



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad:	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
Vigencia:	2022
Fecha de publicación:	31 de enero de 2022

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

Subcomponente/Procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/Proceso 1 Política de Administración de Riesgos	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	31/12/2022
Subcomponente/Proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1 Consolidación del mapa de riesgos de Fraude y Corrupción.	Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción revisado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2022
Subcomponente/Proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Aplicar mecanismo de participación para los grupos de interés en la actualización del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción.	Consulta ágil y amigable.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2022
	3.2 Revisión 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	31/01/2022
	3.3 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	31/01/2022
	3.4 Divulgación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción a los grupos de interés.	Actividades de divulgación.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	30/04/2022
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.	Monitoreo realizado y mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción revisado y actualizado si aplica.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/12/2022
	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	31/12/2022
	4.3 Trabajos de verificación en procesos	Evaluación de Riesgos de Fraude y Corrupción en los trabajos de auditoría, registrando su calificación en el aplicativo Audisoft e incorporado en el informe detallado de cada trabajo, cuando aplique.	Auditoría Interna	31/12/2022
Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	5.1 Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	Seguimiento realizado.	Auditoría Interna	31/12/2022



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.	Orden:	Municipal
Sector Administrativo	Servicios Públicos Domiciliarios	Año Vigencia:	2022
Departamento:	Norte de Santander, Cesar y Bolívar	Fecha de publicación:	31 de enero de 2022
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 servicios adicionales en la página web de CENS	Administrativo/ Tecnológico	Consulta ágil y amigable.	Esta información se ha agrupado por tareas que facilitan al cliente la búsqueda de servicios adicionales ofertados por CENS con sus respectivos precios.	Simplificar y unificar la cantidad de ítems existentes en el Listado de Servicios Adicionales que permita facilitar la búsqueda de aquellos bienes o servicios que el cliente requiera. Una vez realizados los cambios, se tiene previsto proceder con el desarrollo informático pertinente para facilitar la consulta en línea.	Reducción de tiempos en la búsqueda y actualización de los precios de los servicios adicionales requeridos	Líder Mercadeo y Ventas	1/01/2022	30/06/2022
2	Solicitud de conexión de un Agente generador a pequeña escala (AGPE) o Generación Distribuida (GD)	Tecnológico/ Normativo	Interoperabilidad/ mecanismo de seguimiento al estado de trámites	Las solicitudes de conexión de AGPE se registran a través de un formulario de Google que está disponible en la página web de CENS en el trámite de Solicitudes AGPE y GD, en el cual se cargan los soportes de la solicitud y se realiza el procedimiento de conexión establecido en la resolución CREG 030 de 2018.	Teniendo en cuenta la nueva resolución CREG 174 de 2021, se requiere hacer un ajuste al formulario WEB donde el cliente que solicita conexión del sistema AGPE y/o GD, pueda ingresar por medio de un usuario y contraseña, realizar la solicitud y hacer seguimiento al estado de la misma, visualizar la información cargada y la respuesta por parte del OR desde la página Web del OR. Esto permitirá tener una agilidad en el trámite de estas solicitudes y una respuesta oportuna a los usuarios en cada etapa del proceso.	Agilidad en la respuesta y seguimiento a las solicitudes de conexión en el sistema de CENS como AGPE o GD.	Líder Mercadeo y Ventas	1/01/2022	31/05/2022
3	Solicitud de agendamiento de cita por página web para ser atendido por el ejecutivo del canal constructor	Administrativo/ Tecnológico	Formulario en línea/ ampliación de puntos de atención	Actualmente, los clientes/usuarios del segmento constructor son atendidos por los agentes de servicio en los canales de atención actuales.	Se propone habilitar la opción para que el cliente del segmento constructor solicite cita a través de la página web empresarial con el ejecutivo correspondiente, donde podrá realizar consultas sobre los trámites de compra de activos y vinculación con una persona experta en el tema.	Personalización de la atención y reducción de tiempos de espera.	Líder Mercadeo y Ventas	1/01/2022	31/12/2022
