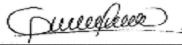


Nombre de la entidad:	CENS
Periodo evaluado:	2020 - 02
Estado del sistema de Control Interno de la entidad:	72.2%

Conclusión general sobre la evaluación del Sistema de Control Interno	
¿Están todos los componentes operando juntos y de manera integrada?	Si El Sistema de Control Interno de CENS durante el II semestre 2020, se ajustó y adaptó a las nuevas condiciones que trajo consigo la pandemia mundial del COVID-19, dándose respuesta desde los diferentes componentes del sistema para incorporar los nuevos requerimientos normativos, ajustes administrativos y operacionales para garantizar la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica, igualmente la gestión del riesgo estuvo presente en la toma de decisiones. Se llevaron a cabo verificaciones internas y externas sobre el SCI para garantizar el cumplimiento de las medidas impartidas por el Gobierno Nacional y Entes Regulatorios sobre la gestión empresarial y se implementaron planes de mejoramiento por parte de los responsables. La alta dirección lideró y efectuó seguimiento a los ajustes en facturación del servicio de energía, flujo de caja, recaudo, atención al cliente, contrataciones ante los nuevos requerimientos empresariales, entre otros, se continuó fortaleciendo el relacionamiento con los diferentes grupos de interés; y se evaluaron los resultados de la medición del clima ético por el Comité de Ética, identificándose acciones para el fortalecimiento del SCI. Se resalta el compromiso de los trabajadores, proveedores y contratistas en su labor frente a la nueva realidad ante la contingencia lo que permitió un adecuado ambiente de control en la empresa. Por lo anterior se considera que durante el semestre los componentes del SCI operaron articuladamente.
¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados?	Si Se considera que el Sistema de Control Interno es efectivo dado que existen políticas, lineamientos, procesos, roles y responsabilidades e indicadores a nivel estratégico/ procesos/ proyectos/ personas que soportan el funcionamiento y cumplimiento normativo del negocio de energía eléctrica. En el Cuadro de Mando Integral del nivel institucional, el indicador denominado "Índice de Gestión Ambiental (IGAE)", el cual tiene como propósito dar cuenta del estado de la gestión ambiental en las empresas y en el Grupo Empresarial, a partir de los compromisos ambientales asumidos por la organización, CENS obtuvo el mejor puntaje en el IGAE (105%) entre las filiales nacionales de energía del Grupo EPM, es así como el Cuadro de Mando Integral - CMI, reflejó resultados satisfactorios sobre los indicadores empresariales destacando el compromiso con los trabajadores, clientes, contratistas, accionistas y demás grupos de interés. El indicador Trayectoria RSE alcanzó un resultado de 103% superando la meta de 96% en 2020.
La entidad cuenta dentro de su Sistema de Control Interno, con una institucionalidad (Líneas de defensa) que le permita la toma de decisiones frente al control?	Si Operativamente se cuenta con las tres líneas de defensa, mediante las cuales se gestionan riesgos y controles identificados oportunidades de mejora y fortaleciendo la gestión empresarial, no obstante, CENS se encuentra en proceso de identificación y determinación de los procesos, actividades o sistemas de gestión que cumplen el rol de segunda línea de defensa, así mismo se estableció un proyecto a nivel del Grupo Empresarial EPM para oficializar las funciones de segunda línea de defensa en la filial CENS.

