



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
Vigencia:	2021
Fecha de publicación:	27 de enero de 2021

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 de riesgos de corrupción.	1.1 Divulgación de la Política y Lineamientos de Cero Tolerancia Frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno y de la Política y lineamientos de la Gestión Integral de Riesgos.	Actividades de divulgación realizadas.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/12/2021
Subcomponente/proceso 2: Construcción del Mapa de riesgos de corrupción.	2.1 Revisión del mapa de riesgos de Fraude y Corrupción de acuerdo con la Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos adoptada por la empresa.	Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción revisado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2021
Subcomponente/proceso 3: Consulta y divulgación.	3.1 Revisión y actualización del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción por parte del Comité de Gerencia.	Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción actualizado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2021
	3.2 Publicación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en la página web.	Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción publicado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2021
	3.3 Divulgación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción a los grupos de interés.	Actividades de divulgación.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/03/2021
	3.4 Definir y aplicar mecanismo de participación para los grupos de interés en la actualización del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción.	Mecanismo de participación aplicado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/12/2021
Subcomponente/proceso 4: Monitoreo y revisión.	4.1 Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y si es el caso, actualizarlo y publicarlo en la página web.	Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción revisado y actualizado si aplica.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/12/2021
	4.2 Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizar sus mapas.	Mapa de Riesgos de Procesos actualizados.	Líderes de Equipo de Trabajo	31/12/2021
Subcomponente/proceso 5: Seguimiento.	5.1 Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	Seguimiento realizado.	Auditoría Interna	31/12/2021

Departamento:	Norte de Santander, Cesar y Bolívar.	Fecha de publicación:	27 de enero de 2021
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.	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 requeridos y facilidad en su identificación.	Líder Mercadeo y Ventas	1/01/2021	31/12/2021
2	Solicitud de conexión de un Agente Generador a Pequeña Escala o Generación Distribuida	Tecnológico	Diligenciamiento de formularios en línea.	Se está desarrollando un aplicativo WEB que permitirá un registro más amigable y en línea por parte de los usuarios.	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	1/01/2021	31/12/2021
3	Solicitud de turno por app para ser atendido en oficinas presenciales	Tecnológico	Agilidad y eficiencia en el trámite.	Actualmente los usuarios para acceder a la atención presencial deben dirigirse hasta la oficina, solicitar un turno y esperar el tiempo que sea necesario para ser atendido, o solicitarlo a través del asesor virtual web.	Se propone habilitar la opción de solicitar turno a través de la app empresarial dónde se le pueda asignar al cliente un turno y una hora de atención posible.	Evita desplazamientos innecesarios, aglomeración de personas y reducción de tiempos de espera.	Líder Atención Integral al Cliente Líder Tecnología de la Información	1/01/2021	31/12/2021
4	Pago de factura del servicio de energía y energía recargable	Tecnológico	Ampliación y fortalecimiento de canales para pago	Actualmente el pago de factura del servicio eléctrico se puede hacer de manera presencial por medio de puntos autorizados y a través de la pagina web por PSE y los clientes/usuarios de energía recargable, pueden realizar el pago de sus recargas por medio de algunos canales establecidos.	Habilitar medios de pagos de factura por aplicativos de banca móvil y ampliar las opciones actuales de canales para pago.	Menor tiempo para realizar el trámite y disponibilidad para realizarlo electrónicamente.	Líder Gestión Financiera y Tesorería Líder Mercadeo y Ventas	1/01/2021	31/12/2021



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
Vigencia: 2021
Fecha de publicación: 27 de enero de 2021

