



CEDENAR
Centrales Eléctricas de Nariño S.A.E.S.P.

4



MÓDULO 5



Diseño: Oficina de Comunicaciones

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)

OFICINA DE PLANEACIÓN Y SISTEMAS **VIGENCIA 2024**

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 1. MARCO LEGAL..... | 4 |
| 2. OBJETIVOS | 5 |
| 2.1. General..... | 5 |
| 2.2. Específicos | 5 |
| 3. ALCANCE | 5 |
| 4. METODOLOGÍA DE DISEÑO | 5 |
| 5. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA | 6 |
| 6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 8 |
| 6.1. Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción. | 8 |
| 6.2. Segundo componente: Racionalización de trámites..... | 9 |
| 6.3. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Usuario | 10 |
| 6.4. Quinto componente: Transparencia y Acceso a la Información..... | 11 |
| 6.5. Iniciativas Adicionales..... | 11 |
| 7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL | 12 |
| 8. ANEXOS | 12 |

INTRODUCCIÓN

Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P. comprometida con la lucha contra la corrupción, ha formulado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) para la vigencia 2024, en cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, y demás normas concordantes; reconociendo la importancia que esta herramienta adquiere para la gestión institucional al integrar las estrategias encaminadas en la lucha contra la corrupción.

El plan es integrado por los siguientes componentes:

Gestión del Riesgo – Mapa de Riesgos de corrupción: Esta herramienta le permite a la organización identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos.

Racionalización de Trámites: componente que busca facilitar el acceso de los usuarios a los trámites y servicios que presta la empresa, permitiendo el acercamiento entre institución y usuario, a través de la modernización, optimización y la mejora continua de sus procedimientos.

Mecanismos para mejorar la Atención al Usuario: CEDENAR S.A E.S.P está comprometida con ser garante del acceso de los usuarios a los trámites y servicios que presta, trabajando continuamente en el mejoramiento y fortalecimiento de sus procesos con altos estándares de calidad, oportunidad y considerando sus necesidades y expectativas.

Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: CEDENAR S.A E.S.P garantiza el acceso a los usuarios y ciudadanos en general, a la información considerada como pública, relacionada con la prestación del servicio de energía, en concordancia con su naturaleza jurídica.

Iniciativas adicionales: Considera las medidas complementarias que la empresa decide implementar para combatir y prevenir la corrupción.

Teniendo en cuenta la naturaleza jurídica de CEDENAR S.A. E.S.P., el componente *Rendición de Cuentas* no es objeto de despliegue dentro del presente Plan.

1. MARCO LEGAL

La formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de CEDENAR S.A. E.S.P. tiene sustento legal principalmente en el Estatuto Anticorrupción consagrado en la Ley 1474 de 2011. La metodología para la gestión del plan lo establece el Decreto 1081 de 2015, contemplada en las guías expedidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015”.

Las herramientas normativas tomadas como referencia para los componentes del Plan, son:

Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1083 de 2015 – Actualización del Modelo Estándar de Control Interno
- Guía para la Administración de Riesgos

Racionalización de Trámites

- Ley 962 de 2005 de Racionalización de Trámites
- Decreto 019 de 2012 Anti trámites
- Decreto Ley 2106 de 2019
- Ley 2052 de 2020
- Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites Versión 1
- Protocolo para solicitar la autorización de trámites

Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

- Decreto 2623 de 2009
- Política Nacional de Servicio al Ciudadano, Conpes 3649 de 2010
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014
- Ley 1755 de 2015
- Política de Gobierno Digital, Decreto 1008 de 2018

Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley 1712 de 2014
- Decreto Reglamentario Único del Sector de la Presidencia de la Republica 1081 de 2015
- Ley 1755 de 2015
- Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 de 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos”.

2. OBJETIVOS

2.1. General

Definir los lineamientos y estrategias que permitan a Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P. llevar a cabo acciones de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano, a través de una acción integral y articulada con los instrumentos de gestión institucional.

2.2. Específicos

- Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos.
- Facilitar el acceso de los usuarios a los trámites y servicios que presta CEDENAR S.A. E.S.P.
- Mejorar la satisfacción de los usuarios a partir de la garantía en el acceso a los trámites y servicios.
- Garantizar el acceso de los ciudadanos y usuarios a la información considerada como pública, relacionada con la prestación de los servicios, de acuerdo a la naturaleza jurídica y organizacional de CEDENAR S.A. E.S.P.

3. ALCANCE

Los lineamientos descritos en el presente “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” deben ser aplicados por todos los colaboradores que hacen parte de CEDENAR S.A. E.S.P., incluido contratistas, a través de la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus actividades u obligaciones contractuales y aplicación de la normatividad vigente.

