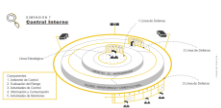


Nombre de la Entidad:		CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.				
Periodo Evaluado:		De 01 de enero a 30 de junio 2021				
		Estado del sistema de Control Interno de la entidad	77%			
Conclusión general sobre la evaluación del Sistema de Control Interno						
¿Existen todos los componentes operando juntos y de manera integrada? (Si o en proceso / No) (Justifique su respuesta):	Si	Los componentes del sistema de control interno operan en CENS y lo hacen de manera articulada, logrando no solo complementarse sino también, mitigar los riesgos más relevantes a los que está expuesta la organización en el ejercicio de su actividad. La entidad continúa asignando recursos y esfuerzos para implementar las mejores prácticas de control aplicables al contexto del servicio prestado, articulando el trabajo de la primera línea de defensa y buscando que la primera línea identifique y gestione con mayor conciencia, eficacia y oportunidad, los riesgos de los procesos, proyectos y actividades que ejecuta. Es así como durante el primer semestre de 2021, se fortaleció el seguimiento financiero a los resultados de la compañía así como el monitoreo de los riesgos vigentes de Empresa y del avance de los planes y proyectos de la organización. Finalmente se observa una articulación mayor entre la tercera línea de defensa y la gestión de riesgos, para comunicar, analizar, revisar y proponer acciones que permitan una mejora continua para la gestión de riesgos de la organización.				
¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/no) (Justifique su respuesta):	Si	La compañía continúa implementando metodologías, esquemas de trabajo y una estrategia de seguimiento que le han favorecido para alcanzar los objetivos trazados. En este recorrido, reflexiona sobre su sistema de control interno, lo reconoce y evalúa para robustecerlo buscando encontrarse más y mejor preparada para afrontar los nuevos retos actuales. Durante el periodo, los equipos de trabajo han venido formulando y ejecutando planes a corto, mediano y largo plazo, para (i) lograr el trabajo colaborativo con sus grupos de interés, (ii) asegurar la cultura de la mejora continua, (iii) desarrollar las actividades con total cantidad, sostenibilidad, eficiencia y legalidad, (iv) y hacer cada vez más viables los principios y valores corporativos; todo lo anterior buscando alcanzar el propósito empresarial definido para la organización.				
La entidad cuenta dentro de su Sistema de Control Interno, con una institucionalidad (Línea de defensa) que le permita la toma de decisiones frente al control (Si/no) (Justifique su respuesta):	Si	Las líneas de defensa permiten generar resultados y tomar decisiones. La primera línea de defensa ha permitido identificar desde la autoevaluación mejoras en los procesos, actividades y proyectos, actualización de procedimientos, fortalecimiento del recurso humano y generación de información primaria. La segunda línea de defensa ha generado reportes, realizado monitoreos, diseñados controles, brindado capacitación e identificado desde su óptica oportunidades de mejora para la gestión empresarial. La tercera línea de defensa ha detectado riesgos, fortalezas y/o debilidades en controles mediante sus trabajos de aseguramiento realizados con independencia y objetividad. A través del seguimiento a los planes de mejora se han superado y disminuido las brechas reportadas. Toda esta información ha permitido a la empresa analizar y tomar decisiones oportunas para definir o robustecer los controles clave que permitan mitigar los riesgos a los que se expone en el desarrollo de su objeto social.				
Componente	¿El componente está presente y funcionando?	Nivel de Cumplimiento componente	Estado actual: Explicación de las Debilidades y/o Fortalezas	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	73%	Durante el periodo evaluado se trataron temas en el Comité Coordinador de Control Interno que en semestros pasados no habían sido tratados, relacionados con conflictos de interés, líneas de defensa, entre otras. Cabe destacar que durante el primer semestre de 2021 no se recibieron incidentes de fraude o corrupción por el mecanismo Contacto Transparente, razón por la cual las acciones adoptadas en torno al tema están asociadas a robustecer el conocimiento de los diferentes grupos de interés, sobre el mecanismo. Se diseñó un plan de trabajo para la vigencia 2021, para comunicar adecuadamente el mecanismo ético contacto transparente, con el cual se busca continuar posicionando este canal para conocer de actos de fraude y corrupción. Durante el periodo se sensibilizó sobre la Declaración de Conflicto de Intereses en las inducciones organizacionales a nuevos trabajadores y en Grupos Primeros de la Subgerencia de Distribución y del Equipo de Trabajo Mantenimiento en Distribución. Asimismo, las situaciones reportadas como aparente conflicto, fueron analizadas en Comité de Ética.	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 Tercera línea de prevención sobre riesgos de corrupción de riesgo 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 línea ética, el Comité de Ética formula acciones para desarrollar en la vigencia 2021. Se continúa diseñando y divulgando piezas gráficas bajo el concepto de memes relacionados con los valores organizacionales por el buñón de Comunicaciones y el grupo de difusión de WhatsApp. Mediante actividades desarrolladas en el marco de la celebración del Aniversario No.88 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.	6%
