



Vigilada Superservicios

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

CE6100
20191010014310

**INFORME CUATRIMESTRAL SOBRE EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO – MIPG
LEY 1474 DE 2011
PERÍODO 12 DE MARZO A 12 DE JULIO 2019
CENTRALES ELÉCTRICAS DEL NORTE DE SANTANDER S.A. E.S.P.**

1. Autodiagnósticos

Durante el último cuatrimestre se diligenció la herramienta de Autodiagnóstico sobre la **Política de Transparencia y Acceso a la Información**, observando lo siguiente:

- **Resumen de Avances:**

La entidad cuenta con una dependencia encargada exclusivamente de la atención al ciudadano, con una atención aproximada de 50 horas y en la zona rural, se atiende fines de semana y días festivos. Las respuestas a las peticiones, quejas y recursos se responden de acuerdo a lo establecido por la normatividad vigente. Para la presentación de PQR se dispone de canales presenciales, escritos, telefónicos, virtuales e incluso, redes sociales. Cuenta en su página web con formatos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Los trabajadores tienen conocimiento sobre las instancias con que pueden utilizar los ciudadanos en caso de no recibir respuesta ante una solicitud de información; la gestión se considera sencilla en la mayoría de los trámites y se mantiene una mejora continua. Se cuenta con un sistema de información comercial que genera reportes, entre otros, los relacionados con respuestas negativas.

Para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública se divulga activamente a través de la página web oficial, en la sección "Transparencia y Acceso a la Información Pública", donde se presenta un esquema de publicación de la entidad y se incluyen temas como organigrama, ofertas de empleo, plan anual de compras, localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al



Vigilada Superservicios

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

público, calendario de actividades, programas, servicios, trámites, mecanismos para interponer PQR y denuncias, rendición de cuentas y plan anticorrupción y atención al ciudadano; así mismo, la mayoría de trámites pueden ser realizados por medios electrónicos. La entidad cuenta con una política de seguridad de la información y de protección de datos personales aprobada e implementada; los trabajadores conocen la ley de transparencia y acceso a la información pública.

CENS ha participado desde hace 10 años en la medición de transparencia empresarial, herramienta que busca promover en el sector real la cultura de la integridad como una medida que permita proporcionar un marco para las buenas prácticas empresariales y estrategias de gestión de riesgos, que contrarresten cualquier práctica de corrupción.

- Principales brechas

Algunas situaciones que se requiere fortalecer, se encuentran relacionadas con facilitar al ciudadano información sobre el estado de sus PQRs desde su recepción hasta su respuesta, traducción a lenguas de comunidades indígenas u otro idioma, así como disponer de espacios físicos adecuados para facilitar el acceso a personas en condición de discapacidad (auditiva, visual, física).

- Resultado Cuantitativo

Política	Componente	Resultados
Transparencia y Acceso a la Información	Transparencia pasiva	92.7
	Transparencia activa	87.1
	Seguimiento acceso a la información pública	83.3
	Divulgación política de seguridad de la información y de protección de datos personales	100
	Gestión documental para el acceso a la información pública	94.0
	Instrumentos gestión de la información	90.0



Vigilada Superservicios

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

Política	Componente	Resultados
	Criterios diferenciales de accesibilidad a la información pública	23.0
	Conocimientos y criterios sobre transparencia y acceso a la información pública	82.5

2. En atención a los Avances en otros autodiagnósticos, durante el cuatrimestre se evidenció lo siguiente:

Autodiagnóstico Gestión Estratégica del Talento Humano: Durante el periodo evaluado se han realizado las siguientes mejoras: en formulación de los proyectos de aprendizaje se considera la recopilación de información sobre necesidades de formación de las diferentes dependencias, a través del documento “Registro de Necesidades Formativas”; una vez recopiladas se procede a la priorización de las mismas y se determina su inclusión en el plan de aprendizaje. Con relación a los programas de reconocimiento, se inició una actividad con el personal próximo a retirarse por reconocimiento de la pensión de vejez, a quienes se invita con sus familiares y se les entrega un detalle de exaltación por los años de servicio prestado. La Empresa cuenta con el programa prepensionados, cuya implementación inició en el año 2019. Se vienen implementando acciones de mejora para optimizar el trámite de las situaciones administrativas en la entidad.

Autodiagnóstico de Integridad: Dentro del plan de gestión ética 2019, liderado por el Comité de Ética bajo la dirección del Gerente General y el Área Servicios Corporativos, se contempló la actividad “Diagnóstico de Cultura” a fin de identificar el nivel de apropiación de los valores y principios, actividad que se ha realizado en mayo, junio y julio de 2019. Para identificar el nivel de apropiación de los valores y principios, se han efectuado 9 talleres de cultura organizacional (grupos focales interdisciplinarios) en Cúcuta y Regionales, cuyo objeto es identificar la cultura actual y necesaria para CENS. En cuanto a la actividad



Vigilada Superservicios

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

relacionada con el diseño, aprobación y divulgación del lineamiento de control de familiaridad, en la sesión del Comité de Gerencia del 6 de mayo 2019 el Gerente consultó a los directivos su percepción frente a la Circular No.001 del 02 de abril 2019 para todos los trabajadores, recordando las directrices en materia de tercerización, identificándose oportunidades de mejora que fueron informadas por el Gerente al área de Gestión del Talento Humano para la toma de acciones. (soporte: Sinergia Acta 002 Comité de Ética). A través del buzón de la Unidad Comunicaciones, en los Clasificados CENS.com No. 269 - abril 3 de 2019, se realizó la publicación de la mencionada circular.

