PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
Vigencia:	2020
Fecha de publicación:	30 de enero de 2020

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/proceso 1: Política de Administración del Riesgo de Corrupción.	1.1	Divulgación del Manual de la Política y Lineamientos de Cero Tolerancia Frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno así como la Guía Gestión Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Fraude, Corrupción y Soborno.	Actividades de divulgación realizadas.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/12/2020
Subcomponente/proceso 2: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.	2.1	Revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción de acuerdo con la Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos adoptada por la empresa.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2020
Subcomponente/proceso 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 actualizado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2020
	3.2	Publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2020
	3.3	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción a los grupos de interés.	Actividades de divulgación.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	30/03/2020
	3.4	Definir y aplicar mecanismo de participación para los grupos de interés en la actualización del mapa de riesgos de corrupción.	Mecanismo de participación aplicado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/12/2020
Subcomponente/proceso 4: Monitoreo y Revisión.	4.1	Monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicarlo en la página web.	Mapa de Riesgos de Corrupción revisado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/12/2020
	4.2	Revisar periódicamente los riesgos de corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso, actualizar sus mapas.	Mapa de Riesgos de Procesos revisado.	Líderes de Equipo de Trabajo	31/12/2020
Subcomponente/ proceso 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 cuatriestral de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.	Auditoría Interna	31/12/2020

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
	Entidad:	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.	**Orden:**	Municipal.	
	Sector Administrativo:	Servicios Públicos Domiciliarios.	**Año Vigencia:**	2020	
	Departamento:	Norte de Santander, Cesar y Bolívar.	**Fecha de publicación:**	30 de enero de 2020	
	Municipio:	40 en Norte de Santander, 6 en Cesar y 1 en Bolívar.			

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 al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha de realización	
								Inicio	Fin
1	Consulta de precios de resolución en la página web de CENS	Administrativo/ Tecnológico	Consulta ágil y amigable	Se realizó el diagnóstico e identificación de los diferentes productos para evitar la duplicidad que tienda a confundir al cliente. Una vez se termine de hacer este trabajo de depuración se procederá a agruparlos por categorías para organizar una presentación más ágil de consultar para nuestros clientes. Esta información se agrupara por tareas que facilitarán al cliente la búsqueda de mano de obra y materiales con sus respectivos precios. Una vez publicada esta información se procederá a hacer el desarrollo informático pertinente para facilitar la consulta.	Simplificar y unificar a 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 equeridos y facilidad en su identificación.	Líder Mercadeo y Ventas	1/01/2020	31/12/2020
2	Solicitud de conexión de un Agente Generador a Pequeña Escala o Generación Distribuida	Tecnológico	Diligenciamiento de formularios en línea	Se adjudica el contrato a Arkis quien se encuentra desarrollando el aplicativo WEB que permitirá un registro más amigable con los usuarios, se estima tenerlo en producción en el primer trimestre de 2020	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	Líder Mercadeo y Ventas	1/01/2020	31/12/2020
3	Solicitud de Comprobantes de Pago	Administrativo /Tecnológico	Agilidad y eficiencia en el trámite.	Uno de los trámites más frecuentes presentados en las oficinas de atención es la solicitud de comprobantes de pago, lo que genera desplazamientos del usuario hacia las instalaciones de la empresa y tiempos de espera para ser atendido por esta solicitud.	Habilitar la recepción de pagos del cliente sin la presentación del comprobante físico en los centros de recaudo autorizados.	Reducción de tiempos y costos en la gestión de la solicitud.	Líder Atención Integral al Cliente	1/01/2020	31/12/2020
4	Plazo para Pago	Administrativo	Agilidad y eficiencia en el trámite.	Cuando el cliente necesita solicitar días de plazo para pagar su factura y evitar la suspensión del servicio, debe acudir a las oficinas de atención de la empresa.	Habilitar la atención de la solicitud de ampliación de plazo para el pago de la factura a través de la línea de atención telefónica gratuita de la empresa.	Reducción de tiempos y costos en la gestión de la solicitud.	Líder Atención Integral al Cliente	1/01/2020	31/12/2020
5	Inscripción a oferta comercial "Paga a tu medida"	Administrativo	Agilidad y eficiencia en el trámite.	Cuando el cliente requiere inscribirse a la oferta comercial paga a tu medida, requiere acudir a las oficinas de atención para realizar presencialmente este trámite.	Habilitar la línea de atención telefónica gratuita para que el cliente realice la inscripción a la oferta comercial "Paga a tu medida".	Reducción de tiempos y costos en la gestión de la solicitud.	Líder Atención Integral al Cliente	1/01/2020	31/12/2020
6	Solicitud de recarga de energía para clientes con energía recargable	Administrativo /Tecnológico	Agilidad y eficiencia en el trámite.	Cuando un usuario conectado con la modalidad de energía recargable requiere una recarga de energía, debe acudir a los entes de recaudo autorizados para realizar dicho trámite..	Se habilitan las líneas telefónicas gratuitas para que el cliente solicite y tramite un adelanto de recarga de energía en su instalación en cualquier momento del día.	Reducción de tiempos y costos en la gestión de la solicitud.	Líder Atención Integral al Cliente	1/01/2020	31/12/2020
7	Actualización de datos	Administrativo /Tecnológico	Agilidad y eficiencia en el trámite.	Cuando un usuario requiere modificar los datos del suscriptor y/o teléfono de su cuenta, debe acudir a las oficinas de atención para realizar dicho trámite.	Actualización de datos de usuarios a través del chat en línea de la página web institucional.	Reducción de tiempos y costos en la gestión de la solicitud.	Líder Atención Integral al Cliente	1/01/2020	31/12/2020

