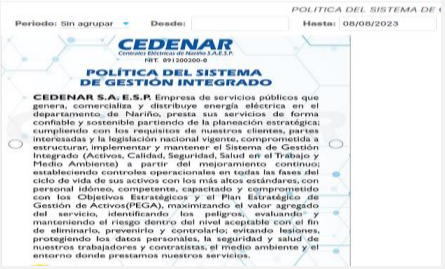
CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PÁGINA DE	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/12/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: CONSTRUCCIÓN MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.			**FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023**	
CATEGORÍA	**PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN**	**RESPUESTA / EVIDENCIA**	**FECHA DE SEGUIMIENTO: Julio 2023** **OBSERVACIONES**	**NIVEL DE CUMPLIMIENTO**
Política de Riesgos.	¿Se cuenta con una política para la administración de los riesgos de corrupción?	SÍ, a través del direccionamiento estratégico se contempla la Política Integrada de Gestión en la que se plasma el compromiso desde la Alta Dirección para gestionar y administrar el riesgo manteniendo los riesgos en niveles aceptables.  POLITICA DEL SISTEMA DE Periodo: Sin agrupar Desde: Hasta: 08/08/2023 CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A.E.S.P. NIT. 891200200-8 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.	Se evidencia a través de la herramienta Suite Visión Empresarial la Política del sistema de Gestión Integrada; sin embargo, no se encuentra acorde al manejo de riesgos de corrupción, por cuanto, los riesgos de corrupción son en su manejo inaceptables, por lo tanto, se recomienda ajustar la Política de Gestión Integrada acorde al manejo de los riesgos de corrupción, por lo tanto, este ítem necesita mejorar.	**70%**
Construcción mapa de riesgos de corrupción.	¿Se cuenta con un mapa de riesgos de corrupción consolidado y actualizado?	SÍ, se cuenta con el mapa de riesgos de corrupción debidamente actualizado con corte a junio 2023, para consulta de entes de control se encuentra en la siguiente ruta: SGI/ SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO S.G.I / GESTION RIESGOS/ DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS/ DOCUMENTOS INTERNOS/MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 30 de junio 2023. 	Se evidencia a través de reunión de seguimiento realizada el 25 de julio de 2023 que, el mapa de riesgos de corrupción al igual que el informe de monitoreo de los riesgos de corrupción se encuentran debidamente elaborados y gestionados por la Oficina de Planeación y Sistemas durante la vigencia 2023, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
Monitoreo y revisión.	¿Se cuenta con un informe sobre el monitoreo de los riesgos de corrupción?	SÍ, se cuenta con el informe del monitoreo de los riesgos de corrupción correspondiente al 1er semestre con corte a 30 de junio 2023, para consulta de entes de control se encuentra en la siguiente ruta: SGI/ SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO S.G.I / GESTION RIESGOS/ DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS/ DOCUMENTOS INTERNOS/INFORME DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. 1. DESARROLLO PRIMER MONITOREO DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Se desarrolló el monitoreo de riesgos de corrupción a través de reuniones presenciales y virtuales y la socialización de los mismos y teniendo en cuenta son transversales a la empresa. Es importante resaltar, que CEDENAR S.A. E.S.P. cuenta con un Plan anticorrupción y atención al ciudadano que contiene las diferentes actividades para combatir la corrupción y realizar acciones de prevención, control y seguimiento. A continuación se presentan los riesgos monitoreados: RC1. APROPIACIÓN INDEBIDA DE ACTIVOS DE LA EMPRESA 2. GRÁFICOS Y ANÁLISIS A continuación se presenta el análisis de los riesgos de corrupción. 2.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN (Ver Anexo) Ver Anexo Mapa de Riesgos de Corrupción 1-2023 2.2 RIESGOS DE CORRUPCIÓN POR ZONA RESIDUAL TABLA 1. RIESGOS DE CORRUPCIÓN CLASIFICADOS POR ZONA RESIDUAL ZONA DE RIESGO RESIDUAL | Cantidad | Porcentaje EXTREMA | 0 | 0,00% ALTA | 0 | 0,00% MODERADA | 3 | 100,00% BAJA | 0 | 0,00% TOTAL | 3 | 100,00% Fuente: S.V.E	Se evidencia a través de la herramienta Suite Visión Empresarial, el informe de monitoreo de los riesgos de corrupción elaborado por la Oficina de Planeación y Sistemas en julio 2023, en el cual se contempla el mapa de riesgos de corrupción con corte a 30 de junio de 2023 facilitando la consulta y divulgación a toda la organización y entes de control, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PÁGINA DE FOR-CI-GCI-007 VERSIÓN 1.0 23/12/2020

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

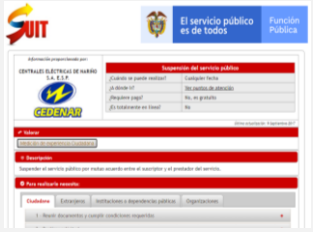
COMPONENTE: CONSTRUCCIÓN MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.			**FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023**	
CATEGORÍA	**PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN**	**RESPUESTA / EVIDENCIA**	**FECHA DE SEGUIMIENTO: Julio 2023** **OBSERVACIONES**	**NIVEL DE CUMPLIMIENTO**
Consulta y divulgación.	¿Se cuenta con un mapa de riesgos de corrupción consolidado y actualizado, para la consulta de trabajadores y entes de control ?	Sí, se cuenta con el mapa de riesgos de corrupción debidamente actualizado con corte a 30 de junio 2023, administrado por la oficina de Planeación y Sistemas. Para consulta de trabajadores de la organización y entes de control se encuentra en la siguiente ruta: SGI/ SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO S.G.I / GESTION RIESGOS/ DOCUMENTOS INTERNOS Y EXTERNOS/ DOCUMENTOS INTERNOS/MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 30/07/2023.	Se evidencia a través de la herramienta Suite Visión Empresarial, el mapa de los riesgos de corrupción elaborado por la Oficina de Planeación y Sistemas con corte a 30 de junio de 2023, facilitando la consulta y divulgación a toda la organización y entes de control, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**
Seguimiento.	¿Se realiza seguimiento al mapa de riesgos de Corrupción y se genera informe para el periodo evaluado?	La oficina de Control Interno, asumiendo su rol de evaluador de la gestión del riesgo, en el mes de agosto del 2023 presenta informe de seguimiento al monitoreo de los riesgos de corrupción de la vigencia 2023, en cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 del 2011 y atendiendo el compromiso de lucha contra la corrupción que manifiesta CEDENAR S.A. E.S.P., en su Código de Ética, Buen Gobierno Corporativo y Manual de Transparencia.	En el Suite Visión Empresarial se registra el informe de seguimiento al monitoreo de los riesgos de corrupción vigencia 2023, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**

Auditor (a) de Seguimiento Oficina Control Interno. Firma:_____	**Áreas Responsables:** Oficina Planeación y Sistemas y Oficina de Control Interno.	**NIVEL DE CUMPLIMIENTO: ADECUADO**	**94%**
Visto Bueno: Jefe Oficina Control Interno (E) Firma:_____		**CONCLUSIÓN GENERAL:** Las actividades evaluadas para determinar el cumplimiento de este componente fueron desarrolladas en su mayoría con éxito, contando con un nivel de cumplimiento ADECUADO y una calificación ponderada del 94 %. **RECOMENDACIÓN:** Continuar fortaleciendo la gestión del conocimiento con capacitaciones periódicas sobre gestión del riesgo de corrupción y actualizaciones de la Guía de la administración del riesgo del DAFP. Así mismo, es necesario ajustar la Política Integrada de Gestión acorde al manejo de los riesgos de corrupción.	

