Planificación y Gestión T&D		<p>Se realizó mesa de trabajo con el Equipo de Gestión de Proyectos de Infraestructura (GPI) quienes ejecutan obras de infraestructura susceptibles a generar quejas y reclamos asociadas al mecanismo, también se contó con el acompañamiento del equipo Atención Integral al Cliente (ATIC) desde el cual se hace el manejo de los diferentes canales de atención a clientes, usuarios y comunidad.</p> <p>En el marco de este espacio se evidenció que el mecanismo no se está implementando de acuerdo a lo establecido. Por tanto, se realizará mesa de trabajo en septiembre 2024 con el líder de equipo de Proyectos para evaluar, identificar brechas y tomar medidas para la adecuada implementación del mecanismo.</p> <p>En agosto se realizó revisión sobre la implementación del mecanismo de quejas y reclamos atento a Derechos Humanos para Proyectos de infraestructura, con los equipos de Proyectos y Atención al Cliente. A su vez, en noviembre 2024 se socializó el mecanismo con los profesionales directos y contratistas encargados del relacionamiento con comunidades que hacen parte del área de influencia de las obras de infraestructura de CENS, para que en 2025 se logre realizar trazabilidad y seguimiento eficiente de las quejas y reclamos presentados en el marco de los proyectos ejecutados y en virtud a las tipologías establecidas en el mecanismo.</p>	100%
Medir y analizar la percepción del nivel de satisfacción respecto a la atención del nuevo canal asignado en el proyecto piloto para la venta de servicios técnicos de portafolio.	Líder Mercadeo y Ventas	31/12/2024	Durante el segundo semestre 2024, se continuó la aplicación de la encuesta de satisfacción a los clientes de servicios de portafolio para este nuevo medio de contacto obteniendo una satisfacción de 4.93 evaluada sobre 5 puntos, así mismo, en la pregunta abierta los clientes manifestaron que este medio es diligente, comprometido, eficiente y que tiene una buena coordinación con la ejecución técnica.	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.	Líderes de Equipo de Trabajo	31/07/2024	<p>En cuanto a la actualización y publicación de la información mínima requerida de acuerdo a lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014, se destaca lo siguiente:</p> <p>Comunicaciones: Se logró actualizar la información correspondiente a: 1.4. Información de Contacto de la entidad 1.6.1. Listado de entidades que integran el organismo 1.7.1. Directorio de agremiaciones, asociaciones y otros grupos de interés 1.8.3. Formularios 1.11.1. Calendario de Actividades 4.5.1. Informe de empalme del representante legal y los ordenadores del gasto, cuando se presenten cambios. 6.1.1. Descripción General del Menú Participa</p> <p>Atención Integral al Cliente: Durante el cuatrimestre se generó y consolidó información relacionada con la información mínima requerida en la ley de transparencia y acceso a la información pública, en el Link de publicación en página web: https://www.cens.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/informacion-de-interes#72691-transacciones-de-informacin-pblica</p> <p>Planeación, análisis financiero y GIR: Durante el período comprendido entre septiembre y diciembre de 2024 se han realizado las siguientes acciones en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014: a) Publicación en la página web de CENS del Presupuesto desagregado y modificado del tercer y cuarto trimestre de 2024; b) Revisión de las secciones de presupuesto, protección de datos, verificando que la información está correcta; c) Validación del funcionamiento adecuado de los enlaces de la sección de transparencia que direccionan a presupuesto y a protección de datos; d) Validación del numeral 11 del documento de términos y condiciones de la página web de CENS, relacionado con Protección de Datos Personales, para asegurar que estuviese actualizado y los vínculos a otras secciones funcionando adecuadamente.