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	
	Entidad:	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
	Vigencia:	2020
	Fecha de publicación:	30 de enero de 2020

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 del Informe de Sostenibilidad Empresarial 2019	Informe de sostenibilidad bajo GRI Estándar	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2020
Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1	Realizar encuentro anual de proveedores y contratistas.	Encuentro anual de proveedores y contratistas realizado	Lider Cadena de Abastecimiento	31/12/2020
	2.2	Rendición de cuentas a los diferentes públicos objetivo con énfasis en el desarrollo de metodología para la participación ciudadana y el díalogo.	Jornadas de rendición de cuentas realizadas.	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2020
	2.3	Análisis de materialidad a través de mecanismos de diálogo.	Informe de resultados.	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2020
Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1	Concienciar a los trabajadores de CENS por medio de contenidos diversos para generar apropiación de la cultura de rendición de cuentas.	Campaña de concientización de la cultura de rendición de cuentas ejecutada.	Lider Talento Humano y Desarrollo Corporativo	31/12/2020
	3.2	Planeación y control de las actividades tácticas para la rendición de cuentas, integrando las dependencias involucradas.	Cronograma de planeación.	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2020
	3.3	Fortalecer capacidades de líderes comunitarios para gestionar su participación en la gestión de CENS.	Actividades de formación realizadas.	Lider Atención Integral al Cliente	31/12/2020
Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1	Evaluación de satisfacción de cada rendición de cuentas.	Informe de resultados.	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2020
	4.2	Elaboración del plan de mejoramiento institucional como resultado de las acciones del proceso de rendición de cuentas.	Plan de mejoramiento institucional elaborado.	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
Vigencia:	2020
Fecha de publicación:	30 de enero de 2020

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Estructurar un cronograma de iniciativas de innovación orientadas a fortalecer la atención integral al cliente.	Cronograma de iniciativas de innovación definido.	Líder Atención Integral al Cliente	31/03/2020
Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar un canal de atención a usuarios por medio de WhatsApp.	Canal de atención por Whatsapp aimplementado.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2020
	2.2	Mejoramiento de la opción "Inscribir tu factura por correo".	Implementación de la mejora.	Líder Mercadeo y Ventas	31/12/2020
	2.3	Desarrollar iniciativas de innovación para la mejora de la atención al ciudadano.	Aplicación de mejoras para la atención al ciudadano.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2020
	2.4	Reubicación y adecuación de la oficina de atención en el centro de Cúcuta.	Oficina centro reubicada y adecuada.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2020
	2.5	Reubicación y adecuación del centro de atención telefónica de CENS.	Centro de atención telefónica reubicado y adecuado.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2020
	2.6	Implementación de la iniciativa "CENS de puertas abiertas".	Iniciativa implementada.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2020
	2.7	Disponer de personal capacitado en el manejo del lenguaje de señas para la atención de usuarios.	Personal de atención capacitado en lenguaje de señas.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2020
	2.8	Verificación de condiciones locativas, tecnológicas, disposición de información al cliente, funcionamiento de puntos de recaudo y cumplimiento de protocolo de interacción en oficinas de atención al cliente de CENS.	Oficinas de atención verificadas.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2020
Subcomponente 3: Talento humano	3.1	Desarrollar dentro del plan de aprendizaje 2020, actividades en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Desarrollo de actividades en temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Líder Talento Hunano y Desarrollo Corporativo	31/12/2020
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.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2020
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Medición de la satisfacción del usuario con las interacciones por los canales presencial y telefónico.	Resultados de la medición de la satisfacción del usuario.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2020

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
Vigencia:	2020
Fecha de publicación:	30 de enero de 2020

Componente 5: Transparencia y Acceso a 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	Líderes de Equipo de Trabajo	31/12/2020
	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.	Líderes de Equipo de Trabajo	31/12/2020
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 solicitudes atendidas.	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2020
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 instrumentos actualizados.	Líder Soporte Administrativo	31/12/2020
Subcomponente 5: Monitoreo del acceso a la información pública.	5.1	Generar y divulgar un informe de solicitudes de acceso a la información publica.	Informe divulgado.	100% de informe divulgado.	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2020

CENS Grupo epm	**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**	
	Entidad:	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
	Vigencia:	2020
	Fecha de publicación:	30 de enero de 2020

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 los recursos.	1.1	Ajuste y divulgación de Manual de Conflicto de Intereses para CENS.	Actividades de divulgacion realizadas.	Lider Talento Humano y Desarrollo Corporativo	31/12/2020
	1.2	Diseñar una campaña para divulgar el PAAC a través de la redes sociales institucionales.	Campaña de divulgación diseñada.	Líder Comunicaciones	31/12/2020
	1.3	Desarrollar campaña de Comunicación a fin de reforzar los principios y valores organizacionales	Actividades de divulgacion realizadas.	Lider Talento Humano y Desarrollo Corporativo	31/12/2020