



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

2024



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad: Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
 Vigencia: 2024
 Fecha de publicación: 30 de enero de 2024

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	31/12/2024
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 consolidado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2024
Subcomponente/Proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Aplicación de mecanismo de socialización del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción para los grupos de interés.	Mecanismo de socialización aplicado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2024
	3.2	Presentación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción en el Comité de Gerencia.	Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción presentado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	31/01/2024
	3.3	Divulgación del Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción	Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción divulgado.	Líder Planeación, Análisis Financiero y GIR	30/04/2024
Subcomponente/Proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Revisar periódicamente los riesgos de fraude y corrupción en los procesos organizacionales y si es el caso actualizarlos.	Riesgos de Procesos revisados y/o actualizados.	Líderes de Equipo de Trabajo	31/12/2024
	4.2	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	31/12/2024
	4.3	Evaluar los Riesgos de Fraude y Corrupción en las unidades auditables planeadas para 2024.	Evaluación de Riesgos de Fraude y Corrupción en los trabajos de auditoría, registrando su calificación en el aplicativo Audisoft e incorporándola en el informe detallado de cada trabajo, cuando aplique.	Auditoría Interna	31/12/2024
Subcomponente/Proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Fraude y Corrupción y sus respectivos controles.	Seguimiento cuatrimestral realizado y publicado en la Web de CENS.	Auditoría Interna	31/12/2024



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
 Sector Administrativo Servicios Públicos Domiciliarios
 Departamento: Norte de Santander, Cesar y Bolívar
 Municipio: 40 en Norte de Santander, 6 en Cesar y 1 en Bolívar

Orden: Municipal
 Año Vigencia: 2024
 Fecha de publicación: 30 de enero de 2024

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	Trámites y servicios virtuales	Tecnológica	Potencialización de las opciones de autogestión y autoconsulta	<p>CENS ha venido impulsando nuevas formas de interacción con los usuarios que posibilitan la autogestión y autoconsulta. Estos medios permiten brindar acceso a la información de manera autónoma, entre ellos se encuentran:</p> <p>a) Portal de autogestión: Permite a los clientes inscribir cuentas del servicio de energía y disponer de su información en línea, así como pagar su factura, descargar duplicados, simular sus consumos, estar notificado de acciones como suspensiones, reconexiones, radicar solicitudes, entre otras, sin acudir a ningún canal de atención presencial de CENS.</p> <p>b) Chat en línea: A la fecha es asistido permanentemente por un creador de experiencia, pero el objetivo es potencializar la aplicación incluyendo opciones autogestionables.</p> <p>c) Página web: Esta opción permite realizar consultas sobre los trámites y requisitos.</p>	Incorporar mejoras o nuevos servicios en el portal de autogestión de clientes y chat en línea de CENS, a fin de disponer de mayores servicios de atención inmediata, que no requieran asistencia y trámites de por medio, (autogestionables).	<ol style="list-style-type: none"> Disminución de tiempos y costos al usuario. Descongestión de salas, reducción de insumos y materiales de papelería. Mayor entendimiento y comprensión del servicio para el usuario, garantizando una mayor transparencia y acceso a la información. Digitalización de la relación con el cliente. Fortalecimiento de las habilidades digitales de los clientes de CENS 	Líder Atención Integral al Cliente.	1/03/2024	31/12/2024



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad: Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
 Año Vigencia: 2024
 Fecha de publicación: 30 de enero de 2024

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 y publicar el Informe de Sostenibilidad Empresarial 2023.	Informe de sostenibilidad bajo GRI Estándar realizado y publicado	Líder Planificación y Gestión T&D	28/06/2024
	2.1	Realizar el espacio de rendición de cuentas.	Un encuentro de rendición de cuentas	Líder Planificación y Gestión T&D	28/06/2024
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2	Establecer espacios de diálogo y participación con el grupo de interés comunidad.	Realizar 4 ejercicios	Líder Planificación y Gestión T&D Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024
	2.3	Monitoreo y seguimiento de las oportunidades generadas en los espacios de diálogo y participación comunitaria realizados por el equipo de Atención Integral al Cliente.	Dos informes de seguimiento (semestral)	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2024
	2.4	Realizar espacios de diálogo e interacción con los grupos de interés para retroalimentar sobre proyectos y programas de CENS.	4 reuniones realizadas	Líder de Comunicaciones	31/12/2024
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1	Motivar la participación de los grupos de interés en el evento anual de rendición de cuentas.	Una campaña realizada	Líder de Comunicaciones	31/12/2024
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar el evento de rendición de cuentas de la vigencia.	Resultados de la evaluación del evento	Líder Planificación y Gestión T&D	31/08/2024



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad:
Año Vigencia:
Fecha de publicación:

Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
2024
30 de enero de 2024

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 y/o experiencia al cliente de forma semestral con directivos y líderes de la organización.	2 informes presentados en la vigencia	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024
	2.1	Realizar acciones orientadas al fortalecimiento de los canales de atención de clientes-usuarios.	6 acciones realizadas	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Brindar feedback a los canales de atención de acuerdo con lo identificado en la gestión de demandas, tutelas y SAP.	3 sesiones de retroalimentación	Líder Atención Integral de Clientes	31/12/2024
	2.3	Realizar espacio relacional un jueves al mes con las empresas que están interesadas en pertenecer al grupo de Proveedores y Contratistas de CENS.	8 espacios relacionales	Líder Cadena de Abastecimiento	31/12/2024
	2.4	Participar en eventos gremiales para dar a conocer el Plan Empresarial de Compras de CENS y conocer el portafolio de los bienes y servicios de las empresas.	2 participaciones	Líder Cadena de Abastecimiento	31/12/2024
	2.5	Implementar estrategias de promoción para incentivar el uso del Portal de Vinculación Clientes Energía como canal virtual para la recepción y atención de solicitudes de pedidos de energía, con el fin de ofrecer una alternativa a la atención en el canal presencial.	Porcentaje de Avance en el Cronograma de Trabajo.	Líder Mercadeo y Ventas	31/12/2024
	2.6	Implementar los Acuerdos Operativos y el Piloto "Habilitación Vivienda" en territorios del MIT - Tibú como estrategia para permitir acceder al servicio a aquellos usuarios que no tienen instalaciones eléctricas normalizadas.	1 estrategia de promoción implementada	Líder Mercadeo y Ventas	31/12/2024
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Desarrollo de actividades educativas y formativas con población interna de la organización para fortalecimiento del principio de servicio.	300 personas capacitadas	Líder Atención Integral de Clientes	31/12/2024
	3.2	Consolidar el conocimiento del personal de atención integral clientes mediante la estrategia de formación.	Diseño de la estrategia formativa	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1	Implementación de buenas prácticas contenidas en la Norma NTC 10002:2018.	3 buenas prácticas gestionadas, con relación al tratamiento de las Quejas de los usuarios según diagnóstico realizado en la vigencia 2023	Líder Atención Integral de Clientes	31/12/2024
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Apoyar en la gestión de divulgación de la encuesta de Lealtad de Proveedores y Contratistas del Grupo EPM.	1 encuesta	Líder Cadena de Abastecimiento	31/12/2024
	5.2	Medir la experiencia de los usuarios y potenciales usuarios en los trámites de acceso al servicio de energía y gestión de daños o reporte de fallas con el servicio.	1 análisis trimestral de los resultados y entrega de señales a los equipos involucrados	Líder Atención Integral de Clientes	31/12/2024
	5.3	Diseñar mediciones de la experiencia del cliente y su aporte a los indicadores clave de la Compañía.	2 definición o diseño de mediciones claves que aporten a la compañía	Líder Atención Integral de Clientes	31/12/2024
	5.4	Implementación de espacios de relacionamiento con Líderes y usuarios en general para fortalecimiento de temas como uso eficiente, uso seguro, derechos y deberes.	8 eventos realizados	Líder Atención Integral de Clientes	31/12/2024
	5.5	Realizar seguimiento a la implementación del mecanismo de Quejas y Reclamos atento a Derechos Humanos para proyectos de Infraestructura.	1 informe de seguimiento y recomendaciones del mecanismo	Líder de Planificación y Gestión T&D	31/12/2024
	5.6	Medir y analizar la percepción del nivel de satisfacción respecto a la atención del nuevo canal asignado en el proyecto piloto para la venta de servicios técnicos de portafolio.	1 encuesta	Líder Mercadeo y Ventas	31/12/2024



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad: Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
 Año Vigencia: 2024
 Fecha de publicación: 30 de enero de 2024

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 Actualizar y publicar la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014.	Actualización y publicación de la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712 de 2014, en los medios correspondientes	Porcentaje de cumplimiento de la actualización de las actividades de la Matriz ITA, asociada a los procesos responsabilidad del E.T. y/o dependencias (Aplica para Auditoría - Secretaría General)	Líder Comunicaciones Líder Planificación y Gestión T&D Líder Talento Humano y Desarrollo Corporativo Líder Tecnología de Información 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	31/07/2024
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva.	2.1 Realizar capacitación en la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014.	Capacitar al personal responsable de gestionar la información a publicar en la página Web de CENS, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014	Número de trabajadores capacitados/Número de trabajadores a capacitar	Líder Planificación y Gestión T&D	30/06/2024
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información.	3.1 Realizar la actualización de los Instrumentos de Gestión de la Información: Inventario de Activos de Información, Esquema de Publicación de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada.	Actualización y publicación del 100% de los documentos de Gestión de la Información	Actualización de los documentos Meta: 100%	Líder Soporte Administrativo	31/12/2024
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 Establecer mejoras de acceso a los canales de atención a los ciudadanos con enfoque incluyente.	3 mejoras en los canales de atención Meta: 100%	Número de mejoras realizadas/ Número de mejoras programadas	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024
	4.2 Realizar acciones de difusión de los canales de atención a los ciudadanos en situación de discapacidad	3 estrategias de difusión Meta: 100%	Número de estrategias implementadas/Número de estrategias	Líder Atención Integral al Cliente	31/12/2024
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública.	5.1 Realizar seguimiento al cumplimiento de lo establecidos en la Ley 1712 de 2014, a través de la matriz de responsabilidades índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA.	2 Informes de seguimiento elaborados en el año. Meta: 100%	Número de informes realizados/ Número de informes programados	Líder Planificación y Gestión T&D	31/08/2024



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Nombre de la entidad: Centrales Eléctricas del Norte de Santander S.A. E.S.P.
 Año Vigencia: 2024
 Fecha de publicación: 30 de enero de 2024

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.	Fortalecer la divulgación externa del canal de denuncia.	Una Campaña externa	Líder Comunicaciones	31/12/2024
	Divulgación de los medios internamente para hacer denuncias.	Una Campaña interna	Líder Comunicaciones	31/12/2024
	Realizar una jornada de sensibilización al Grupo Gente CENS en temas relacionados con el PAAC	Dos sensibilizaciones realizadas	Líder Planificación y Gestión T&D	31/12/2024
	Ejecución del Plan de trabajo de Gestión Ética	100% Plan de trabajo de Gestión ética ejecutado	Comité de Ética	31/12/2024