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A.E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PÁGINA DE	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

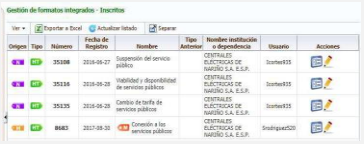
COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. **FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023.**

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Abril 2023 a Agosto 2023 OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido.	**Construir el inventario de trámites y otros procedimientos administrativos**	Identificar las dependencias responsables de aplicar los trámites ofertados, la normativa asociada, los requisitos que se solicitan a los usuarios para acceder a los trámites y servicios, los puntos de atención en donde se prestan al usuario y los horarios de atención.	Las dependencias responsables de aplicar los trámites para la prestación del servicio de energía eléctrica son: La Subgerencia Comercial, la Subgerencia de Distribución y Generación, la Subgerencia de Gestión Energética. Estas actividades se apoyan en la Oficina de Planeación y Sistemas y el área de comunicaciones. Los puntos y horarios de atención se encuentran publicados en cada zona y seccional y a través de la página web. 	Se evidencia a través de visita presencial a las diferentes zonas y seccionales que las dependencias responsables de aplicar los trámites ofertados trabajan en jornada de 7:30 am a 11.30 am y de 2:00 pm a 5:00 pm. Se cuenta además, con la atención a través del Contac Center Línea 115, garantizando la prestación continua del servicio, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
		Revisar la información que está cargada en el SUIT para identificar si los trámites y otros procedimientos que se encuentran registrados siguen siendo vigentes para la empresa.	Se encuentran inscritos 4 trámites correspondientes a: Suspensión del servicio público, viabilidad y disponibilidad de servicios públicos, cambio de tarifa de servicios públicos y conexión a los servicios públicos entre los años 2016 y 2017. 	Se evidencia a través de revisión página SUIT del DAFP que la última actualización respecto a los trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites fue el 9 de septiembre de 2017, generando inoportunidad de la información, por cuanto es necesario actualizar información sobre los puntos de atención y los soportes legales de cada trámite. Por lo anterior, se recomienda trabajar conjuntamente con las áreas competentes para identificar y priorizar trámites a racionalizar y realizar la respectiva actualización previa evaluación del administrador SUIT del DAFP.	**30%**
		Revisar si los productos identificados corresponden a trámites (verificar cumplimiento de las siguientes características): inician por la solicitud del usuario, tienen soporte normativo, el solicitante ejerce un derecho o cumple con una obligación y son oponibles o demandables por el usuario.	A través de la página Web se evidencian los requisitos de los trámites de nuevas conexiones. 	 Se verificó a través del SUIT que existen 4 trámites registrados los que acorde a sus características corresponden a trámites, tal como se estipula en la "Guia para la Racionalización de Trámites y servicios" del DAFP, por lo tanto, este ítem se encuentra conforme.	**100%**
	Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT	Revisar si la totalidad de los trámites y otros procedimientos administrativos identificados en el inventario se encuentran registrados en el SUIT.	Se revisó a través del buscador de trámites SUIT https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscadortramites, de la Función Pública encontrando 4 registros para CEDENAR S.A. E.S.P.,así: 	Se evidencia a través de la revisión realizada en el buscador de trámites de la Función Pública 4 trámites registrados en el SUIT; sin embargo, en la página Web institucional se encuentran ofertados sólo los trámites que corresponden a nuevas conexiones de los cuales se publican sus requisitos, por lo tanto, es necesario consolidar el inventario de trámites y OPA acorde a las actividades realizadas en la Empresa y a los trámites registrados en el SUIT. Por lo anterior, se recomienda a la Oficina de Planeación y Sistemas trabajar con las áreas responsables, para en conjunto consolidar el inventario de trámites y OPA y realizar la correspondiente publicación en la página Web de la Empresa. Además, es necesario realizar el registro de la estrategia de racionalización de trámites en el SUIT, tal como lo estipula el documento" Guía para la racionalización de trámites del DAFP" y el artículo 4 del Decreto 2106 del 2019.	**50%**

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PÁGINA DE	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

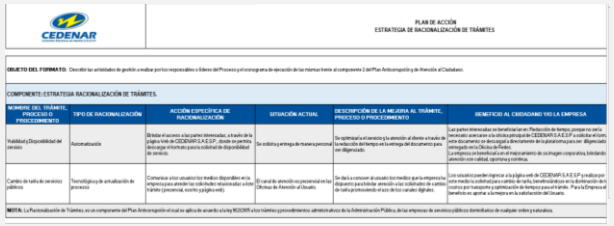
COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. **FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023.**