Durante el cuatrimestre se ha participado en las siguientes inducciones organizacionales: practicantes universitarios y aprendices SENA el 04 y 11 de marzo, 01 de abril, 02 mayo y 05 de junio; personal vinculado el 05 y 25 de junio; integración en el cargo Líderes de Equipo de Trabajo, el 12 de 06 de 2019. Así mismo, en el Comité de Ética, sesión del 30 de abril Acta 002, se presentó el seguimiento de las actividades del plan de gestión ética ejecutadas con corte a abril 2019, considerándose algunos ajustes y compromisos al respecto. Al finalizar el año se espera evaluar y socializar los resultados de las actividades de Código de Integridad que se logre desarrollar durante la vigencia 2019.

Autodiagnóstico Gobierno Digital: El 20 de junio de 2019 el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones MinTIC, otorgó a CENS el Sello de Excelencia al producto o servicio “1351 – Tarifas de Energía CENS”, publicado en la URL: <https://www.datos.gov.co/Minas-y-Energ-a/Tarifas-de-energ-a-de-CENS/3gma-d64q>, cuyo calificación promedio fue 5.00, lo que permite certificar la alta calidad del producto o servicio digital y capacidades de gestión de TI del sujeto obligado. Así mismo, CENS mediante la herramienta de autodiagnóstico “Máxima Velocidad Digital dispuesta por MinTIC, realizó la medición de su grado de avance en la implementación de la política de Gobierno Digital, cuyos indicadores de cumplimiento e indicadores de transición arrojaron para la vigencia 2018 un rango de avance “Medio – Alto”, es decir, su puntaje se ubica dentro de la escala de 60 a 80 puntos, y de acuerdo al resultado obtenido, está participando en la categoría de "Fórmula 2". Finalmente, con la participación de CENS en estas iniciativas, se busca la



Vigilada Superservicios

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

transformación digital y el mejoramiento del índice de gobierno digital a nivel corporativo.

Autodiagnóstico Rendición de Cuentas: Durante el periodo evaluado se han realizado las siguientes mejoras: para la rendición de cuentas, se realizó la programación teniendo en cuenta los potenciales invitados, el sitio donde se realizaría el evento, fechas relevantes para evitar el cruce con otros espacios organizados por algunos entes de la región, con el propósito de garantizar la asistencia de todos los invitados y para los grupos de interés que no pudieron asistir a este espacio, se transmite por redes sociales y otros medios, permitiendo así su participación. En la rendición de cuentas 2018 se dio la oportunidad de participar a personas impactadas por iniciativas de CENS, con el propósito de conocer su testimonio frente a estos proyectos. En estos espacios se invita gran parte del grupo de interés Estado, los cuales tienen la oportunidad de participar en cualquier momento del evento. Año a año, el equipo de Gestión Social y Educación al Cliente realiza una planeación de espacios de diálogo con la comunidad para tratar, socializar y responder a inquietudes sobre temas del servicio de energía, educación al cliente, energía legal y segura, solicitudes, entre otras. Este espacio nos permite mejorar el relacionamiento con este grupo de interés y así mismo, identificar las señales dadas por ellos, promoviendo así su participación. En la rendición de cuentas se brinda un espacio para que los asistentes realicen preguntas de su interés a través de la gestión que CENS realiza en el territorio y se da respuesta en ese momento. Las preguntas que no son atendidas en ese espacio son publicadas en la página web, una vez todos los líderes de CENS den una respuesta. Se realiza un proceso de auditoría que revisa toda la gestión reportada y realizada en el proceso de rendición de cuentas, adoptando las sugerencias y recomendaciones que da el ente auditor para ser aplicadas en el siguiente periodo reportado.

3. Resultados FURAG II

En atención a la Circular Externa No.002 del 12 de febrero de 2019, Centrales Eléctricas del Norte de Santander efectuó la medición del desempeño institucional y del sistema de control interno, a través del formulario único de reporte y avance de gestión – FURAG. A



Vigilada Superservicios

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

continuación, se relacionan los resultados obtenidos por la empresa, los cuales constituyen la línea base para los próximos cuatro años y deberán tenerse en cuenta para avanzar en la implementación de MIPG y del MECI, contribuyendo con el propósito de orientar su gestión hacia resultados:

Dimensión	Resultados FURAG 2019
Gestión estratégica del talento humano	70.8
Integridad	76.2
Planeación institucional	69.7
Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos	79.1
Gobierno digital	72.7
Transparencia, acceso a la información y lucha contra la corrupción	74.4
Servicio al ciudadano	79.7
Participación ciudadana	69.4
Seguimiento y evaluación del desempeño	69.7
Control interno	75.2

	Componentes MECI	Resultados
Control Interno (MECI)	Ambiente de Control	72.1
	Gestión de los riesgos institucionales	81.1
	Actividades de Control	75.5
	Información y Comunicación	70.5
	Monitoreo o supervisión continua	78.8

Líneas de Defensa		Resultados
Control interno: institucionalidad	Esquema líneas de defensa. Adecuada para la efectividad del control interno	74.9
Le: control interno:	Línea estratégica	72.6
L1: control interno:	Primera línea de defensa	72.1
L2: control interno:	Segunda línea de defensa	80.3



Vigilada Superservicios

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

L3: control interno:	Tercera línea de defensa	77.2
----------------------	--------------------------	------

4. Avance plan de mejora Dimensión Control Interno

Autodiagnóstico Gestión Política de Control Interno: Las acciones propuestas relacionadas con realizar evaluación de las estrategias para fomentar la integridad (principios y valores), así como, generar informe de evaluación a la segunda línea de defensa, se desarrollarán en el segundo semestre de 2019.

Cúcuta, 12 de julio de 2019

GRÉEVEVER JOHANA ORTIZ DAZA
Auditora