4	Solicitud de inscripción de usuarios a la oferta paga a tu medida	Administrativo/ Tecnológico	Reducción de pasos para el ciudadano/ reducción de tiempo en la duración del trámite/ trámite total en línea	Actualmente para la solicitud de la inscripción a Paga a tu medida los usuarios deben dirigirse a la sala de atención al usuario o llamar por la línea 115 a hacer la solicitud.	Habilitación de un link o medio de acceso digital en el cual el usuario manifieste el interés de ser vinculado a la oferta paga a tu medida	Reducción del trámite para inscripción, disminución en el tiempo de la solicitud y se evita desplazamientos a la sala de atención clientes	Líder Mercadeo y Ventas	1/01/2022	31/12/2022
5	Recarga de energía recargable a través de NEQUI	Tecnológico	Ampliación y fortalecimiento de canal para recargas	Actualmente no se dispone de un aplicativo, por el cual los clientes/usuarios del servicio de energía recargable puedan obtener pin de recarga de manera agil y sencilla, lo que hace que ellos se tengan que desplazar a alguno de los puntos de recaudo y recarga autorizados para obtener los pines.	Habilitar desarrollo informático con el acompañamiento de EPM, para que los usuarios de energía recargable puedan obtener pines de recarga de energía a través de la aplicación NEQUI, desde cualquier sitio donde se encuentre sin importar el horario.	Mayor facilidad para realizar recarga del servicio de energía desde dispositivos electrónicos como computador y/o celular a través de la aplicación NEQUI.	Líder Gestión Financiera y Tesorería Líder Mercadeo y Ventas	3/01/2022	31/12/2022
6	Trámites y servicios virtuales	Administrativa	Reducción de tiempos y trámites derivados de la atención de solicitudes presentadas por los usuarios.	Actualmente, un alto porcentaje de los usuarios que desean presentar peticiones, quejas o reclamos, acuden a los canales de atención presencial, telefónica y/o escrita. Sin embargo, estos canales pueden representar tiempos de espera considerables para los usuarios e incluso generar gastos por concepto de desplazamiento, llamadas en espera, entre otros.	El asesor virtual es una solución tecnológica mediante la cual podemos atender a nuestros clientes a través de video llamada por la página web de CENS. En caso de no funcionar la cámara se puede mantener una interacción telefónica o escrita por el chat habilitado en este canal. Se conectan personas virtualmente como si estuvieran en una oficina de atención pero desde la comodidad y seguridad de sus hogares, empresas o desde cualquier ubicación donde se encuentre y que tenga acceso a internet, se atienden todos los trámites que normalmente se tramitan en oficinas de atención (pedidos, reclamos, quejas, peticiones).	1) Descongestión de las salas de atención al usuario teniendo en cuenta que ya no es necesario acudir a ella para gestionar sus solicitudes. 2) Reducción de insumos y materiales de papelería empleados para la atención escrita y/o presencial de las solicitudes. 3) Reducción de gastos de los usuarios por conceptos de desplazamiento, telefonía, entre otros. 4) Garantizar el acceso de cualquier usuario al canal de atención virtual desde cualquier lugar del área de influencia de CENS donde haya conexión a internet.	Líder Atención Integral al Cliente.	1/01/2022	31/12/2022
7	Reporte de Daños	Administrativa	Ofrecer al usuario una herramienta adicional a la línea 115 para reportar daños solo diligenciando un formulario digital, reduciendo de esta manera los tiempos de espera y mejorando la accesibilidad para la presentación de este tipo de trámites.	Un alto porcentaje de los usuarios reportan los daños a través de la línea 115 para atención de emergencias, lo cual puede generar un represamiento de llamadas que dificulten su atención inmediata.	Esta herramienta puede ser utilizada por los usuarios para realizar un reporte ágil de daños, diligenciado el formulario registrando las novedades o fallas del servicio de energía y, a través de mensaje de texto se retroalimenta del estado del trámite.	Con la implementación del formulario virtual de reporte de daños, los usuarios tendrán una alternativa diferente a la línea 115 por medio de la cual podrán realizar el reporte contando con un menor tiempo de atención.	Líder Atención Integral al Cliente.	1/01/2022	31/12/2022



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad:	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
Año Vigencia:	2022
Fecha de publicación:	31 de enero de 2022