</p> <p>Gestión Financiera y Tesorería: Se publicó en la página web de CENS el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultado Integral corte diciembre 2023, en la ruta: https://www.cens.com.co/accionistas/informacion-financiera/presupuesto</p> <p>Soporte Administrativo: Se realizó la actualización de los instrumentos de información y gestión pública, se presentaron al Comité de Archivo para aprobación y fueron actualizados en el proceso y pagina WEB de CENS.</p> <p>Auditoría: Durante el año 2024 se realizaron los tres seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, de la siguiente manera: 16-ene-2024 Tercer cuatrimestre 2023; 16-may-2024 Primer cuatrimestre 2024; 13-sep-2024 Segundo cuatrimestre 2024; Así mismo, se publicó la evaluación del sistema de control interno correspondiente al segundo semestre 2023 y primer semestre 2024.</p> <p>Tecnología de Información: e realizaron las adecuaciones en la página web para cumplir con los ítems definidos en los anexos de Accesibilidad Web, Identidad Visual y Seguridad Digital.</p>	100%
Subcomponente 5 - Monitoreo del acceso a la información pública				

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Tercer Cuatrimestre 2024	Avance %
Realizar la actualización de los Instrumentos de Gestión de la Información: Inventario de Activos de Información, Esquema de Publicación de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada	Líder de Soporte Administrativo	31/12/2024	<p>Acciones realizadas: Se aprobaron y publicaron los siguientes documentos de Gestión de la información Índice de Información Clasificada y Reservada, Registro de activos de información, Tablas de Retención Documental.</p> <p>Soportes y evidencias: link de publicación https://www.cens.com.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/instrumentos-de-gestion-de-informacion-publica.</p>	100%
Establecer mejoras de acceso a los canales de atención a los ciudadanos con enfoque incluyente	Líder de Soporte Administrativo	31/12/2024	<p>Durante la vigencia 2024 se desarrollaron diferentes actividades tendientes a establecer mejoras de acceso a los canales de atención a los ciudadanos con enfoque incluyente, estas son:</p> <p>Se inició un estudio de volumetría enfocado en la atención de usuarios con discapacidad, con una mirada 360° en las salas de atención buscando identificar qué tanto impacto tiene los canales con relación a atenciones de usuarios con discapacidad, identificando alternativas de solución que contribuya a la mejora continua del servicio. Se generó un diagnóstico del que se realizará seguimiento a compromisos como parte de la mejora continua, tales como: marcación desde el administrador de turnos (Sentry) para que el agente de servicio identifique el tipo de usuario y discapacidad va a atender; Así mismo, espacios de sensibilización con personal interno para fortalecer lenguaje de señas y atención de usuarios.</p> <p>Se realizó análisis para reactivación de indicador de eficacia en el llamado en las salas presenciales, buscando mejorar los tiempos de espera; Actualmente, las salas de atención presencial tienen incluido dentro del turno de atención prioritaria la atención de personas con discapacidad, siendo esta casilla la que facilita el acceso físico para el ingreso a las salas</p> <p>Para generación de aletas para usuarios con discapacidad cuando se atienden por cualquier tipo de canal, se logró la opción parametrizable en SAC la cual construye base de datos "listados de usuarios" para realizar marcación masiva.</p> <p>Se realizaron las siguientes propuestas para la firma del Contac Center, tales como: Crear una línea especial donde se utilicen servicios de interpretación simultánea para atender llamadas de personas sordas a través de videollamadas con intérpretes en lengua de señas; Incluir opciones de asistencia a través de texto a voz y voz a texto en líneas telefónicas de soporte; Con respecto a las opciones de "texto a voz y voz a texto" el Canal Telefónico se encuentra en proceso de modificación de contrato para lograr esta solución.</p> <p>En septiembre se realizó visita guiada a través de interprete a una población con discapacidad auditiva a las instalaciones de CENS donde se les dio a conocer las diferentes opciones de atención dispuestas en la sala, y se les incentivó a aprovechar la utilidad de los servicios ofrecidos, invitación emotiva donde se sensibilizó en el empeño de CENS en eliminar barreras culturales para lograr brindarles mejores experiencias.