Las actividades asociadas a cada uno de los componentes deben ser aplicadas por los procesos involucrados y los responsables de cada uno de ellos, conforme se mencionan en el Plan de Acción PAAC 2024, anexo al presente documento.

4. METODOLOGÍA DE DISEÑO

Para la formulación del presente documento se aplicó los lineamientos descritos en la “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano versión 2” de la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, sujetándose al cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Así mismo, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es dado a conocer a los colaboradores, grupos de interés y usuarios, con su publicación en la página web de la empresa.

5. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Naturaleza Jurídica

Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P es una empresa de servicios públicos mixta, de nacionalidad colombiana, constituida como sociedad por acciones, del tipo de las anónimas, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y que ejerce sus actividades dentro del ámbito del derecho privado como empresa mercantil.

El capital accionario en un 99.99% pertenece a la Nación, desarrolla su objeto social a través de la prestación del servicio público domiciliario de energía eléctrica y sus actividades complementarias de generación, distribución y comercialización, así como la prestación de servicios conexos o relacionados con la actividad de servicios públicos.

Misión:

Llegamos con energía limpia y sostenible de manera amigable a nuestros clientes, generando valor con altos estándares de calidad y continuidad, para dinamizar el desarrollo e impactar el bienestar y la calidad de vida de las personas, contribuyendo al cumplimiento de sus sueños.

Visión:

En 2025 CEDENAR S.A E.S.P habrá logrado que Nariño tenga 100% de cobertura eléctrica, fortaleciendo su valor al disminuir significativamente la dependencia energética, al modernizar la distribución y al incursionar en nuevos mercados y negocios estratégicos con visión de rentabilidad.

Objetivos Estratégicos:

1. Generar mayor valor económico para la empresa.
2. Garantizar nuevas fuentes de ingreso para la compañía (nuevos mercados y negocios).
3. Mejorar la cultura de uso racional, legal y de pago del servicio de energía.
4. Mejorar la Imagen y percepción de la Empresa en nuestros grupos de interés y la satisfacción de nuestros usuarios.
5. Lograr la universalización del servicio en Nariño.
6. Modernizar la infraestructura eléctrica y mejorar la calidad del servicio.
7. Optimizar la estructura de capital y gestionar fuentes de financiación.
8. Implementar nuevo modelo organizacional e impulsar el desarrollo de nuevas competencias.
9. Participar en el marco legal y regulatorio.
10. Desarrollar nuevos proyectos de innovación tecnológica
11. Proteger los sistemas de información

Política del Sistema de Gestión Integrado

CEDENAR S.A. E.S.P. Empresa de servicios públicos que genera, comercializa y distribuye energía eléctrica en el departamento de Nariño, presta sus servicios de forma confiable y sostenible partiendo de la planeación estratégica; cumpliendo con los requisitos de nuestros clientes, partes interesadas y la legislación nacional vigente, comprometida a estructurar, implementar y mantener el Sistema de Gestión Integrado (Activos, Calidad, Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente) a partir del mejoramiento continuo; estableciendo controles operacionales en todas las fases del ciclo de vida de sus activos con los más altos estándares, con personal idóneo, competente, capacitado y comprometido con los Objetivos Estratégicos y el Plan Estratégico de Gestión de Activos (PEGA), maximizando el valor agregado del servicio, identificando los peligros, evaluando y manteniendo el riesgo dentro del nivel aceptable con el fin de eliminarlo, prevenirlo y controlarlo; evitando lesiones, protegiendo los datos personales, la seguridad y salud de nuestros trabajadores y contratistas, el medio ambiente y el entorno donde prestamos nuestros servicios.

6. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de sujetarse al cumplimiento de la normatividad y a los lineamientos técnicos impartidos desde del Gobierno Nacional, se formula para la vigencia 2024 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el cual se soporta de los siguientes componentes e iniciativas adicionales:

6.1. Primer componente: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.

Contar con una cultura organizacional que opere sobre un ambiente de control del riesgo de corrupción, es la principal directriz de la Alta Gerencia, por eso, la administración de este tipo de riesgos se considera como un conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar a la empresa con respecto al riesgo de corrupción la cual está alineada con la plataforma estratégica, con el fin de garantizar de forma razonable la eficacia de las acciones planteadas, frente a los posibles riesgos de corrupción identificados.

En su compromiso de lucha contra la corrupción, la empresa ha brindado especial importancia al control de los *Riesgos de Corrupción*, los cuales se encuentran identificados y asociados a los procesos de la empresa a través del Mapa de Riesgos de Corrupción.