Componente	¿El componente está presente y funcionando?	Nivel de Cumplimiento componente	Estado actual: Explicación de las Debilidades y/o Fortaleza	Nivel de Cumplimiento componente presentado en el informe anterior	Estado del componente presentado en el informe anterior	Avance final del componente
Ambiente de Control	Si	67%	Como fortalezas se considera relevante que durante el segundo semestre 2020 se llevó a cabo la capacitación sobre uso de información privilegiada, con la participación de todos los Directivos en Comité de Gerencia; En Junta Directiva se presentó el informe de conflicto de intereses del nivel Directivo de CENS; Se diseñó y aplicó "Encuesta de percepción sobre escenarios de riesgos de corrupción" a los trabajadores y contratistas CENS como parte de las estrategias de participación en la actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción. Se contó con la participación de 254 personas. En atención a los resultados de la medición de clima ético, el Comité de Ética formuló acciones para desarrollar en la vigencia 2021. Se continuó diseñando y divulgando piezas gráficas bajo el concepto de memes relacionados con los valores organizacionales por el buzón de Comunicaciones y el grupo de difusión de WhatsApp; Mediante actividades desarrolladas en el marco de la celebración del Aniversario No.68 de CENS, participaron conferencistas enmarcando su discurso en la importancia de los principios y valores organizacionales. Se identificaron algunos temas que aun no se han presentado en el seno del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno; Así mismo, se encuentra en desarrollo la oportunidad de mejora para definir la segunda línea de defensa que en atención a lineamientos recibidos de casa matriz (EPM), el tema será desarrollado y formalizado a nivel de Grupo Empresarial desde la RIC de Planeación y Gestión Transmisión y Distribución, como parte de las actividades del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.	74.00%	El Ambiente de Control, es el fundamento de todos los demás componentes del control interno, por ello, temas como principios y valores éticos, gestión de talento humano, líneas de reporte a la alta gerencia y el direccionamiento estratégico, han venido siendo analizados y divulgados durante la vigencia en diferentes Comités de la empresa. Ante la oportunidad de mejora identificada a finales de 2019, sobre la necesidad de actualizar y oficializar los procesos y sistemas de gestión que cumplen el rol como segunda línea de defensa y con el fin de aplicar mecanismos para ejercer una adecuada supervisión del Sistema de Control Interno, se formuló en el aplicativo empresarial Avanza, la acción de mejora Código 190619-01-01 la cual se espera culminar durante el primer trimestre 2021. Se encuentra formulado en el Plan Anual de Auditoría 2020 el trabajo "Planeación Integrada" con ID 22244, cuyo objeto es verificar aspectos que garanticen el cumplimiento razonable los objetivos de la Planeación Estratégica. En la verificación semestral del SCI se identificaron aspectos que se requieren fortalecer ante el Comité Coordinador de Control Interno, temas relacionados con el desempeño de los lineamientos asociados al Ambiente de Control, los cuales serán incluidos en la agenda típica del segundo semestre 2020.	-7.00%
Evaluación de riesgos	Si	65%	Se destaca que para final del 2020 el Cuadro de Mando Integral - CMI, reflejó resultados satisfactorios sobre los indicadores empresariales en CENS. Durante el período Gestión Integral de Riesgos continuó realizando monitoreo de los riesgos de corrupción con insumos de la línea ética contacto transparente, el proceso Administración de procesos disciplinarios del personal, Comité de Ética y talleres de actualización del mapa de riesgos; Se analizan y evalúan los riesgos que impacten el logro de objetivos, determinando su nivel, con el fin de establecer prioridades en el manejo y toma de decisiones frente al tratamiento del riesgo. Se identificaron algunos temas que aun no se han presentado en el seno del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, como la evaluación de falla en los controles (diseño y ejecución) para definir cursos de acción apropiados para su mejora, basados en los informes de la segunda y tercera línea de defensa; Así mismo, se encuentra en desarrollo la oportunidad de mejora para definir la segunda línea de defensa que en atención a lineamientos recibidos de casa matriz (EPM), el tema será desarrollado y formalizado a nivel de Grupo Empresarial desde la RIC de Planeación y Gestión Transmisión y Distribución.	82.00%	Con el liderazgo del equipo directivo y la coordinación del equipo de trabajo para la Gestión Integral de Riesgos - GIR, todos los trabajadores identifican, evalúan y gestionan eventos potenciales de riesgo tanto internos como externos que pueden afectar el logro de los objetivos empresariales. El equipo de trabajo GIR apoya la actualización de mapa de riesgos de procesos, proyectos y contratos y genera reportes a la Alta Gerencia para una adecuada toma de decisiones. Por su parte, Auditoría realiza su labor de verificación independiente basada en riesgos, permitiendo planear y ejecutar aseguramiento a procesos y proyectos con enfoque a los riesgos claves.	-17.00%