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Abril 2023 a Agosto 2023 OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Portafolio de oferta institucional (trámites y otros procedimientos administrativos) identificado y difundido.	**Registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT**	¿Se cuenta con la caracterización de usuarios de trámites y servicios?	CEDENAR S.A. E.S.P. Desarrolla un amplio análisis de caracterización de sus partes interesadas, entre ellas los usuarios demandantes de trámites, donde se ha logrado identificar aspectos relevantes que, a términos institucionales, permiten potencialmente ampliar la oferta de trámites, mejorar y aumentar los canales de atención y generar mayor nivel de satisfacción en los usuarios.	Se verificó a través de la herramienta Suite Visión Empresarial que los usuarios se encuentran caracterizados con apoyo del documento "Contexto de la Organización y Partes Interesadas", por lo tanto, se desarrolla este ítem de manera conforme.	**100%**
		¿Se han registrado y actualizado trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT, de qué manera?	A través de reunión de seguimiento al PAAC realizada el 11 de agosto de 2023 en la Oficina Planeación y Sistemas, se revisó la página del SUIT identificando 4 trámites registrados sin presentar hasta la fecha actualizaciones.  	Se verificó en los 4 registros que la última actualización se realizó en el año 2017, por lo tanto, se considera pertinente revisar junto con las áreas responsables el listado de trámites y servicios OPA que se ofertan en la Empresa, verificando las posibles modificaciones y adiciones, coordinando con las áreas responsables de los trámites racionalizados, para actualizar si se requiere el registro del SUIT con los soportes correspondientes acorde a las necesidades presentadas en la vigencia 2023, toda vez que la norma exige que los sujetos obligados tendrán que actualizar la información en el SUIT de acuerdo a lo establecido en el Decreto Ley 2106 de 2019.	**60%**
	Difundir información de oferta institucional de trámites y otros	¿Se ha difundido información sobre la oferta institucional de trámites y servicios en lenguaje claro y de forma permanente a los usuarios de los trámites teniendo en cuenta la caracterización, de qué manera?	En CEDENAR S.A. E.S.P. Se realiza una amplia y permanente difusión de la oferta de trámites y servicios a través de diferentes canales de comunicación. A partir de la caracterización de los usuarios y la identificación de particularidades que presenta la comunidad receptora, esta difusión se realiza de manera diferencial, con lenguaje claro e información concisa, correcta, concreta, coherente y completa. Los canales de difusión que se han utilizado son: Medios de comunicación masiva como televisión y radio; redes sociales como Facebook, Instagram y twitter; Pagina Web institucional www.cedenar.com.co; infografías en instalaciones físicas de la empresa en las diferentes zonas y seccionales. 	Se verificó a través de la página WEB los trámites de nuevas conexiones, evidenciando que se encuentran acorde las características de divulgación y publicidad estipuladas en la "Guía para la Racionalización de Trámites y servicios" del DAFP; sin embargo, es necesario mejorar en la difusión de la totalidad de los trámites que se encuentran inscritos en el SUIT.	**60%**
Priorización participativa de Trámites a racionalizar	**Identificar trámites de alto impacto y priorizar**	Con base en el análisis de las siguientes variables: 1. Identificar los trámites que requieren mayor atención en razón a su complejidad, costos y afectación de la competitividad, de conformidad con las encuestas aplicadas sobre percepción del servicio a los ciudadanos. 2. Analizar e identificar los trámites de la empresa que fueron objeto de observación por parte de las auditorías externas. 3. Identificar los trámites de mayor tarifa para los usuarios. 4. Consultar a la ciudadanía sobre cuáles son los trámites más engorrosos, complejos, costosos, que afectan la competitividad, etc. 5. Identificar los trámites que generan mayores costos internos en su ejecución para la Empresa. ¿cuales son los trámites que se priorizan para racionalizar en la vigencia y cuáles son los impactos y beneficios esperados?	De acuerdo a la estrategia de racionalización de trámites se encuentra automatizado el trámite de disponibilidades de energía eléctrica en baja tensión, para ello, se cargó en la página WEB de CEDENAR S.A E.S.P., el formato de disponibilidad de energía en baja tensión , para que pueda ser descargado y diligenciado.	La CREG a través de la circular 001 del 2023 instruye sobre los formatos que deberán ser utilizados por los Operadores de Red y los usuarios interesados en conectarse o modificar su conexión a los Sistemas de Distribución Local del Sistema Interconectado Nacional, por lo tanto, se recomienda ajustar los formatos acorde a la circular CREG 001 del 2023 y por ende, será necesario ajustar la estrategia de racionalización de trámites.	**60%**
			Para facilitar y agilizar el trámite de las solicitudes de nuevas conexiones se cuenta con un formulario para que desde la página web de CEDENAR S.A E.S.P. se pueda realizar el trámite de la solicitud adjuntando directamente los documentos soporte. 	Es posible evidenciar que la información relacionada por las áreas competentes es acorde a los lineamientos dispuesto en la Guía metodológica para la racionalización de trámites estipulada por el DAFP y a lo descrito en el componente racionalización de trámites del Plan Anticorrupción de CEDENAR S.A. E.S.P. vigencia 2023; sin embargo, no se evidencia la actualización de estos ajustes en el SUIT, por lo tanto, se recomienda coordinar con la Oficina de Planeación y Sistemas lo pertinente para la actualización de la racionalización de trámites efectuada en la vigencia 2023.	
			Desde la Subgerencia de Gestión Energética se orienta a zonas y seccionales para realizar el trámite de una nueva conexión del servicio de manera virtual y presencial, por lo tanto este trámite es de carácter prioritario siempre.		
			Impactos: Agilidad en la atención. Además, a través de consultas verbales a los potenciales usuarios, se informa el cumplimiento de la norma RETIE para que no incurran en el cobro de la segunda visita en caso de requerirse por incumplimiento a la norma. **Beneficios:** Facilitar al usuarios el trámite, eliminar costos.		

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A.E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PÁGINA DE	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. **FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023.**

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Abril 2023 a Agosto 2023 OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada	Formular la estrategia de racionalización de trámites	¿Se encuentra formulada la estrategia de racionalización de trámites cumpliendo con los parámetros establecidos por la política de racionalización de trámites?	En la página WEB de CEDENAR S.A.E.S.P., se encuentra publicado el Plan de Acción del Plan Anticorrupción de la vigencia 2023, en el que se registra la Estrategia de Racionalización de Trámites debidamente diligenciada. 	Se evidencia que se atendió la recomendación del seguimiento al PAAC de la vigencia 2022, porque la gestión de este componente cuenta con personal delegado responsable(s) de la consolidación de la estrategia de racionalización de trámites, quienes realizaron capacitación sobre el tema, para garantizar el adecuado acompañamiento a las áreas responsables quienes ejecutan las acciones de racionalización que se registren en la estrategia de la vigencia 2023. De igual manera, se verificó a través de sesión de seguimiento al Plan Anticorrupción, realizada el día 11 de agosto del 2023 que, la Oficina de Planeación y Sistemas ha diligenciado la Estrategia de Racionalización de Trámites, misma que se encuentra publicada en la página WEB de la Empresa, por lo tanto, se cumple con lo estipulado en el artículo 73 de la Ley 1474 del 2011.	100%
		Registrar en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT la estrategia de racionalización de trámites.	Se verificó a través de la plataforma del SUIT de la Función Pública, que la actividad de registro se encuentra en curso por parte de la Oficina de Planeación y Sistemas.	Se recomienda realizar el respectivo registro de la Estrategia de Racionalización de Trámites en la plataforma del SUIT, acorde a lo estipulado en el artículo 4 del Decreto 2106 del 2019.	40%
	Implementar acciones de racionalización administrativas	¿Se han implementado mejoras en los procesos que soportan la entrega de productos y/o servicios, teniendo en cuenta los recursos con los que cuenta la Empresa y los resultados de la consulta ciudadana, asociados a los trámites y otros procedimientos administrativos?	De acuerdo a la estrategia de racionalización de trámites del 2023 se registra una racionalización administrativa respecto a la actualización de procesos que tiene como acción específica: Comunicar a los usuarios los medios disponibles en la Empresa, para atender las solicitudes relacionadas con el trámite de cambio de tarifa de servicios públicos. **COMPONENTE: ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.** **NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO** / **TIPO DE RACIONALIZACIÓN** / **ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN** / **SITUACIÓN ACTUAL** / **DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO** Viabilidad y Disponibilidad del servicio / Automatización / Brindar el acceso a las partes interesadas, a través de la página Web de CEDENAR S.A.E.S.P., donde se permita descargar el formato para la solicitud de disponibilidad de servicio. / Se solicita y entrega de manera personal / Se optimizará el servicio y la atención al cliente a través de la reducción del tiempo en la entrega del documento para ser diligenciado. Cambio de tarifa de servicios públicos / Tecnológica y de actualización de procesos / Comunicar a los usuarios los medios disponibles en la empresa para atender las solicitudes relacionadas a este trámite (presencial, escrito y página web). / El canal de atención es presencial en las Oficinas de Atención al Usuario. / Se dará a conocer al usuario los medios que la empresa ha dispuesto para brindar atención a las solicitudes de cambio de tarifa promoviendo el uso de los canales digitales. **NOTA:** La Racionalización de Trámites, es un componente del Plan Anticorrupción el cual se aplica de acuerdo a la ley 962/2005 a los trámites y procedimientos administrativos de la Administración Pública, de las empresas de servicios	Se verificó a través de revisión en el SUIT y esta mejora (racionalización) no se encuentra actualizada en el trámite cambio de tarifa de servicios públicos, por lo tanto, se recomienda realizar las actualizaciones correspondientes. Además, se recomienda revisar y ajustar la automatización del formato de disponibilidad de energía en baja tensión acorde a la circular CREG 001 del 2023.	50%
		¿Se amplía la cobertura y accesibilidad de los canales de servicio para la prestación de los trámites?	Se cuenta con diferentes canales de atención. Además, se asignó una línea telefónica de celular para asesorar al cliente, en cuanto al trámite requerido y se presta atención al cliente de manera presencial en las diferentes sedes de todas las zonas y seccionales en el Departamento de Nariño. 	Se verificó a través de la página WEB lo descrito por la Subgerencia de Gestión Energética, por lo tanto, este ítem se encuentra conforme.	100%
	Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones	¿Se implementan mejoras tecnológicas en la prestación del trámite?	De acuerdo a la estrategia de racionalización de trámites 2023 se encuentra automatizado el trámite de viabilidad y disponibilidad del servicio respecto a brindar acceso a las partes interesadas para descargar y diligenciar a través de la página WEB de CEDENAR S.A E.S.P., el formato de disponibilidad de energía en baja tensión. Así mismo, en la estrategia se registra para el trámite de cambio de tarifa una racionalización tecnológica respecto a comunicar a los usuarios los medios disponibles en la Empresa, para atender las solicitudes relacionadas con el trámite de cambio de tarifa de servicios públicos.	Se verificó a través de revisión en el SUIT estas mejoras (racionalización) evidenciando que no se encuentran actualizadas en los trámites de cambio de tarifa de servicios públicos y viabilidad de disponibilidad de servicio, por lo tanto, se recomienda realizar las actualizaciones correspondientes. Respecto al formato de disponibilidad de energía en baja tensión, es oportuno revisar y ajustar acorde a la circular CREG 001 del 2023.	50%

