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

Vigilada Superservicios

CE6100

20181010021826

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	**CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.**
Vigencia:	**2018**
Fecha publicación:	**Septiembre 12 de 2018**
Componente:	Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de 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

Seguimiento 2
Fecha Seguimiento: Septiembre 12 de 2018

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción / **Subcomponente 1** Política de Administración de Riesgos	Socialización de la política de administración del riesgo	Política socializada	100%	Las políticas de gestión integral de riesgos y de cero tolerancias frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno, se encuentran publicadas en la página web de CENS y se divulgó al interior de la organización a través del medio de comunicación CENS.COM. Igualmente, la política de cero tolerancias frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno se dio a conocer en el espacio de relacionamiento con proveedores y contratistas regionales.
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción / **Subcomponente 5** Seguimiento	Realizar seguimiento a los controles establecidos para los riesgos de corrupción	Informe de actualización mapa de riesgos de corrupción	50%	En la actualización del mapa de riesgos de los procesos de la vigencia 2018 se ha venido realizando la identificación de los escenarios de riesgos asociados corrupción, sus causas, efectos y controles. Asimismo, como parte de los

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
				controles, durante este año se implementó la declaración de transparencia y la declaración de conflicto de intereses para todos los trabajadores activos de la organización. Con una aceptabilidad del 77% con respecto a los trabajadores capacitados.
Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites / Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Los procesos y procedimientos de CENS no están totalmente homologados con los del grupo empresarial EPM	Homologación de los proceso y procedimientos asociados a las Gestión Comercial con el propósito de identificar oportunidades de racionalización de trámites	65%	Se presenta un avance de 65.15% del cronograma total de homologación.
	Habilitación del canal escrito para la recepción de estas solicitudes	Homologación de los proceso y procedimientos asociados a las Gestión Comercial con el propósito de identificar oportunidades de racionalización de trámites	53%	Se presenta un avance de 52.5% del cronograma para la habilitación del canal escrito en referente a la homologación.
	Habilitación del canal constructor para la recepción de solicitudes realizadas por este gremio	Homologación de los proceso y procedimientos asociados a las Gestión Comercial con el propósito de identificar oportunidades de racionalización de tramites	100%	El canal se ha implementado en un 100% con el recurso asignado por gestión humana de manera definitiva.
Componente 3: Rendición de Cuentas/ Subcomponente	Elaboración del informe de sostenibilidad	Informe de sostenibilidad elaborado	100%	Se elaboró informe de Sostenibilidad en dos versiones: 1. Informe de Sostenibilidad - Relatoría Ejecutiva

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
1 Información de calidad y en lenguaje				2. Informe de sostenibilidad - versión completa El informe de sostenibilidad se realizó con el enfoque de gestión de los temas materiales (temas relevantes) de CENS. Estos se encuentran publicados en la página web de CENS. http://www.cens.com.co/Portals/0/InformeSostenibilidad_CENS2017.pdf http://www.cens.com.co/Portals/0/Documentos/Sostenibilidad/Relatoria%20Ejecutiva%20CENS%202017.pdf
Componente 3: Rendición de Cuentas / Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Rendición de cuentas a diferentes públicos de interés	Eventos de rendición de cuentas	100%	Se realizó 4 espacios de rendición de cuentas dirigido a diferentes grupos de interés: 1. Rendición de Cuentas General: El proceso de Rendición de Cuentas 2017 fue realizada el 18 de abril en las instalaciones del Hotel Holiday Inn, contando con la participación de 152 personas aproximadamente representando diferentes grupos de interés. Adicional a lo anterior para el cierre de los programas de Cercanía Institucional realizada por Educación al Cliente y Gestión Social, se desarrolla una Rendición de Cuentas dirigida a clientes, usuarios y comunidad. Durante el primer semestre fueron realizadas en: 1. Villa del Rosario - 17 marzo 2018 2. Pelaya – 21 abril 2018 3. Pamplona - 09 junio 2018

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Componente 4: Atención al Ciudadano / Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Automatización de la asignación de peticiones, quejas, reclamos y recursos	Programa PQR automatizado	70%	Esta acción hace parte del plan operativo de Soporte Clientes, y tiene como fecha de cumplimiento el 30 de septiembre de 2018. El avance a la fecha es el siguiente: - Creación de las siguientes rutas de trabajo con balance automático (reclamos, recursos, petición por daño en equipo eléctrico, factibilidad, solicitud de conexión). - Solicitud de modificación de funciones del cargo para tecnólogo E y técnico administrativo del equipo de trabajo Soporte Clientes.
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información / Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Realizar el registro nacional de bases de datos ante la SIC	Registro realizado	55%	Se realizó el inventario de las bases de datos personales de CENS susceptibles de registro en el RNBD de la SIC y se identificó la información preliminar requerida para el registro con cada una de las dependencias. La fecha inicial (30 de septiembre de 2018) se modificó en aras de contar con un mayor tiempo para preparación y validación de la información para el registro definitivo. La nueva fecha es 30 de diciembre de 2018.
	Continuidad en la publicación de información relacionada con el Decreto 2573/2014 "Estrategia de Gobierno en Línea"	Gobierno en línea implementado	53%	El decreto 2573 del 12 de diciembre de 2014, Gobierno en Línea, estuvo vigente hasta el 13 de junio de 2018, a partir del 14 de junio empezó a regir el decreto 1008 conocido como Gobierno Digital Se púbica información relacionada • Café RDC: 22 de agosto • Café RDC: 30 de agosto • Boletín Digital CENS.com – 31 de agosto de 2018 • Aló CENS – 31 de agosto de 2018

Componente / Subcomponente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información / Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Definir el procedimiento para la atención de solicitudes de los titulares de los datos en los diferentes canales de atención	Procedimiento definido	60%	Se construyó el documento preliminar del "instructivo para la atención al ejercicio del derecho de habeas data a través de los diferentes canales de atención de CENS".

Cúcuta, 13 de septiembre de 2018

GREEVER JOHANA ORTIZ DAZA
Auditora CENS