Actividades de control	Si	79%	Con ocasión de la emergencia generada por el COVID-19 en el país, durante el segundo semestre del 2020 Auditoría evaluó las condiciones y excepciones del Sistema de Administración Comercial - SAC, implementadas por el proveedor Actcis para mitigar el riesgo de incumplimiento de las medidas establecidas en las normas externas e internas asociadas al aseguramiento de ingresos (Facturación). Se identificaron algunos temas que aun no se han presentado en el seno del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, como la verificación de que los responsables estén ejecutando los controles tal como han sido diseñados, esto por cuanto, aún se encuentra en desarrollo la oportunidad de mejora para definir la segunda línea de defensa.	83.00%	Actualmente se encuentra en desarrollo un cronograma de trabajo para la vigencia 2020, mediante el cual se considera la integración de algunos elementos comunes en la planificación del Sistema de Gestión Integrado (SGI) el cual se implementó a partir de la vigencia 2019 y está conformado por siete modelos de gestión, entre los cuales se incluye MIPG. Esto garantiza que los diferentes modelos o componentes del SGI de CENS se integren de forma adecuada a la estructura de control de la empresa que es dispuesta a su vez por MECI. Los modelos que conforman el SGI de CENS son: Calidad: ISO 9001, Seguridad y Salud en el Trabajo: Decreto 1072, Gestión de Activos: ISO 55001, Laboratorios: ISO 17025, Seguridad de la información: 27001, MIPG: Decreto 1499 de 2017 y Ambiental: ISO 14001. La empresa cuenta con la descripción de todos los cargos de la estructura administrativa, determinando niveles de autoridad, roles y responsabilidades para el cumplimiento de objeto social. Ante situaciones donde se ha identificado por proveedores internos o externos de aseguramiento concentración de funciones, la administración ha implementado controles alternos para mitigar los riesgos asociados. El Equipo de trabajo de Tecnología de Información lidera todo el ciclo de la gestión de sistemas de información para apalancar las actividades empresariales. Se coordina a nivel del Grupo Empresarial la arquitectura y gobierno de TI, brindando respaldo y seguridad a la información empresarial. Dentro del plan anual de Auditoría, se encuentra el componente de TI asignado al Profesional Auditor especialista en el tema. Reportes asociados a TI son presentados periódicamente al Comité de Gerencia. En la verificación semestral del estado del SCI se identificaron aspectos que se requieren fortalecer en el marco del Comité Coordinador de Control Interno, relacionados con los lineamientos diseño y desarrollo de actividades de Control y despliegue de políticas y procedimientos, los cuales serán incluidos en la agenda típica del segundo semestre 2020.	-4.00%
Info y Comunicación	Si	79%	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Andesco en noviembre 2020 entregaron a CENS el Reconocimiento a las mejores prácticas de servicio a usuarios en la categoría "Impacto Social", mediante el proyecto "Energía para Tu Vida" que lleva energía legal y segura a las zonas en situación de vulnerabilidad y/o de difícil acceso en Norte de Santander, sur de Cesar y sur de Bolívar. Durante el segundo semestre 2020 se continuó operando con los siguientes canales externos: Canal Presencial oficinas de atención al cliente distribuidas entre Regionales y Localidades que se han venido abriendo paulatinamente con protocolos de bioseguridad; Línea de Atención al Cliente Líneas 115, 018000414115 y #515; Canal Telefónico; Asesor virtual, Chat en línea CENS a través de página web, celular y APP; Canal Escrito: Radicación de comunicaciones, correos electrónicos y radicación de PQR a través de página Web. Educación al Cliente ofreció	68.00%	Mediante el procedimiento Análisis del entorno (interno y externo) correspondiente al proceso Formulación Estratégica, la Unidad de Gestión Operativa realiza el análisis del entorno interno y externo de la organización