</p> <p>En cuanto a la firma contratista de atención clientes, se acordó modificar el Contrato para lograr contratar personas con discapacidad auditiva. Actualmente, se encuentra en proceso de capacitación, y se proyecta disponer como concepto de centro de relevo para el asesor virtual en línea y casillas presenciales.</p> <p>Se efectuó reunión de Atención Integral al Cliente con la Unidad de Suministros y Soporte Administrativo, para asegurar que la remodelación de la Sala Sevilla y en la Localidad de Tibú, incorpore los elementos mínimos por cumplimiento de normatividad incluyente, señalética para discapacidad auditiva y podo táctil para discapacidad visual.</p>	100%
Componente 6: Otras iniciativas				
Subcomponente 1 - Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, participación ciudadana, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos				
Fortalecer la divulgación externa del canal de denuncia.	Líder Comunicaciones	31/12/2024	<p>Durante este período se continuó con la publicación constante e ininterrumpida de la Línea Ética Contacto Transparente en la página web www.cens.com.co y en Mi Bitácora (intranet). Este canal ha sido fundamental para fortalecer la transparencia empresarial, brindando a los trabajadores y usuarios un espacio directo y confiable para reportar inquietudes y promover prácticas éticas dentro de la organización.</p> <p>Además, a lo largo de este periodo se realizó un excelente despliegue de información, incluyendo publicaciones, post's y videos en medios digitales y redes sociales, lo que permitió amplificar el alcance de esta iniciativa y fortalecer aún más el proceso de comunicación de la Línea Ética. Gracias a estas acciones, se logró reafirmar el compromiso con la transparencia, la integridad y la apertura en todas las operaciones de CENS.</p> <p>En 2024 se promovió un ambiente de confianza tanto interna como externamente, facilitando la participación activa de todos los miembros de la organización y los usuarios en general, en la construcción de una cultura ética sólida.</p>	100%

Acción PAAC	Responsable	Fecha fin	Acciones ejecutadas durante el Tercer Cuatrimestre 2024	Avance %
Divulgación de los medios internamente para hacer denuncias.	Líder Comunicaciones	31/12/2024	<p>Durante el segundo semestre 2024 se realizaron las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se diseñó nueva línea gráfica y se generó banner con la información de la Línea de Contacto Transparente que se publicó una vez en el boletín digital CENS.com y en Mi Bitácora: <ul style="list-style-type: none"> - Edición #528 – CENS.com (censdigital.com.co) – Julio 2 de 2024 https://www.censdigital.com.co/cens-com/edicion-528/ - A través de banner en la página interna Mi Bitácora https://mibitacoracens.epm.com.co/, se dispuso y se ha mantenido hasta la fecha • Se diseñó una nueva línea gráfica y se generó un banner con la información de la Línea de Contacto Transparente que se publicó una vez en el boletín digital CENS.com y en Mi Bitácora: <ul style="list-style-type: none"> - Edición #550 – CENS.com (censdigital.com.co) – Diciembre 2 de 2024 https://www.censdigital.com.co/cens-com/edicion-550/ - Se publicó de forma permanente e ininterrumpida la Línea Ética Contacto en Mi Bitácora (intranet), con el propósito de fortalecer la transparencia empresarial. Esta iniciativa busca fomentar un ambiente de confianza y apertura, permitiendo que los trabajadores y usuarios tengan un canal directo para reportar inquietudes y promover prácticas éticas dentro de la organización. 	100%