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A.E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PÁGINA DE	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

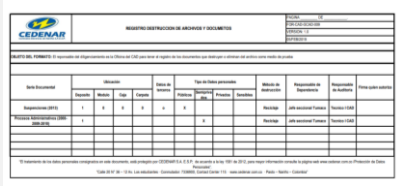
FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023.

CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Abril 2023 a Agosto 2023 OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Estrategia de racionalización de trámites formulada e implementada	**Implementar acciones de racionalización que incorporen el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones**	¿ Se garantiza accesibilidad y usabilidad de los trámites en línea?	En la página Web de CEDENAR S.A. E.S.P. se brinda acceso a los trámites de nuevas conexiones. 	Se verificó a través de la página WEB lo descrito por la Subgerencia de Gestión Energética, por lo tanto, este ítem se encuentra conforme.	**100%**
		¿ Se implementan herramientas o mecanismos para compartir información entre sistemas de información o entre entidades?	La oficina de Planeación y Sistemas informa que, toda información que CEDENAR S.A. E.S.P. ha categorizado como pública, está a disposición general de quien así lo requiera, y por tal de conocimiento de los diferentes procesos internos y para otras entidades.	Se verificó a través de la página WEB y en la plataforma Suite Visión Empresarial, lo descrito en este ítem, por lo tanto, se encuentra conforme.	**100%**
Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos	**Cuantificar el impacto de las acciones de racionalización para divulgarlos a la ciudadanía**	¿Se realizan campañas de difusión sobre los beneficios que obtienen los usuarios con las mejoras realizadas á los trámite(s)?	A través de reunión de seguimiento realizada el 19 de julio de 2023, la Subgerencia de Gestión Energética informa que, se han realizado campañas con la Oficina de comunicaciones a nivel radial y de redes sociales, página WEB, entre otros. 	Se verificó a través de la página WEB y redes sociales lo descrito por la Subgerencia de Gestión Energética en este ítem; sin embargo, no se evidencia la difusión de los beneficios de las mejoras administrativas y tecnológicas registradas en la estrategia de racionalización de trámites 2023, por lo tanto, se recomienda a las áreas responsables gestionar lo pertinente para respectiva difusión.	**60%**
		¿Se utilizan mecanismos de medición respecto a la satisfacción del usuario sobre los trámites y servicios ofertados por la Empresa?	La Oficina de Planeación y Sistemas presenta estudio de percepción sobre el Nivel de Satisfacción del Usuario 2022.	Se verificó a través de la herramienta Suite Visión Empresarial el informe N.S.U. 2022, de esta manera se atiende la recomendación realizada por la oficina de Control Interno de este ítem, por lo tanto,presenta conformidad.	**100%**
	Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas	¿Se realizan campañas de difusión y estrategias que busquen la apropiación de las mejoras de los trámites en la atención al público y se informe sobre los beneficios a los usuarios?	Se cuenta con estrategias de comunicación de trámites y servicios que se desarrollan por diferentes medios de comunicación. 	Se verificó a través de la página WEB y las redes sociales lo descrito en este ítem, por lo tanto, se encuentra con conformidad.	**100%**

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A.E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PÁGINA DE	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES. **FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023.**

