



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP

Vigencia: 2017

Fecha de publicación: 31 de enero de 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	Política de "cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno" aprobada mediante sesión de Junta Directiva No. 778 - 11 de febrero de 2016.				
	Manual de política y lineamientos de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno adoptado mediante Decision empresarial No. 6200-033-2016 del 28 de julio de 2016.				
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción construido y adoptado.				
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Socialización de la matriz de riesgos de corrupción actualizada ante el equipo directivo.	Socialización de la matriz de riesgos actualizada	Gestion Integral de Riesgos - CENS	31-Ene-2017
	3.2	Publicación de la matriz de riesgos de corrupción actualizada.	Mapa de riesgos aprobado	Grupo Primario de Gerencia	31-Ene-2017
Subcomponente 4 Monitoreo y revisión	4.1	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles.	Actualización del mapa de riesgos de corrupción	Gestion Integral de Riesgos - CENS	30-Dic-2017
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de CENS.	Informe de avance	Auditoría	15-May-2017 15-Sept-2017 15-Ene-2018

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Nombre de la entidad:	CENS SA ESP
Sector Administrativo:	Servicios Públicos Domiciliarios
Departamento:	Norte de Santander, Cesar y Bolívar
Municipio:	40 municipios de Norte de Santander, 6 municipios del Cesar y 1 municipio de Bolívar

Orden:	Municipal
Año Vigencia:	2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR EL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Conexión a los servicios públicos	Administrativa Tecnológico	Optimización del trámite	Los procesos y procedimientos de CENS no están totalmente homologados con los del Grupo Empresarial EPM.	Homologación de los procesos y procedimientos asociados a las Gestión Comercial con el propósito de identificar oportunidades de racionalización de trámites.	Disminución de tiempos y costos en conexión del servicio.	Gestión Comercial	01-Ene-2017	31-Dic-2017
2	Duplicado de la factura	Administrativa Tecnológico	Duplicado de la factura en línea por la web	Las solicitudes de copias de facturas se están realizando de manera presencial.	Se vinculará un link en la página de CENS para que el cliente pueda generar el duplicado de la factura virtualmente.	Disminución de tiempos y ahorro en desplazamiento	Operación Comercial Tecnología de Información	01-Mar-2017	31-Jul-2017
3	Conexión al servicio de energía eléctrica	Administrativa Tecnológico	Formularios diligenciados en línea por la web	El ingreso de solicitud de disponibilidad de energía se debe realizar a través de comunicación escrita radicada en el CAID o personalmente en las oficinas de atención al cliente.	Disposición de un nuevo mecanismo a través del cual se puede solicitar la disponibilidad de energía mediante formularios electrónicos en el portal web de CENS.	Brindar la posibilidad de hacer desde cualquier lugar la solicitud, disminución de costos, tiempos y desplazamiento a las oficinas de atención.	Comercial T&D	01-Ene-2017	30-Jun-2017
				El ingreso de solicitudes de Factibilidad de servicio de energía se debe realizar personalmente en las oficinas de atención al cliente.	Disposición de un nuevo mecanismo a través del cual se puede solicitar la factibilidad de servicio de energía, mediante formularios electrónicos en el portal web de CENS y habilitación del canal escrito.	Brindar la posibilidad de hacer desde cualquier lugar la solicitud, disminución de costos, tiempos y desplazamiento a las oficinas de atención.	Comercial T&D	01-Ene-2017	30-Jun-2017
				El ingreso de solicitudes de revisión de proyectos eléctricos de servicio de energía se debe realizar personalmente en las oficinas de atención al cliente.	Habilitación del canal escrito para la recepción de estas solicitudes.	Brindar la posibilidad de hacer desde cualquier lugar la solicitud, disminución de costos, tiempos y desplazamiento a las oficinas de atención.	Comercial T&D	01-Mar-2017	30-Dic-2017
4	Conexión al servicio de energía eléctrica	Administrativa	Implementar el canal constructor	No se cuenta con un canal especializado para recibir y gestionar las solicitudes de este gremio.	Habilitación del canal constructor para la recepción de solicitudes realizadas por este gremio.	Brindar exclusividad personalizada, con el fin de realizar la aclaración de dudas en sitio y evitar la desinformación por parte del cliente, asimismo seguimiento y gestión a las mismas.	Comercial T&D	01-Mar-2017	30-Dic-2017
5	Prestación del servicio operativos y comerciales	Operaciones	Actualización de Herramientas informáticas que soportan la atención de PQR'S.	Sistemas que soportan la operación del proceso con posibles mejoras.	Análisis y formulación de mejoras a las herramientas informáticas, a fin de mitigar el riesgo del proceso y optimización de tiempos.	Optimizar Procesos y cumplimiento del debido proceso.	Soporte Clientes	02-Feb-2017	30-Jun-2017
6	Prestación del servicio (operativos y comerciales)	Operaciones	Diseñar propuesta procedimiento recuperación de consumos por anomalía	No se cuenta con procedimientos que permitan tener normas claras y el cumplimiento del debido proceso.	Realizar propuesta metodológica del procedimiento de recuperación de consumos por anomalía.	Optimizar procesos y cumplimiento del debido proceso.	Soporte Clientes	30-Jun-2017	30-Dic-2017