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1 Elaboración del Informe de Sostenibilidad Empresarial 2020.	Informe de sostenibilidad bajo GRI Estándar realizado.	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2021
	2 Realizar encuentro de interacción con el grupo de interés proveedores y contratistas, incluyendo rendición de cuentas.	Encuentro con proveedores y contratistas realizado.	Lider Cadena de Abastecimiento	31/12/2021
Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2 Rendición de cuentas a los diferentes públicos objetivo con énfasis en el desarrollo de metodología para la participación ciudadana y el dialogo.	Jornadas de rendición de cuentas realizadas.	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2021
	2 Análisis de materialidad a través de mecanismos de diálogo con los grupos de interés.	Informe de resultados realizado.	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2021
	3 Desarrollar acciones en medios de comunicación internos sobre la importancia de la rendición de cuentas empresarial.	Acciones para el fortalecimiento de la cultura de rendición de cuentas ejecutadas.	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2021
Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3 Desarrollar acciones para fortalecer la rendición de cuentas empresarial enfocadas en el rol de los líderes comunitarios.	Actividades realizadas.	Lider Atención Integral al Cliente	31/12/2021
	3 Implementar un mecanismo para recopilar información de los grupos interés sobre los temas a presentar en la rendición de cuentas empresarial.	Mecanismo de participación implementado.	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2021
	3 Realizar diagnóstico del cumplimiento y nivel de ajuste de las metodologías de rendición de cuentas y participación ciudadana de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico de MIPG y revisar las acciones propuestas para incluir en el PAAC.	Diagnóstico realizado.	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2021
	4 Evaluación de satisfacción de la rendición de cuentas realizadas en la vigencia.	Informe de resultados realizado.	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2021
Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4 Elaboración del plan de acción institucional como resultado de los procesos de evaluación de rendición de cuentas.	Plan de mejoramiento institucional elaborado.	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2021



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
Vigencia:	2021
Fecha de publicación:	27 de enero de 2021

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1 Estructurar un plan operativo que contenga acciones para el fortalecimiento de la atención integral del cliente/usuario.	Plan operativo definido.	Líder Atención Integral al Cliente	31/03/2021
Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Habilitar un portal de autogestión para clientes/usuarios que disponga de herramientas para realizar consultas y trámites como registro de cuentas, monitoreo de pagos, consumos, seguimiento a PQRS, consultas de facturas, etc.	Portal de autogestión para clientes/usuarios implementado.	Líder Atención Integral al Cliente/Líder Tecnología de Información	31/12/2021
	2.2 Desarrollar un diseño para la identificación biométrica de los clientes/usuarios en la atención de solicitudes y ejecución de trámites.	Diseño para la identificación biométrica de clientes/usuarios realizado.	Líder Atención Integral al Cliente/Líder Tecnología de Información	31/12/2021
	2.3 Implementar Bot (Aplicación informática basada en la IA) que permita gestionar la atención al cliente/usuario y llevar a cabo tareas y funciones como comunicar incidencias técnicas, pedir información sobre un determinado producto o servicio, etc.	Tecnología Bot implementada.	Líder Atención Integral al Cliente/Líder Tecnología de Información	31/12/2021
Subcomponente 3: Talento humano	3.1 Desarrollar acciones con el personal relacionado con la atención integral de clientes/usuarios para el fortalecimiento de la cultura del servicio (formación y/o entrenamiento).	Acciones para el fortalecimiento de la cultura del servicio implementadas.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2021
Subcomponente 4: Normativo y procedimental	4.1 Elaborar informe periódico sobre la atención de PQRS.	Informe periódico realizado.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2021
Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar 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	31/12/2021
	5.2 Realizar seguimiento periódico al plan operativo.	Seguimiento al plan operativo realizado.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2021



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
Vigencia:	2021
Fecha de publicación:	27 de enero de 2021