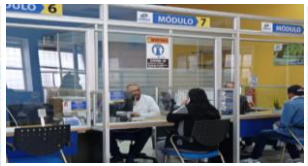
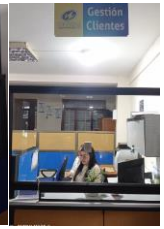
CATEGORÍA	SUB CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Abril 2023 a Agosto 2023 OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Resultados de la racionalización cuantificados y difundidos	**Realizar campañas de apropiación de las mejoras internas y externas**	¿Cuáles son los criterios de supresión de información física, para asegurar que se elimina cuando ya no se hace útil?	El Centro de Administración Documental informa que, antes de realizar un proceso de eliminación documental, se tiene en cuenta el tiempo de permanencia o utilidad de los documentos establecida en las Tablas de Retención Documental TRD de cada dependencia, mismas que han sido elaboradas por el personal del CAD junto con cada líder de proceso, una vez verificado el tiempo de retención y su posible eliminación, se realiza una acta de reunión para verificar la relación de los documentos a eliminar con el jefe de cada oficina y con el personal de archivo responsable del área, para obtener su visto bueno y se proceda a realizar la eliminación, una vez realizado este proceso, se realiza un acta de eliminación y se procede a eliminar la documentación. CENTRALES ELECTRICAS DE NARIÑO S.A E.A.P ACTA DE ELIMINACIÓN DE DOCUMENTOS ACTA No 001 En San Juan de Pasto a los 9 días del mes de agosto de 2022 se reunieron *Dovid Montaño, jefe seccional Tumaco, **Byron Agreda, Técnico I CAD**,* Seccional Zona centro, con el fin de proceder a la eliminación física de los documentos relacionados en los anexos a la presente, correspondientes a las vigencias de los años (2008-2009-2010-2013). La eliminación de dichos documentos se realiza de acuerdo a los tiempos establecidos por las Tablas de Retención Documental de la oficina de la Seccional Tumaco – y a las directrices establecidas para el manejo y disposición final de los mismos. **Se procede a eliminar por el método** **de:** _____ **Picado** _____ **Rasgado** __X__ **Reciclado** Se firma por quienes en ella intervinieron.  CEDENAR REGISTRO DESTRUCCION DE ARCHIVOS Y DOCUMENTOS FOR-CAD-GCI-008 VERSION: 1.0 ACTIVO: X OBJETO DEL FORMATO: El responsable del diligenciamiento de la Oficina de CAD para tener el registro de los documentos que deben ser eliminados del archivo como medio de prueba Serie Documental / Ubicación: Depósito, Modulo, Caja, Carpeta / Otro de inventario / Tipo de Datos personales: Públicos, Semiprivados, Privados, Sensibles / Método de destrucción / Responsable de Dependencia / Responsable de Auditoría / Firma quien autoriza Suspensiones (2011) — 1 — X — X — X — X — X — Reciclaje — Jefe seccional Tumaco — Técnico I CAD Procesos Administrativos (2006-2010) — 1 — X — Reciclaje — Jefe seccional Tumaco — Técnico I CAD "El tratamiento de los datos personales consignados en este documento, está protegido por CEDENAR S.A. E.S.P., de acuerdo a la ley 1581 de 2012, para mayor información consulte la página web www.cedenar.com en Protección de Datos Personales" "Calle 20 N° 36 – 15 N. Las Alcabalas Conmutador: 7318800. Contact Center 115 www.cedenar.com.co Pasto – Nariño – Colombia"	Se evidencian acta de eliminación de archivos documentales de la zona Pacifico vigencia 2022 y material fotográfico, con los cuales se soporta lo descrito en este ítem, por lo tanto, se encuentra conforme.	**100%**
		¿Se conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado fraudulento, de qué manera?	El Técnico I del CAD informa que,la información física y digital se conserva en el Centro de Administración Documental CAD de forma segura, utilizando diferentes medidas de prevención que impiden su adulteración, pérdida, consulta y uso o acceso no autorizado, como son: formato de registro de control acceso físico archivos (personal externo a la oficina CAD), formatos de hojas de ruta de correspondencia interna y externa, formato de solicitud consulta o préstamo de documentos del archivo central, además, las instalaciones de la oficina cuentan con sistemas de alarmas, para el ingreso de personal hay puestas con seguridad y con señalizaciones para restricciones a personal no autorizado, para la documentación de correspondencia que se recibe y se envía se tiene un gabinete bajo llave, y el lugar de conservación de los documentos son óptimos. Para la seguridad y conservación de la información digital, se cuenta con el software de gestión documental Docunet Web.	Se evidencian documentos soportes de las acciones descritas por la División administrativa respecto a la información física. Respecto al archivo digital se evidencian capacitaciones al personal secretariado de algunas zonas; sin embargo, actualmente no se evidencia la utilización de la herramienta tecnológica o software, por lo tanto, se recomienda gestionar lo pertinente para garantizar la trazabilidad y seguridad de la información digital que se recepciona y produce en la Empresa. 11. archivos adjuntos TRANSFERENCIAS... HOJA DE RUTA-20... ACTA DE ELIMINACION DOCUMENTAL 2015 1.pdf TABLAS DE RETEN... SOLICITUD PRESTA... REGISTRO CONTR... REGPUESTA CONT...	**60%**

Auditor (a) de Seguimiento Oficina Control Interno. **Firma:**_____ **Visto Bueno: Jefe Oficina Control Interno (E)** **Firma:**_____	**Áreas Responsables:** Subgerencia Gestión Energética, Subgerencia Distribución y Generación, División Administrativa (CAD) y Oficina Planeación y Sistemas.	**NIVEL DE CUMPLIMIENTO: NECESITA MEJORAR** **76%** **CONCLUSIÓN GENERAL:** Se determina que el componente de racionalización de trámites cuenta con un nivel de cumplimiento del 76%, teniendo en cuenta que algunas categorias de este componente en términos generales NECESITAN MEJORAR, por lo tanto, con el propósito de dar cumplimiento normativo a este componente se recomienda: 1. Realizar la publicación y difusión de la totalidad de los trámites y OPA registrados en el SUIT. 2.Revisar el portafolio de servicios 2021 que se encuentra en la página Web y ajustar acorde a las características de trámite y OPA. Una vez consolidada la información sobre los trámites y OPA que oferta la Empresa, con apoyo del área de comunicaciones elaborar el portafolio de Trámites y Servicios y publicarlo en la página Web. 3. Coordinar con las áreas responsables de los trámites racionalizados y actualizar el registro del SUIT, respecto a los puntos de atención, soportes normativos y el ciclo de racionalización que se requiera con los soportes correspondientes, toda vez que la norma exige que los sujetos obligados tendrán que actualizar la información en el SUIT dentro de los tres (3) días siguientes a cualquier variación o modificación. Art. 4 del Decreto Ley 2106 del 2019. 4.Realizar el registro de la estrategia de racionalización de trámites vigencia 2023 en el SUIT. 5. Incluir en la próxima encuesta de Nivel de Satisfacción del Usuario (N.S.U.) preguntas sobre la totalidad de los trámites y OPA, que se encuentren registrados en el SUIT. 6. Respecto a los formatos de disponibilidad de baja y alta tensión, se recomienda tener en cuenta la circular 001 del 2023 de la CREG. 7. Corregir el número de la resolución RETIE que se registra en el formato para el procedimiento de control de riesgos eléctricos que se encuentra ubicada en la página Web. 8. Determinar los criterios de supresión de la información física y socializarlos como una buena práctica en la Empresa. Además, aplicar las Tablas de Valoración Documental a los fondos acumulados que se requiera. 9. Gestionar lo pertinente para garantizar la trazabilidad y seguridad de la información digital que se recepciona y produce en la Empresa. 10. Programar capacitaciones para el personal que tiene responsabilidad de conservar archivos digitales.