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP

Vigencia: 2017

Fecha de publicación: 31 de enero de 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaborar el Informe de Sostenibilidad CENS 2016.	Informe elaborado	Planificación y Gestión T&D	31-Mar-2017
	1.2	Publicar información asociada con la gestión empresarial a través de medios propios CENS.	Publicación por medios propios de la empresa	Comunicaciones Planificación y Gestión T&D	30-Dic-2017
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar encuentros con los líderes comunitarios.	Doce encuentros realizados	Mercadeo y Educación al Cliente	30-Dic-2017
	2.2	Programa de Cercanía Institucional.	Tres programas realizados	Mercadeo y Educación al Cliente	30-Dic-2017
	2.3	Realizar programa de Escuela de líderes.	Cuatro programas realizados	Mercadeo y Educación al Cliente	30-Dic-2017
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Fomento de la participación ciudadana con vocales de control.	Tres encuentros realizados	Mercadeo y Educación al Cliente	30-Sept-2017
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar mesas de trabajo con vocales de control.	Tres mesas de trabajo realizadas	Mercadeo y Educación al Cliente	30-Dic-2017



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP

Vigencia: 2017

Fecha publicación: 31 de enero de 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Diagnóstico del estado actual del componente para la formulación de acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema.	Diagnóstico realizado	Gestión Comercial	30-Dic-2017
	2.1	Implementación del servicio de Contac Center.	Contact Center implementado.	Canales Presenciales	30-Dic-2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Solución recaudo en línea.	Recaudo en Línea Implementado	Tecnología de Información	30-Dic-2017
	2.3	Solución facturación en sitio.	Porcentaje de avance	Operación Comercial Tecnología de Información	30-Dic-2017
	2.4	Implementar el cálculo del tiempo de atención y espera promedio general a través de la ponderación de valores por oficina.	Cálculo implementado	Canales Presenciales	30-Dic-2017
	2.5	Monitorear la atención de PQR'S garantizando el cumplimiento del debido proceso a fin de minimizar riesgos	Informes realizados	Soporte Clientes	30-Dic-2017
	3.1	Fortalecer el conocimiento del personal de planta y contratista en temas relacionados con la prestación de servicio de energía para mejorar la atención al cliente	Personal capacitado	Canales Presenciales	30-Dic-2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2	Actualizar al personal en temas que soportan la gestión del proceso, para la toma de decisiones acorde a la normatividad vigente.	Porcentaje de avance del cronograma de capacitación y actualización equipo Soporte Clientes	Soporte Clientes	30-Dic-2017
	4.1	Homologación de los procesos asociados con la gestión comercial.	Procesos Homologados	Gestión Comercial	30-Dic-2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.2	Modificar y actualizar el contrato de prestación de servicios con condiciones uniformes, según normatividad vigente.	Contrato actualizado	Soporte Clientes	30-Sep-2017
	5.1	Grado de satisfacción con los servicios ofrecidos por CENS a través de la Medición CIER.	Informes de mediciones	Mercadeo y Educación al Cliente	30-Dic-2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.2	Visitar las localidades de atención con el fin de efectuar una revisión integral de la misma (validar funcionamiento de la oficina, apoyar en seguimiento al funcionario contratista, validar puntos de pago, evaluar divulgación de la oficina, entre otros aspectos).	Visitas Realizadas	Canales Presenciales	30-Dic-2017
	5.3	Desarrollar las encuestas de satisfacción del canal presencial, canal telefónico y general	Indicador de Satisfacción de Encuestas	Canales Presenciales	30-Dic-2017



FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP

Vigencia: 2017

Fecha publicación: 31 de enero de 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación Informe de Sostenibilidad 2016.	Informe publicado	Uno	Planificación y Gestión T&D	30-Jun-2017
	1.2	Publicación de información relacionada con la Ley 1474/2011 Art. 74 "Plan de Compras y Contratación".	Información publicada	Porcentaje de avance	Suministro y Soporte Administrativo	31-Mar-2017
	1.3	Continuidad en la publicación de información relacionada con el Decreto 2573/2014 "Estrategia de Gobierno en Línea".	Porcentaje de avance del cronograma de implementación.	Porcentaje de avance	Comunicaciones	30-Dic-2017
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Publicar información relacionada con el avance en la implementación de las acciones contenidas en el componente 4 "Atención al Ciudadano" del Plan Anticorrupción.	Información publicada	Porcentaje de avance	Planificación y Gestión T&D	30-Dic-2017
	2.2	Actualizar la Página Web y oficinas de atención en los temas referentes a Atención al Cliente (encuestas, ubicación y horarios de oficinas, logros de Atención Clientes, matriz de requisitos, programación de las oficinas móviles).	Publicaciones actualizadas	Porcentaje de avance	Canales Presenciales	30-Dic-2017
	2.3	Publicar en la WEB las respuestas no entregadas al cliente por no contar con la disponibilidad de la información.	Publicación de respuestas no entregadas	Porcentaje de avance	Soporte Clientes	30-Dic-2017
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Registro o inventario de activos de información, índice de información clasificada y reservada y esquema de publicación de información elaborados y publicados en la pagina web.					
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Implementar un mecanismo que permita realizar seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública recibidas.	Mecanismo de seguimiento implementado	Uno	Planificación y Gestión T&D	30-Dic-2017