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 Publicar la información señalada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.	Publicación de la información que establece la Ley 1712 de 2014 en los medios correspondientes	Porcentaje de la información publicada Meta: 100%	Lider Comunicaciones Lider Planificación y Gestión T&D Lider Talento Humano y Desarrollo Corporativo Lider Atención Integral al cliente Lider Planeación, Análisis Financiero y GIR Lider Gestión Financiera y Tesorería Lider Soporte Administrativo Lider Cadena de Abastecimiento Secretario General y Asuntos Legales Auditora	31/12/2021
	1.2 Desarrollar campañas de divulgación a los Grupos de Interés de CENS S.A. E.S.P. sobre la sección de Transparencia y Acceso a la Información	Campañas periódicas de divulgación de la Sección Transparencia y Acceso a la Información por los canales disponibles para su promoción	Cantidad de divulgaciones realizadas teniendo en cuenta la periodicidad que se defina Meta: 3	Lider Planificación y Gestión T&D/ Lider Comunicaciones	31/12/2021
	1.3 Publicar información de interés en formato para niños, niñas y adolescentes	Publicación de la información en la sección especial para niños niñas y adolescentes de la página web de CENS y otros canales disponibles.	Cantidad de divulgaciones realizadas teniendo en cuenta la periodicidad que se defina Meta: 1	Lider Planificación y Gestión T&D/ Lider Comunicaciones	31/12/2021
Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva.	2.1 Diseñar el procedimiento para la atención de solicitudes de información pública por parte de los grupos de interés (pasos, responsables, tiempos y entregables).	Procedimiento para la atención implementado.	Porcentaje de avance en la implementación del procedimiento para la atención. Meta: 100%	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2021
	2.2 Contacto transparente y Acción Colectiva para la ética y transparencia en el sector eléctrico.	Número de acciones de divulgación realizadas.	Número de acciones de divulgación realizadas. Meta: Mínimo 10	Auditora	31/12/2021
	2.3 Desarrollar una estrategia para fortalecer el entendimiento al interior de la empresa sobre transparencia y acceso a la información pública.	Acciones para el fortalecimiento sobre el entendimiento de la transparencia y acceso a la información realizadas	Cantidad de acciones realizadas Meta: 3	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2021
Subcomponente 3: Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.	3.1 Realizar un estudio sobre la participación ciudadana en la actualización de los instrumentos de gestión de la información implementado.	Estudio para la implementación de un mecanismo de participación ciudadana para la actualización de los instrumentos de gestión de la información realizado.	Estudio realizado. Meta: 1	Lider Soporte Administrativo	31/12/2021
Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Fortalecer las competencias del talento humano que tiene interacción con el cliente, por medio de capacitaciones en lenguaje de señas para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva	Capacitaciones sobre lenguaje de señas realizadas	Porcentaje de capacitaciones realizadas teniendo en cuenta la cantidad de capacitaciones planeadas Meta: 100%	Lider Talento Humano y Desarrollo Corporativo	31/12/2021
	4.2 Divulgar información relevante para los grupos de interés de CENS S.A. E.S.P. con enfoque de diversidad e inclusión.	Acciones desarrolladas	Porcentaje de la información publicada Meta: 100%	Lider Tecnologia de Información/ Lider Comunicaciones/Lider Atención Integral al Cliente	31/12/2021
	4.3 Desarrollar contenido audiovisual relevante en CENS (videos, foros, conferencias, entre otros) con lenguaje apropiado para las personas con discapacidad	Contenido audiovisual de CENS S.A. E.S.P. en lenguaje apropiado para personas con discapacidad disponible en medios de comunicación externos.	Porcentaje de las publicaciones audiovisuales con lenguaje apropiado para personas con discapacidad sobre el total de audiovisuales publicados Meta: 100%	Lider Comunicaciones	31/12/2021
Subcomponente 5: Monitoreo del acceso a la información pública.	5.1 Generar y publicar un informe estadístico periódico sobre las solicitudes de acceso a la información, el cual contenga la información correspondiente según los lineamientos del PAAC: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta y número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información solicitada	Informe estadístico generado y publicado teniendo en cuenta la periodicidad definida	Informe generado y publicado en la página web de CENS S.A. E.S.P. Meta: 1	Lider Planificación y Gestión T&D	31/12/2021



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad:	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
Vigencia:	2020
Fecha de publicación:	27 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 Mantenimiento de la sección transparencia y acceso a la información pública en la página web de CENS S.A. E.S.P.	Realización acciones de mantenimiento para la sección transparencia y acceso a la información pública de la página web de CENS	Líder Comunicaciones/ Líder Tecnología de Información/Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2021