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PáGINA DE	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. — **FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023.**

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Abril a agosto 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Caracterización usuarios y medición de percepción.	¿Se ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos?	En el sistema de información comercial OPEN Smart Flex, es posible identificar la caracterización de los usuarios de tipo residencial , comercial, oficial, destacados, educativos, de salud, asistencial e industrial, así mismo se cuenta con el documento del contexto de la organización y partes interesadas que permite identificar los grupos de interés con quienes la empresa se relaciona.	Se evidencia a través de la herramienta informática Suite Visión Empresarial en el Módulo SGI el documento del contexto organizacional de la Empresa con la caracterización de los grupos de interés, quienes se encuentran clasificados y contemplados en el documento: Contexto de partes interesadas. Por otra parte, el sistema de información comercial OPEN, brinda la información por usuario caracterizado por tipo de uso, por lo tanto, este ítem se encuentra conforme.	**100%**
	¿Se determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas?	La percepción de los clientes o usuarios se determina a través de la encuesta Nivel de Satisfacción del Usuario, frente a la prestación de los servicios que ofrece la empresa en diferentes categorías de los negocios distribuidor y comercializador, en la plataforma Suite Visión Empresarial se encuentra el informe de la última versión, vigencia 2022.	Se evidencia a través de la herramienta S.V.E., Informe Nivel de Satisfacción del Usuario actualizado, con lo que se subsana la observación realizada por la Oficina de Control interno en el seguimiento de la vigencia pasada frente a su actualización, por lo tanto, este ítem se considera conforme.	**100%**
	¿Se determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano?	Para registrar las percepciones o algún tipo de sugerencia sobre los trámites se tiene a disposición del usuario un buzón de sugerencias, al cual se realiza seguimiento identificando el área responsable para atender esta solicitud. Este seguimiento permite identificar y subsanar las causas que generaron las peticiones, quejas o reclamos que el usuario comunique a través de este medio.	Se evidencia que los calificadores de atención no se encuentran activos desde el pasado estado de emergencia sanitaria; sin embargo, es necesario para mejorar la atención al cliente y comprender el bienestar de las relaciones con los mismos, por lo tanto, se recomienda implementar un mecanismo de calificación que evalue la atención a los usuarios, esta recomendación es reiterativa.	**10%**
Formalidad de la dependencia o área.	¿Se cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen?	Sí, se cuenta con las oficinas de atención al cliente de las diferentes zonas y seccionales, que tienen la capacidad de recepcionar PQR por diferentes medios (Por escrito mediante la página Web, reclamos verbales por medio de los centros de atención al cliente, de manera telefónica por medio del contact Center) y la atención de las mismas, no obstante, hay diversidad de peticiones en complejidad y orden a las que la Empresa brinda una atención de manera continua. 	Se verificó de manera presencial la gestión para la atención a clientes y usuarios, por lo tanto, este ítem se encuentra conforme.	**100%**
	¿La dependencia o área de atención al Cliente es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la empresa?	Sí, se atiende de manera presencial en las diferentes zonas y seccionales,las áreas encargadas de la atención al usuario son: La Subgerencia Comercial, la Subgerencia Gestión Energetica y la Subgerencia de Generación y Distribución a través del área de Redes. Además, se ha establecido correo electrónico Institucional para la atención de daños y disponibilidad de energia y se ha optimizado el uso de trámites a través de la página WEB. 	Se verificó de manera presencial la gestión para la atención a clientes y usuarios, por lo tanto, este ítem se encuentra conforme.	**100%**

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A.E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PáGINA DE FOR-CI-GCI-007 VERSIÓN 1.0 23/DIC/2020

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. — **FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023.**

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Abril a agosto 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Formalidad de la dependencia o área.	¿Se cuenta con una Política de Transparencia, Participación y atención al Ciudadano y se incluye en el Plan Estratégico Institucional?	Se cuenta con el Manual de Transparencia que hace parte del Código de Ética, Buen Gobierno Corporativo y Manual de Transparencia de la Empresa.	Se evidencia a través de la herramienta Suite Visión Empresarial el documento Código de Ética, Buen Gobierno Corporativo y Manual de Transparencia 2023, por lo tanto, este ítem se encuentra con conformidad.	**100%**
	¿En los Comités de Gerencia se incluyen temas relacionados con la atención al Ciudadano?	Cuando existen temas específicos de atención al cliente, son tratados por los Jefes de zona y seccionales a través de reuniones con la Subgerencia Comercial de quien se recibe instrucciones puntuales en temas concretos. Si se requiere tratar temas específicos o álgidos sobre atención al cliente se realizan diferentes reuniones en comité de Gerencia, regularmente se tratan temas relacionados con: Canales de atención, facturación y estrategias de difusión para mejorar la atención al ciudadano.	Desde la Alta Dirección se brindan directrices precisas en temas propios y que sean relevantes para la Atención al Cliente, a través de la Subgerencia Comercial se brinda el apoyo para que las zonas y seccionales gestionen lo pertinente. Se evidencia a través de actas lo descrito, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
Procesos	¿Se cuenta con procesos o procedimientos de atención al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)?	Sí, se cuenta con los procedimientos que se registran en la herramienta del S.V.E, se consulta el proceso de Atención de PQRS, se tiene identificado en el proceso la actualización de la página WEB, en la que es posible identificar varios trámites y servicios que el ciudadano puede realizar.	Se evidencia que el proceso Gestión PQR se encuentra actualizado y documentado en el SGI ubicado en el sistema Suite Visión Empresarial, por lo tanto, se encuentra este ítem conforme.	**100%**
	¿Se aplica el procedimiento para las peticiones incompletas?	Para las diferentes zonas y seccionales en lo que concierne a las peticiones incompletas sí se las contesta, se cuenta con un asesor en la sede de Pasto y se imparte instrucción general orientada a que todas las peticiones deben ser contestadas, en esos casos se aplica lo estipulado por la norma: Artículo 16 de la ley 1755 de 2015.	Se evidencia archivo excel con los registros que se consolidan en este documento como herramienta de trabajo, por lo tanto, este ítem se encuentra con conformidad.	**100%**
Atención incluyente y accesibilidad	¿Se han efectuado ajustes o modificaciones para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos?	A través de reunión de seguimiento realizada el 24 de julio del 2023, la División Administrativa informa que, se cuenta con los accesos necesarios para garantizar una atención accesible y segura de los usuarios en todas las sedes de las zonas y seccionales, exceptuando el Centro de Administración Documental y la seccional Ipiales, las cuales se incluiran en el presupuesto de la próxima vigencia.	Se evidencia gestión por parte de la División administrativa para el mejoramiento de los accesos de la mayoría de sedes de las seccionales; sin embargo, hace falta implementar el acceso a través de rampa para personas con capacidades reducidas en la oficina del Centro de Administración Documental de Pasto y en la seccional Ipiales, por lo tanto,se recomienda adelantar la adecuación de rampas en estas zonas.	**60%**
	¿Se han implementado acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora?	Se ha implementado una pantalla ilustrativa y dinámica para la información al cliente presencial y a través de la página web, además, se cuenta con atención prioritaria con un orientador, para garantizar los derechos de accesibilidad a población con diferentes discapacidades. 	Se evidencia gestión para la atención presencial prioritaria que se apoya a través del orientador; sin embargo, se considera pertinente que se adelante gestión para la capacitación del personal de atención al cliente de todas las zonas y seccionales en lenguaje de señas y hacer uso de las herramientas gratuitas de accesibilidad que ofrece el Ministerio TIC como el software lector de pantalla y el centro de relevo, para atender usuarios con discapacidades como: Visual, auditiva, sordo ceguera o múltiple. De igual manera, se recomienda que la información de accesibilidad de la página Web se brinde en lenguaje claro y en español.	**60%**
	¿Se cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor, en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta?	Sí, la Empresa ha dispuesto un colaborador en la fila de atención al cliente, para orientar y facilitar el acceso al servicio dependiendo de la necesidad del cliente o usuario.	Se verificó a través de visita presencial a las diferentes zonas y seccionales, la gestión para la atención prioritaria de embarazadas, discapacitados y adulto mayor, que en la zona centro se apoya con la colaboración de un orientador; sin embargo, es prudente realizar la señalización en todas las zonas y seccionales de un módulo para atención preferente.	**60%**
Sistemas de información	¿Se cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?	Existe un sistema de información general que se desarrolla en la página Web y en el que actualmente se adelanta la creación, actualización y seguimiento de las solicitudes que de las diferentes áreas consideran necesarias publicar en la página WEB. Además, actualmente la Oficina de Atención al Cliente gestiona lo pertinente con el Sistema Comercial y la firma TECNIIKKA , para implementar el desarrollo del software del módulo PQRS, este módulo enlazará por medio de link en la página web un espacio específico para la gestión de PQRs.	Se verificó a través de la página Web de la Empresa que la plataforma de PQRs se encuentra en mantenimiento limitando el acceso a los usuarios, por lo tanto, se recomienda restablecer el medio de acceso para que los usuarios puedan radicar sus PQRs escritas.	**50%**
	¿El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios? - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema.	Las actividades y funciones respecto al módulo de PQRS se encuentran asignadas a la Oficina de Atención al Cliente que se apoya en el Sistema Comercial y con la firma TECNIKA. Este tipo de PQRS son redireccionadas por correo electrónico al área que corresponda para que todas las PQRS sean atendidas dentro de los términos. Además, todas las PQRS verbales y escritas son registradas en el sistema de información comercial que registra la trazabilidad de su gestión e información.	Se verifica a través de visita presencial en cada zona y seccional que actualmente las PQRS se reciben por el correo electrónico de notificacioneselectrónicas@cedenar.com.co y se redireccionan a las áreas competentes con las solicitudes que presentan los usuarios para su respuesta. Se evidencia en el sistema comercial la trazabilidad de las PQRS de cada área y un seguimiento a través de Google Drive, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PáGINA DE	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. — **FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023.**

