



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP

Vigencia: 2019

Fecha de publicación: 31 de enero de 2019

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	1.1	Divulgación de la Política de Gestión Integral del Riesgo y de Cero Tolerancia frente al fraude la corrupción y el soborno a los grupos de interés.	Política divulgada a grupos de interés	Equipo Planeación y Análisis Financiero - Gestión Integral de Riesgos	31-dic-2019
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción de acuerdo a la Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos adoptada por la Empresa.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Equipo Planeación y Análisis Financiero - Gestión Integral de Riesgos	31-ene-2019
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Revisión y aprobación del mapa de riesgos de corrupción por parte del Comité de Gerencia.	Mapa de riesgos de corrupción aprobado	Equipo Planeación y Análisis Financiero - Gestión Integral de Riesgos	31-ene-2019
	3.2	Publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web.	Mapa de riesgos de corrupción publicado		31-ene-2019
	3.3	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción a los grupos de interés.	Mapa de riesgos de corrupción divulgado		31-dic-2019
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y si es del caso, ajustarlo haciendo públicos los cambios.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Equipo Planeación y Análisis Financiero - Gestión Integral de Riesgos	31-dic-2019
	4.2	Revisión y actualización de los riesgos de corrupción a un mayor nivel de detalle para los procesos más expuestos.	Mapa de riesgos de procesos actualizado	Líderes de Proceso junto con sus Equipos de Trabajo	31-dic-2019
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1	Analizar las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción	Informe Cuatrimestral de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Auditoría Interna	31-dic-2019



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 Bolivar

Orden: Municipal
Año Vigencia: 2019
Municipio: 40 en Norte de Santander, 6 en Cesar y 1 en Bolivar

Componente 2: Estrategia de racionalización de trámites

Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR EN EL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
1	Consulta de precios de resolución en la página web de CENS	Administrativo / Tecnológico	Consulta ágil y amigable	Se cuenta con una decisión empresarial que contiene una amplia cantidad de ítems difíciles de identificar y manejar, generando tiempos de búsqueda extensos	Simplificar y unificar la cantidad de ítems existentes en la resolución de precios que permita facilitar la búsqueda de aquellos bienes o servicios que el cliente requiera	Reducción de tiempo en la búsqueda de los precios de servicios requeridos y facilidad en su identificación	Mercadeo y Educación al Cliente Profesional P2 Mercadeo	01-feb-2019	30-dic-2019
2	Solicitud de conexión de un Agente Generador a Pequeña Escala o Generación Distribuida	Tecnológico	Diligenciamiento de formularios en línea	El formulario desarrollado no es interactivo para el cliente	Se propone mejorar la forma de diligenciar el formulario para que sea interactiva en el registro de información por parte del solicitante	Se hace un trámite más amigable y ágil para aquellos clientes que soliciten conexión en el sistema de CENS como AGPE o GD	Comercial T&D Profesional P3 Comercial T&D	01-abr-2019	30-dic-2019

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

1	Interoperabilidad de las instituciones	Administrativo/Tecnológico	Diagnóstico para determinar los trámites que se pueden operar a través de cadena de trámites o ventanilla única	CENS ha adelantado algunas gestiones para obtener información directamente de otras entidades que prestan servicios a la comunidad	Se requiere diagnosticar el estado actual de interoperabilidad y los posibles trámites que pudieren operarse de manera colaborativa con otras entidades	Disminución de trámites y agilidad en el acceso a los servicios prestados por la organización	Comercial T&D Profesional P3 Comercial T&D	01-feb-2019	30-dic-2019
---	--	----------------------------	---	--	---	---	---	-------------	-------------



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP
 Vigencia: 2019
 Fecha de publicación: 31 de enero de 2019