Objetivo específico relacionado: Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos.

METODOLOGÍA

La metodología implementada por CEDENAR S.A. E.S.P. está basada en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción emitida por la Presidencia de la República, en conjunto con el Departamento Administrativo de la Función Pública, mediante la cual se desarrollan las etapas para la efectiva administración de los riesgos de corrupción (identificación, análisis, valoración, manejo y monitoreo).

Para el desarrollo de la metodología, se hace necesario realizar un análisis del entorno interno (debilidades y fortalezas) y externo (amenazas y oportunidades); se identifican los riesgos teniendo en cuenta: ¿qué puede suceder?, las causas y consecuencias, para establecer la probabilidad y el impacto. Con estos puntos definidos se procede a analizar, valorar y definir el tratamiento para los riesgos.

6.2. Segundo componente: Racionalización de trámites.

La estrategia de Racionalización de Trámites de CEDENAR S.A. E.S.P. está enfocada en la implementación de acciones normativas, administrativas y tecnológicas para simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de sus trámites y servicios existentes.

Las mejoras están encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma, y a generar esquemas no presenciales de acceso a los trámites y servicios a través del uso de correos electrónicos, Internet, página web, entre otros.

Objetivo específico relacionado: facilitar el acceso de los usuarios a los trámites y servicios que presta CEDENAR S.A. E.S.P.

Fases de la Política de Racionalización de Trámites.

- **Preparación:** planear, analizar y socializar la importancia del enfoque por procesos para el análisis de trámites.
- **Recopilación de información general:** obtener toda la información general que se pueda requerir para entender y analizar los trámites y procesos asociados, para posteriormente priorizarlos y enfocarse en las diferentes oportunidades de racionalización.
- **Identificación de trámites:** esta fase pretende identificar los procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados, los cuales se ejecutan a través del desarrollo de los procesos y procedimientos.
- **Análisis y diagnóstico:** priorización de los trámites identificados, el análisis de la información recopilada para los trámites priorizados y el diagnóstico de su situación actual.
- **Priorización de trámites a intervenir:** a partir del inventario de trámites, en esta fase se pretende priorizar los trámites que requieran intervención evaluando los que son de mayor impacto para los usuarios y que mejoren la gestión de la empresa frente a los servicios que presta.
- **Análisis detallado del trámite priorizado:** a partir de la priorización de los trámites a intervenir, se procederá a realizar un análisis detallado de la documentación relacionada para el trámite.
- **Diagnóstico del trámite priorizado:** diagnóstico detallado del proceso asociado al trámite priorizado a partir de la información obtenida.
- **Formulación de acciones y rediseño del trámite:** a partir de las causas identificadas, se reconocerán acciones para atacar dichas causas y por ende, minimizar los efectos negativos de los problemas y añadir mayor valor para el usuario.

Esta fase se desarrolla teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Factores internos: complejidad del trámite, costos, tiempo y auditorías internas.

Factores externos: cobros innecesarios al usuario para la realización del trámite. Análisis de las peticiones, quejas y reclamos presentadas por los usuarios durante la ejecución del trámite, auditorías externas, entre otras.

- **Implementación y monitoreo:** el listado y priorización de acciones de racionalización definidos y el registro de trámites en el SUIT, constituyen un derrotero para realizar la implementación, monitoreo y evaluación de las acciones de racionalización definidas, según su plazo de implementación.
- **Evaluación y ciclo continuo de racionalización:** formular indicadores internos para conocer el estado real de la ejecución de las actividades, el logro de la meta de los objetivos, de los resultados y sus efectos en los usuarios. Estos indicadores se deben alinear con los objetivos estratégicos y tener en cuenta el alcance del proceso.

Racionalización del Trámite: las estrategias de implementación para la racionalización de los trámites tiene en cuenta los cinco pasos antes referidos corresponden a:

Identificación: para la ejecución de este paso será necesario planear, analizar y socializar la importancia del cumplimiento de la racionalización y enfocarla en recoger la información por procesos para consolidar un inventario de trámites con la participación de los Líderes de los Procesos.

Priorización: es necesario identificar el nivel de importancia de cada trámite, los cuales serán necesarios atender dentro de la racionalización.

Optimización: atender la mejora de las actividades relacionadas con trámites y servicios de acuerdo a la naturaleza jurídica de la empresa y los recursos disponibles.

Automatización: se aplicarán procedimientos automáticos a las actividades que se requieran, teniendo en cuenta su alcance y pertinencia.

Seguimiento: la Oficina de Control Interno realizará un seguimiento al año.