de manera que se identifican debilidades y fortalezas, es decir, las barreras o problemas que impiden lograr la buena marcha de la organización o aquellos factores internos positivos que diferencian a la empresa y crean valor. Por otra parte, en el análisis externo se identifican las oportunidades y amenazas a las cuales se encuentra expuesta la organización y que pueden afectar a la empresa y al Grupo EPM, tanto en su sostenibilidad (propósito empresarial) como en su crecimiento (estrategia). En razón a la emergencia sanitaria por el Coronavirus COVID-19 se realizó un análisis de señales del entorno teniendo en cuenta la incertidumbre que genera este nuevo virus y que ha generado a	11.00%

		capacitación y soporte a la comunidad a través de reuniones virtuales. Así mismo, se generaron múltiples estrategias de comunicación a través de redes sociales. Durante los últimos meses del año 2020 la atención al cliente se prestó a través de los canales presencial, telefónico y virtual debido a la reapertura progresiva de oficinas que se cerraron desde marzo 2020 por motivo de la pandemia. La evaluación de estos canales se realizó a través de mensajes de textos, correos y llamadas dirigidas a clientes que fueron atendidos por los mismos, logrando obtener un puntaje promedio de 9.35/10 en satisfacción de línea telefónica y 8.78 en satisfacción en oficinas de atención.		nivel mundial impactos económicos, sociales, tecnológicos, ambientales, entre otros. La emergencia sanitaria nos ha llevado como empresa a mantener información clara y oportuna en la página Web y redes sociales para la toma de decisiones que impactan a la comunidad en la prestación del servicio público de energía eléctrica. En la verificación semestral del estado del SCI se identificaron aspectos de éste componente que si bien se están abordando en diferentes comites de la empresa, se requiere su revisión en el marco del Comité Coordinador de Control Interno, los cuales serán incluidos en la agenda típica del segundo semestre 2020.		
Actividades de Monitoreo	Sí	71%	Los procesos que cumplen con el rol de la segunda línea de defensa, realizan monitoreo y presentan reportes que facilitan la toma de decisiones, es el caso de presupuesto, planeación, gestión integral del riesgo, sistema de gestión integrado, entre otros. No obstante, se está adelantando un trabajo de identificación clara sobre los procesos, actividades o sistemas que cumplen el rol de la Segunda Línea de Defensa en CENS. En atención a lineamientos recibidos de casa matriz (EPM), el tema será desarrollado y formalizado a nivel de Grupo Empresarial desde la RIC de Planeación y Gestión de Transmisión y Distribución, como parte de las actividades de MIPG. De acuerdo con esto, es necesario reformular la acción de mejora (190619-01) para ajustar como responsable de implantación al Equipo de Trabajo Planeación y Gestión Transmisión y Distribución a partir del primer trimestre de 2021. Durante las sesiones programadas en la agenda típica, se evalúan los resultados de los trabajos de auditoría, para concluir sobre la efectividad del sistema de control interno. Sin embargo, se identificaron algunos temas que aun no se han presentado en el seno del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, como los resultados de las evaluaciones continuas generadas por la segunda línea de defensa.	79.00%	Durante el primer semestre 2020 se ha efectuado monitoreo continuo y aseguramiento a procesos. No obstante y en razón a la emergencia sanitaria por el COVID-19, se ha ajustado el esquema de trabajo para hacer énfasis en la evaluación de los controles necesarios para mitigar los riesgos emergentes, utilizando herramientas tecnológicas de auditoría. En este sentido, se ejecutaron trabajos adicionales con alcance corporativo, en los siguientes aspectos: • Gestión de liquidez • Aseguramiento de ingresos - Facturación • Contratación para atender la emergencia Atendiendo la emergencia sanitaria, se conformó el Plan de Atención de Eventos de Crisis - PADEC a través del cual se analizan las medidas a tomarse para hacer frente a la emergencia, cuidando la salud de todo el personal. Al Comité de Gerencia se presentan informes periódicos sobre el monitoreo de medios externos de comunicación con clientes, indicadores de la atención comercial e indicadores financieros con el fin de tomar medidas oportunas. En la verificación semestral del estado del SCI se identificaron aspectos que deben analizarse en el marco del Comité Coordinador de Control Interno, los cuales serán incluidos en la agenda típica del segundo semestre 2020.	-8.00%



Greever Johanna Ortiz Daza
Auditora