Realizar una jornada de sensibilización al Grupo Gente CENS en temas relacionados con el PAAC	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2024	<p>En septiembre se dió a conocer a los trabajadores en un espacio del grupo primario del Equipo de Trabajo Expansión, Reposición y Soporte, Subestaciones y Líneas lo siguiente: Estrategias y acciones que permiten a la empresa prevenir y mitigar la ocurrencia de eventos de corrupción, las acciones establecidas para lograr la racionalización de trámites, los ejercicios de rendición de cuentas sobre la gestión empresarial, las acciones para lograr el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano, el fortalecimiento del derecho al acceso a la información pública y estrategias encaminadas a garantizar la gestión ética, transparencia y confianza.</p> <p>Se realizó la sensibilización sobre los temas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y del Modelo de Líneas de Defensa en los espacios de los Grupos Primarios del Equipo de Trabajo Sostenibilidad y Estrategia, el 25 de octubre de 2024; Con el Equipo de Trabajo Mantenimiento Integral Subestaciones y Líneas, el 28 de octubre de 2024; y el Equipo de Trabajo Atención Técnica a Clientes de Distribución, el 15 de noviembre de 2024, esto con el fin de fortalecer su conocimiento y entendimiento en los procesos de los temas mencionados.</p>	100%
Ejecución del Plan de trabajo de Gestión Ética	Comité de Ética	31/12/2024	<p>Agenda anual del Comité de Ética: Programación y Cumplimiento: El 21 de marzo se realizó la primera sesión del Comité de Ética y el 19 de Julio se realizó la segunda sesión de la vigencia 2024.</p> <p>Participación en los procesos de Inducción Organizacional: Durante la vigencia 2024 se contó con la participación de 199 estudiantes universitarios y aprendices SENA, y 55 personas vinculadas de planta.</p>	
Ejecución del Plan de trabajo de Gestión Ética	Comité de Ética	31/12/2024	<p>Fortalecimiento de la cultura de transparencia: Declaración voluntaria de Transparencia para los nuevos trabajadores: Para el período comprendido entre agosto y diciembre de 2024 se vincularon 28 nuevos trabajadores, los cuales han realizado la Declaración de Transparencia al momento de su vinculación en la plantilla física dispuesta para tal fin. Posteriormente, desde GIR se registró en el módulo de la Declaración de Transparencia; A nivel general, la aceptación es del 92.7% (639 trabajadores de 689). Los 50 trabajadores pendientes están distribuidos de la siguiente forma: 45 trabajadores de la Subgerencia de Distribución, 4 trabajadores de la Unidad de Gestión Operativa y 1 trabajador de la Subgerencia de Subestaciones y Líneas.</p> <p>Microlearning aplicado al Manual de Conducta Empresarial con enfoque en proveedores/contratistas y Clientes/ usuarios, teniendo como público objetivo Gente CENS: El 6 de junio se realizó la publicación del microlearning "Las 5 normas anticorrupción" a través del buzón de Comunicaciones.</p> <p>Mesa de trabajo con la Unidad de Suministros y Soporte Administrativo: Los temas tratados fueron: identificación de políticas y prácticas éticas en el relacionamiento con proveedores; y comunicar las políticas y prácticas a la gente CENS, a fin de impactar positivamente en la percepción de conductas éticas en el relacionamiento con proveedores y contratistas. Se realizaron dos mesas de trabajo el 20 de febrero y 01 de marzo 2024 contando con la participación del Jefe de Área, el Líder de Equipo de Trabajo de Cadena de Abastecimiento, y la Tecnóloga D Cadena de Suministro, a fin de presentar los resultados de la medición de Clima Ético de la vigencia 2023, concluyendo de manera conjunta la necesidad de socializar las políticas y prácticas con las que cuenta la Cadena de Abastecimiento para asegurar las prácticas éticas en el relacionamiento con los proveedores y contratistas.</p> <p>Se diseñó y publicó la pieza gráfica de las "5 normas anticorrupción" a través de los siguientes medios: En el junio a través de los Habladores ubicados en las salas de reuniones; y en julio 2024 en la edición No.529 del CENS.COM</p> <p>Fortalecimiento de la cultura ética a través de estudios de caso en dependencias referentes en prácticas éticas: El 29 de mayo se realizaron dos jornadas del Taller "Dilemas Éticos" con la participación de 29 asistentes pertenecientes a la Subgerencia Distribución y Unidad Suministro y Soporte Administrativo.</p>	100%

Cúcuta, 15 de enero de 2025


MARÍA ANTONIA CRISTANCHO MALDONADO
 Auditora CENS SA ESP (Encargada)