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 2021.	Informe de sostenibilidad bajo GRI Estándar realizado.	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2022
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar encuentros de interacción con el grupo de interés proveedores y contratistas, incluyendo rendición de cuentas.	Encuentro con proveedores y contratistas realizado.	Líder Cadena de Abastecimiento	31/12/2022
	2.2	Realizar espacio de rendición de cuentas con todos los grupos de interés	Consulta ágil y amigable.	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2022
	2.3	Implementación de la metodología de dialogo y participación con el grupo de interés comunidad.	Realizar 4 ejercicios con la metodología de dialogo y participación	Líder Planificación y Gestión T&D Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2022
	2.4	Definir estrategia de relacionamiento y diálogo con Grupo de Interés Gente CENS	Estrategia definida e implementada	Líder de Comunicaciones	31/12/2022
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1	Desarrollar acciones en medios de comunicación internos sobre la importancia y participación en la rendición de cuentas empresarial.	Acciones por medios internos para el fortalecimiento de la cultura de rendición de cuentas ejecutadas.	Líder de Comunicaciones	30/06/2022
	3.2	Desarrollar acciones en medios de comunicación externos sobre la importancia y participación en la rendición de cuentas empresarial.	Acciones por medios externos para el fortalecimiento de la cultura de rendición de cuentas ejecutadas.	Líder de Comunicaciones	30/06/2022
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Dar respuesta organizacional a las solicitudes realizadas por los grupos de interés en los espacios de rendición de cuentas.	Respuesta del 100% de las solicitudes recibidas	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2022
	4.2	Realizar un estudio para viabilizar una herramienta de seguimiento sobre las solicitudes recibidas en los espacios de rendición de cuentas y diálogo con los diferentes grupos de interés.	Informe del estudio realizado	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2022
	4.3	Evaluar la satisfacción de los espacios de rendición de cuentas realizadas en la vigencia.	Informe de resultados realizado	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2022



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad:	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
Año Vigencia:	2022
Fecha de publicación:	31 de enero de 2022

Componente 4: Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Presentar informes sobre los canales de atención de forma semestral en el Comité de Gerencia de CENS.	Informes presentados Meta: mínimo 2 en la vigencia	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2022
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar iniciativas para el fortalecimiento en la atención del grupo de interés Gente CENS.	Iniciativas implementadas	Líder Talento Humano y Desarrollo Corporativo	31/12/2022
	2.2	Realizar acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención de clientes-usuarios.	Consulta ágil y amigable.	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2022
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Implementar estrategia que permita incorporar el rasgo de servicio en la cultura organizacional de CENS	Cumplimiento fase 1 y 2 del cronograma de trabajo	Líder Atención Integral de Clientes Líder Mercadeo y Ventas	31/12/2022
	3.2	Implementar un Comité de Experiencia del cliente empresarial	Comité Implementado	Líder Atención Integral de Clientes	31/12/2022
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar medición de la satisfacción del usuario con las interacciones por los canales de atención presencial y telefónico.	Resultados de la medición de la satisfacción del usuario	Líder Atención Integral de Clientes	31/12/2022



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad:	Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
Año Vigencia:	2022
Fecha de publicación:	31 de enero de 2022

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	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%	Líder Comunicaciones Líder Planificación y Gestión T&D Líder Talento Humano y Desarrollo Corporativo Líder Atención Integral al cliente Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR Líder Gestión Financiera y Tesorería Líder Soporte Administrativo Líder Cadena de Abastecimiento Secretario General y Asuntos Legales Auditora	31/12/2022
	1.2 Implementar acciones orientadas al cumplimiento de las directrices de accesibilidad web y de acceso a la información pública en la página web institucional, de acuerdo con lo establecido en la Res. 1519 de 2020 y Circular 018 de la PGN.	Acciones implementadas para el cumplimiento de la Res. 1519 de 2020 y Circular 018 de la PGN.	Porcentaje de acciones implementadas Meta: 100%	Líder Comunicaciones Líder Planificación y Gestión T&D Líder Tecnología e Información	31/12/2022
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva.	2.1 Desarrollar un mecanismo para facilitar la atención de solicitudes de información pública.	Mecanismo para la atención de solicitudes de información pública implementado.	Mecanismo de atención implementado	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2022
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.	3.1 Definir e implementar herramienta para conocer percepción de los ciudadanos respecto a los instrumentos de gestión de la información.	Herramienta definida y aplicada	Herramienta aplicada Meta: 100%	Líder Soporte Administrativo	31/12/2022
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Implementar acciones para fortalecer la consulta de información en la página web institucional por parte de personas con discapacidad auditiva y/o visual.	Número de acciones realizadas	Número de acciones realizadas Meta: Mínimo 2	Líder Comunicaciones	31/12/2022
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública.	5.1 Revisar y actualizar la información de RSE que deba estar en la página Web para información y consulta a los grupos de interés	Página Web actualizada	Información de la página Web Meta: 100%	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2022

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO****Nombre de la entidad** Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.**Año Vigencia:** 2022**Fecha de publicación:** 31 de enero de 2022**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.	Ejecución del Plan de trabajo de Gestión Ética	100% Plan de trabajo de Gestión ética ejecutado	Comité de Ética	31/12/2022
	Divulgación del mecanismos Línea Ética - Contacto transparente.	Número de acciones de divulgación realizadas	Auditora	31/12/2022