Evaluación de riesgos	Si	71%	El 25 de enero 2021 en sesión 6000-004-2021 del Comité de Gerencia se revisó y aprobó la actualización del mapa de riesgos de fraude y corrupción 2021, aún cuando no se materializó ningún riesgo, se realizaron ajustes en calificación del riesgo o fortalecimiento de los controles que los mitigan. Se realizó monitoreo de los riesgos de corrupción para el periodo enero a abril 2021, 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, sin evidenciar de materialización de los mismos. Así mismo, se realizó oportunamente el seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC y al Mapa de Riesgos de Corrupción - MRC.	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 periodo Gestión Integral de Riesgos continuó realizando monitoreos 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 analizaron y evaluaron los riesgos que impactan 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.	6%
Actividades de control	Si	75%	Se ha programado efectuar la Auditoría interna al Sistema de Gestión Integrado (SGI) en atención a las normas correspondientes del 6 de julio al 11 de agosto 2021, en ella se verificarán los siguientes sistemas de gestión: - Sistema de Gestión de la Calidad - Sistema de Gestión de Activos - Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo - Gestión del Laboratorio de calibración y ensayos de medidores Mediante Decisión Empresarial 001 del 14 de enero de 2021, se creó el Comité de Seguridad Digital de CENS, definido como Comité de Gobierno y Táctico, cuyo objetivo es analizar las siguientes temáticas empresariales, con el fin de proporcionar directrices para la correcta adopción y operación de un modelo de seguridad digital en CENS. Las temáticas son: 1) Política y Normatividad para la seguridad Digital en CENS. 2) Gestión de riesgos de Seguridad Digital y Ciberseguridad en proyectos y procesos. 3) Seguridad en la protección de datos personales; 4) Protección de las infraestructuras críticas cibernéticas que pueden afectar la calidad del servicio, la confiabilidad de las operaciones, la continuidad del negocio y la integridad de la información para toma de decisiones; 5) Continuidad de las operaciones de los negocios y la optimización de los sistemas de información con seguridad; 6) Escenarios de crisis y seguimientos de amenazas cibernéticas; 7) Estado de las capacidades de ciberseguridad y ciberdefensa de la empresa.	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 Actus 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.	-4%
Información y comunicación	Si	82%	Se encuentra en desarrollo el Proyecto Modelo de Gestión de Información - MGI, el cual busca adoptar y definir un modelo de gestión de información que permita implementar en CENS un gobierno de datos, una arquitectura de información y metodologías de identificación de decisiones claves y de calidad de datos, enfocados en la implementación de los proyectos del programa Hito. Los beneficios serían los siguientes: 1) Mejoramiento de la Calidad de Información; 2) Toma de decisiones basadas en información confiable; 3) Definición de roles y responsabilidades asociadas con la gestión de la información; 4) Generación de valor a partir del uso de la información; 5) Identificación de datos maestros; 6) Aplicación del modelo para futuros proyectos. A partir del 25 de junio 2021 entró en operación la herramienta tecnológica Marcopolo, la cual permitirá estandarizar y mejorar la información contenida en la base de datos del Sistema Comercial, optimizando así los diferentes procesos con el apoyo de la Georeferenciación. Auditoría ha contado con la conciencia y el apoyo de los diferentes equipos de trabajo para realizar la divulgación y posicionamiento de la "Línea Ética Contacto Transparente" como mecanismo de cercanía, responsabilidad y transparencia con nuestros grupos de interés. La divulgación se ha efectuado en espacios radiales, programa de televisión Buenas Energías, redes sociales, red social whatsapp, boletín digital, y con los usuarios a través de la factura de energía. Para la vigencia 2021 se construyó con Comunicaciones un plan de medios que permita robustecer el conocimiento de este Canal Ético para uso de la comunidad en general.	79%	La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y Andesno 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, 01800044115 y 9515; Canal Telefónico, Asesor virtual, Chat en línea CENS a través de página web, collar y APP; Canal Escrito: Radicación de comunicaciones, correos electrónicos y radicación de PQR a través de página Web; Educación al Cliente ofrecido 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 cancelan 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 9.30/10 en satisfacción de línea telefónica y 9.17/10 en satisfacción en oficinas de atención.	3%
Monitoreo	Si	82%	Cens interactúa con diferentes entes externos de control como Contraloría General de Medellín, Auditoría Externa de Gestión y Resultados, Revisoría Fiscal, Corporación Transparencia por Colombia https://www.cens.com.co/institucional/transparencia/control, Procuraduría, Contraloría General de la Nación, SSPD, entre otros. De otra parte, ante las rectificaciones a los sistemas de gestión, se realizó Auditoría de Gestión Integrada, la cual incluye Gestión de Calidad, Gestión de Activos, Seguridad y Salud en el trabajo; y Mediciones, donde por cada evaluación se formulan planes de mejoramiento que responden a las recomendaciones y hallazgos encontrados. Existen documentos externos tales como una guía conceptual sobre "Tercerización", una matriz de evaluación de parámetros para orientar las decisiones relacionada con tercerización de actividades; y una matriz de identificación de temas asociados a tercerización laboral y ajustes para el cumplimiento normativo. Estas plantillas se diligencian, y con base en el resultado, se activa la RIC de Tercerización, a solicitud del requerido.	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, en 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 Transmisión y Distribución, como parte de las actividades de MIPG. De esta manera se busca reformular la acción de mejora (19019-01) para ajustar como responsable de implementación al Equipo de Trabajo Planeación y Gestión Transmisión y Distribución a partir del primer trimestre de 2021. Durante las sesiones programadas en la agenda técnica, 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.	11%


ANA JUDITH CARRILLO GALVIS
 Auditora Encargada