6.3. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Usuario

Centrales Eléctricas de Nariño S.A. E.S.P., concentra todos sus esfuerzos en mejorar la atención a sus usuarios, así como también en satisfacer sus necesidades con relación a la prestación del servicio en las zonas donde tiene cobertura.

Objetivo específico relacionado: Mejorar la satisfacción de los usuarios a partir de la garantía en el acceso a los trámites y servicios.

Para aumentar la satisfacción de los usuarios, este Plan busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que la empresa presta, con la puesta en marcha y fortalecimiento de los siguientes canales de atención y comunicación:

- **Sitio web de la empresa** “www.cedenar.com.co” donde se cuenta con la publicación de la información relacionada con los diferentes puntos de atención, horarios e información general relacionada a la prestación del servicio.

- **Recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias** que se desarrollan principalmente en los puntos de atención al usuario, vía telefónica y virtual.
- Recepción de solicitudes de nuevas conexiones (matriculas), pago de factura en línea PSE, consulta de suspensiones programadas y descarga de copia de factura, a través del sitio web de la empresa.
- **Línea telefónica gratuita 115 y WhatsApp 3162597246**, que atiende llamadas a nivel departamental de teléfonos fijos y móviles, para atender solicitudes como copia digital de factura, (opción 1), reporte de problemas o emergencias en el servicio de energía eléctrica (opción 2), para PQRS (opción 3), comparte tu energía (opción 4) o se pueden comunicarse telefónicamente a la línea 115 o línea nacional 018000 931083.

Estos canales virtuales de información y comunicación, se han venido desarrollando para dar prioridad a la atención de sus usuarios tanto de manera presencial como virtual.

- **Asignación de turnos - Digiturno**, que permite solicitar un turno en la oficina de atención al usuario. Se establece mecanismos para la atención preferencial para adultos mayores, personas en situación de discapacidad y mujeres embarazadas.
- **Atención descentralizada a través de las brigadas de atención al público**, servicio que se presta visitando diferentes municipios del Departamento de Nariño, con el fin de atender solicitudes de financiación, matrículas, cambio de nombre en la factura, reclamos por alto consumo, entre otros servicios. Además, se socializa el uso racional de energía y a través de la revisión técnica se verifica el estado del medidor y/o posibles fugas.

6.4. Quinto componente: Transparencia y Acceso a la Información

De acuerdo con lo establecido en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” y sujeto a su naturaleza jurídica, CEDENAR S.A E.S.P., adelanta la ejecución de mecanismos que garanticen el derecho fundamental de acceso a la información considerada como pública, es decir, que todo usuario y parte interesada pueda acceder a la información referente a la prestación del servicio y la cual la empresa crea conveniente dar a conocer, exceptuando la información y los documentos considerados como pública clasificada y pública reservada.

Objetivo específico relacionado: Garantizar el acceso de los ciudadanos y usuarios a la información considerada como pública, relacionada con la prestación de los servicios, de acuerdo a la naturaleza jurídica y organizacional de CEDENAR S.A. E.S.P.

6.5. Iniciativas Adicionales.

Como iniciativa adicional a la lucha contra la corrupción, CEDENAR S.A. E.S.P. incorpora dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad en el actuar de sus trabajadores y contratistas.

7. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL

La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está a cargo de la Oficina de Planeación y Sistemas, de acuerdo con la información suministrada por los diferentes procesos de CEDENAR S.A. E.S.P., así como los lineamientos que para tal fin establezca la alta dirección.

Por su parte, la Oficina de Control Interno efectuará el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consagradas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. El seguimiento se realizará así:




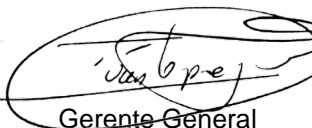
- 30 de abril 2024: seguimiento componente Atención al usuario y racionalización de trámites.
- 31 de agosto 2024: seguimiento componente Riesgos de corrupción.
- 31 de diciembre 2024: Transparencia e iniciativas adicionales.

Retrasos: En caso de que la Oficina de Control Interno detecte retrasos, demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se adelanten las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

Modelo de seguimiento: Se aplicará la matriz de seguimiento disponible en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano versión 2 vigencia 2015 de la Presidencia de la República.

8. ANEXOS

- Mapa de Riesgos de Corrupción
- Plan de Acción para la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2024.

| ELABORO CONSOLIDADO | REVISÓ | VISTO BUENO | APROBÓ |
|--|---|---|--|
|  Equipo profesional Oficina de Planeación y Sistemas |  Jefe Oficina de Planeación y Sistemas |  Jefe Oficina Jurídica |  Gerente General |