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Abril a agosto 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Sistemas de información	Permite adjuntar archivos y/o documentos	A través de la página WEB de Cedenar S.A.E.S.P., en al aplicativo PQRS permite subir archivos PDF.	Se verificó a través de la página Web de la Empresa que la plataforma de PQRs se encuentra en mantenimiento limitando el acceso a los usuarios, por lo tanto, se recomienda restablecer el medio de acceso para que los usuarios puedan radicar sus PQRs escritas y adjuntar los documentos o soportes que se requiera.	**50%**
	Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta	Sí, en la pagina WEB se solicita que el usuario acepte se redireccione su notificacion y respuesta por correo electrónico.	Se verificó a través de la página Web de la Empresa que la plataforma de PQRs se encuentra en mantenimiento limitando el acceso a los usuarios, por lo tanto, se recomienda restablecer el medio de acceso para que los usuarios puedan radicar sus PQRs escritas y elegir el medio de respuesta.	**50%**
	Permite la protección de los datos personales de los usuarios.	La página WEB de la Empresa, indica la política de protección de datos personales, incluida en la pestaña de Transparencia. CEDENAR | POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN | Página 1 de 22 | DINT-JUR-GJUR-005 | VERSIÓN: 2.0 | 03/AGOSTO/2022 **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN** **CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P.** CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P. (en adelante CEDENAR S.A. E.S.P.) persona jurídica identificada con Nit. 891200200, con domicilio en la Calle 20 No. 36 - 12 Avenida de los Estudiantes de la ciudad de Pasto, Nariño, constituida conforme a las leyes de la República de Colombia, ha desarrollado la presente POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN, que contiene las directrices generales necesarias para brindar protección a los titulares, cuyos datos personales sean recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos y/o tratados en la entidad. Esta política pretende mitigar cualquier riesgo de vulneración de derechos del titular de datos y garantizar su dignidad con el cumplimiento de las obligaciones de la Ley 1581 de 2012, su Decreto Reglamentario y demás normas concordantes.	Se evidencia a través de la página Web anuncio sobre Protección de Datos Personales, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
	Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales.	Se cuenta con correo institucional notificacioneselectronicas@cedenar.com.co y formulario en la página WEB. Además, se lleva un control centralizado y la trazabilidad de las PQRS escritas a través de la herramienta del Googledrive, esta herramienta se esta implementaen l as zonas y seccionales, para lograr una centralizacion en un mediano plazo y es contralada por la Técnico I de atencion al cliente.	Se verificó que en la Subgerencia comercial se realiza la clasificación oportuna de las PQRs y en el Sistema Comercial se gestiona cada tipo de PQR, evidenciando la trazabilidad del trámite correspondiente; sin embargo, pese a publicar circulares para lograr la centralización de PQRS preferiblemente por la página Web, actualmente no es posible contar con la centralización de las mismas, porque la plataforma se encuentra en mantenimiento, por ello, se cuenta con el correo electrónico notificacioneselectronicas@cedenar.com.co, en las seccionales se cuentan con correos electrónicos, entre ellos, algunos que se manejan con apellidos de los trabajadores de atención al cliente, por lo tanto, se recomienda realizar los seguimientos para controlar los tiempos de atención y la gestión oportuna de las PQRS y realizar informes estadísticos en cada zona y seccional que permitan analizar y retroalimentar la gestión de la atención de las PQRS que se reciben por los diferentes medios.	**60%**
	Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.	Sí, la página WEB informa el plazo de respuesta de 15 días para las PQRS conforme a los términos de ley, así mismo se cuenta con el enlace a diferentes trámites que requiera el usuario y en estos se detallan los requisitos necesarios para su gestión.	Se verificó a través de la página Web que existe mensaje de enlace de PQRS y Trámites de nuevas conexiones. Actualmente se encuentra se encuentra en proceso de reestructuración. REESTRUCTURACIÓN DE PLATAFORMA @cedenaroficial www.cedenar.com.co **TRABAJAMOS PARA OFRECERTE EL MEJOR SERVICIO** Agradecemos su atención y comprensión ante esta mejora tecnica y ofrecemos disculpas por los inconvenientes que se puedan generar.	**100%**
	Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario.	En el formulario de PQRs de la página WEB los campos son de obligatorio diligenciamiento, pero no tiene validación de caracteres permitidos. En caso de presentarse algún dato incorrecto se contacta al usuario para su confirmación.	Los campos para registrar PQRS a través de la página WEB son obligatorios y validados por el personal encargado, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PáGINA DE	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. — **FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023.**