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Elaboración de informe de Sostenibilidad 2018	Informe de sostenibilidad (GRI Estándar)	Profesional P2 RSE	30-jun-2019
	1.2	Cierre de brechas requeridas por "Transparencia por Colombia"	Informe de sostenibilidad (GRI Estándar)	Profesional P2 RSE	30-jun-2019
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Diseño web del informe de sostenibilidad	Informe de sostenibilidad en ambiente web	Profesional P2 RSE	30-jun-2019
	2.2	Rendición de cuentas a los diferentes públicos objetivo	Asistencia de diferentes actores a las jornadas de Rendición de Cuentas programadas por Responsabilidad Social	Profesional P2 RSE	30-dic-2019
			Seis eventos de rendición de cuentas en el marco de cercanía institucional (programa realizado por Educación al Cliente y Gestión Social)	Profesional P2 Educación al Cliente y Gestión Social	Cúcuta (Comuna 10): 02-mar-2019 Regional Ocaña: 30-mar-2019 Regional Tibú: 18-may-2019 Cúcuta (Comunas 8 y 9): 22-jun-2019 Cúcuta (Comuna 7): 27-jul-2019 Cúcuta (Comuna 3 y 4): 30-nov-2019
	2.3	Análisis de materialidad a través de mecanismos de diálogo (panel)	Informe de resultados	Profesional P2 RSE	30-dic-2019
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Planeación y control de las actividades tácticas para la rendición de cuentas, integrando las dependencias involucradas	Cronograma de planeación	Profesional P2 RSE	30-dic-2019
	3.2	Fortalecer capacidades de líderes comunitarios para gestionar su participación en la gestión de CENS	Realizar 12 programas "Líderes Conectados" y 13 "Encuentros de Líderes", para socializar temas inherentes al servicio público de energía eléctrica	Profesional P1 Educación al Cliente y Gestión Social	5 en 1er-trim-2019 7 en 2do-trim-2019 7 en 3er-trim-2019 6 en 4to-trim-2019
			Realizar 13 eventos (capacitación y rondas de relacionamiento) para fomentar la participación ciudadana con los vocales de control	Profesional P1 Educación al Cliente y Gestión Social	3 en 1er-trim-2019 4 en 2do-trim-2019 3 en 3er-trim-2019 3 en 4to-trim-2019
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluación de satisfacción de cada rendición de cuentas	Informe de resultados	Profesional P2 RSE	30-dic-2019



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP

Vigencia: 2019

Fecha publicación: 31 de enero de 2019

Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Estructurar una propuesta para atender y controlar la atención al ciudadano en sus diferentes intereses	Propuesta de atención integral al ciudadano	Profesional P3 Atención Clientes - Soporte	31-dic-19
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Plantear estrategia para implementación de un canal de atención por medio de "whatsapp"	Propuesta de implementación de canal de atención	Profesional P3 Atención Clientes - Soporte	31-dic-19
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Definir contenido y periodicidad de actualización del módulo web de los clientes para trámites y consultas	Contenido y periodicidad de actualización definidos	Profesional P3 Atención Clientes - Soporte	31-dic-19
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medición de experiencia del ciudadano con las interacciones por los canales escrito, presencial y telefónico.	Resultados de la medición de experiencia del ciudadano	Profesional P3 Atención Clientes - Soporte	31-dic-2019



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP
Vigencia: 2019
Fecha publicación: 31 de enero de 2019

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	Continuidad en la publicación de información relacionada con el Decreto 1008 de 2018 "Estrategia de Gobierno Digital"	Información de interés para la ciudadanía disponible	100% de información publicada	Profesional P3 Comunicaciones	31-dic-2019
	1.2	Actualizar la información publicada en la página web de CENS, establecida en la Ley 1712 de 2014 "Transparencia y acceso a la información pública"	Información de interés para la ciudadanía actualizada	100% de información actualizada	Profesional P3 Comunicaciones	30-jun-2019
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Verificar y controlar el cumplimiento de las solicitudes de acceso a la información recibidas de la ciudadanía.	Respuesta oportuna de las solicitudes de acceso a la información	100% de las respuestas atendidas oportunamente	Profesional P3 Comunicaciones	30-jun-2019
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar los instrumentos de gestión de la información publicados en la página web de CENS, de acuerdo con los parámetros establecidos en el Decreto 1081 de 2015 y demás normatividad aplicable a la materia	Información de interés para la ciudadanía actualizada	100% de información actualizada	Profesional P1 Gestión Documental	30-jun-2019



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: CENS SA ESP
Vigencia: 2019
Fecha publicación: 31 de enero de 2019

Componente 6: Otras Iniciativas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en el uso de recursos.	1.1	Definir e implementar mecanismo de participación para los grupos de interés en la actualización del mapa de riesgos de corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción consultado con los grupos de interés	Profesional P1 Cumplimiento	Del 1-jul-2019 al 31-dic-2019
	1.2	Capacitaciones con la finalidad de afianzar la gestión ética dentro de la empresa.	Tres capacitaciones desarrolladas impactando al mayor número posible de trabajadores de CENS	Profesional P2 Desarrollo Humano y Organizacional	31-dic-2019
	1.3	Campaña con la intención de fortalecer los valores y principios registrados en el código de ética del Grupo EPM.	Campaña desarrollada al interior de CENS	Profesional P2 Desarrollo Humano y Organizacional	31-dic-2019