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Abril a agosto 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Sistemas de información	Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo y denuncia.	No permite; sin embargo, cuando el usuario solicita información acerca de su trámite o petición, se le informa la gestión que se ha realizado, por otra parte se hace seguimiento a las PQRS escritas a través de la herramienta del Google Drive.	No se evidencia mecanismo tecnológico a través de la página web que permita al cliente o usuario realizar seguimiento a sus PQRs. A nivel interno se utilizan mecanismos para realizar seguimiento (Google Drive y el Sistema Comercial), por lo tanto, se reitera la recomendación a la Subgerencia Comercial para que se gestione lo pertinente con apoyo del Sistema Comercial y se brinde al usuario o partes interesadas la posibilidad de realizar el seguimiento a través de aplicativos tecnológicos al estado de las PQRs garantizando la atención de sus requerimientos.	**20%**
	Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.	Sí, se cuenta con la herramienta Googlee Drive para realizar seguimiento a las peticiones escritas. Las peticiones de tipo verbal son atendidas de manera inmediata y se deja registro de esto en el Sistema Comercial.	Se evidencia gestión por parte de la Técnico I de atención al cliente quien maneja la herramienta Gloglee Drive, para monitorear la recepción y respuesta oportuna de las PQRs, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**
	Asigna único y consecutivo número de radicado de PQRS y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc)	La subgerencia Comercial asigna el número de radicado a las PQRs verbales y la respuesta se envia al correo electrónico del ususario. La subgerencia de Gestión Energética, por su parte maneja la clausura de usuarios y notificaciones por aviso que son publicadas a través de la página WEB durante 5 días hábiles declarados por ley.	En el Sistema de Información Comercial, las PQRS se registran individualizadas permitiendo llevar la trazabilidad de los trámites que se atienden; sin embargo, no se evidencia que en la recepción de la PQRS a través de la página WEB se brinde al usuario un radicado independiente por cada solicitud, por lo tanto, se recomienda asignar radicado a las PQRs, para evitar confusiones y ambigüedades en la respuesta a los usuarios.	**60%**
	¿Se organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales?	Sí, a través de la página WEB y según el trámite que se gestione el usuario adjunta la documentación, requisitos que sean necesarios para su trámite.	Se evidencia enlace en la página WEB para los trámites de nuevas conexiones (matrículas), en esta sección se detallan los requisitos para cada trámite conforme a los términos de ley, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**
Publicación de información	¿Se publica la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales. - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales. - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax. - Carta de trato digno. - Listado de trámites y servicios. - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias. - Correo electrónico de contacto de la Empresa. - Noticias. - Calendario de actividades.	La mayoría de sedes de atención al cliente de las diferentes zonas y seccionales, cuentan con información visible a través de su cartelera informativa sobre trámites, requisitos, puntos de recaudo y horario de atención, así como de diferentes contactos para el reporte de daños y otros servicios. 	A través de visita presencial, se evidencia diferentes publicaciones en físico, sobre trámites y servicios; sin embargo, la disponibilidad del Contrato de Condiciones Uniformes en las diferentes sedes es escasa, por lo tanto, se solicita gestionar oportunamente la proyección del presupuesto para la impresión de los C.C.U. de la próxima vigencia. 	**80%**
Canales de atención	¿Se cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés?	Sí, en las diferentes zonas y seccionales se cuenta con la infraestructura necesaria para la atención de los usuarios y grupos de interés que a diario interactúan con la empresa gestionando sus trámites y servicios.	A través de visita presencial se evidencia que, las instalaciones ofrecen los espacios adecuados para interactuar en la atención con el usuario para los diferentes trámites o servicios que estos requieran, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**
	¿Se garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana?	La atención al usuario presencial se dispone en horario de 7:30 am a 11:30 am y de 2:00 pm a 5:30 pm; sin embargo, el personal trabaja 8 horas y media diarias.	Se evidencia atención al usuario por mas de 40 horas semanales, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
	Se tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio?	La empresa cuenta con el digiturno para asignar el turno al cliente o usuario y se atiende según el orden del sistema. Ipiales Pasto Bombona Pasto Gestión Energética. 	Se evidencia la existencia del digiturno en algunas seccionales; sin embargo, en la mayoría no se cuenta con esta herramienta, por lo tanto, se recomienda instalar digiturno o un sistema de turnos en las seccionales que hace falta y arreglar los averiados como en el caso de la Subgerencia de Gestión Energética.	**70%**

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PáGINA DE FOR-CI-GCI-007 VERSIÓN 1.0 23/DIC/2020

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. — **FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023.**

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Abril a agosto 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Canales de atención	¿Se mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario o contrato de condiciones uniformes en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos?	El contrato de condiciones uniformes se encuentra actualizado y se encuentra publicado de manera física en la cartelera informativa de la mayoría de sedes y a través de la página Web. 	Se evidencia en la sección de Transparencia de la página Web que se cuenta con el documento Contrato de Condiciones Uniformes debidamente actualizado, por lo tanto, este ítem presenta conformidad. https://cedenar.com.co/wp-content/uploads/2021/08/CONDICIONES%20CONTRATO%20DE%20PRESTACION%20SERVICIO%20CEDENAR%20S.A.%20E.S.P._junio%202021.pdf	**100%**
Protección de datos personales	¿Se cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales?	Sí, se cuenta con una política, CEDENAR SA ESP como *Responsable del Tratamiento de Datos Personales* cuenta con una *POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN (Política de Tratamiento de Datos Personales)* debidamente actualizada que cuenta con las exigencias legales incorporadas en la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015, como lo son los datos de identificación del Responsable, las finalidades del tratamiento de datos personales, los derechos que le asisten a los titulares de datos, procedimiento para que el titular ejerza sus derechos y área encargada de atenderlos, la fecha de entrada en vigor, entre otros elementos. Esta política puede ser evidenciada en la página web www.cedenar.com.co, en la ruta: Transparencia / Protección de Datos Personales / Política de Protección de Datos Personales. Así mismo, CEDENAR SA ESP posee el aplicativo *1581SPD,* a través del cual cuenta con lineamientos, procedimientos y protocolos del Sistema de Protección de Datos Personales, por medio de los que se garantiza la seguridad, recolección, conservación, uso, circulación y supresión de los datos personales y bases de datos personales de la organización.	Se evidencia a través de la página Web de la empresa la Política de Protección de Datos Personales publicada facilitando la consulta de las partes interesadas, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
	¿Se divulga la política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos?	Sí se divulga. CEDENAR SA ESP a implementado procesos de divulgación y socialización de su *Política de Tratamiento de Información,* tanto de forma externa como interna de la organización. De manera externa, se ha publicado el correspondiente *AVISO DE PRIVACIDAD* tanto en la página web de la empresa (www.cedenar.com.co | En la ruta: Transparencia / Protección de Datos Personales / Aviso de privacidad: https://www.cedenar.com.co/wp-content/uploads/2019/07/AVISO2019.pdf), como en un diario de amplia circulación de la ciudad de Pasto. Así mismo, de forma interna se han realizado conferencias de *Socialización de la Política de Tratamiento de Información, por ejemplo el* año pasado tuvieron lugar los días 10, 11, 12, 13 y 17 de agosto, dirigidas a todo el personal de la empresa. Por otra parte, como se evidencia en los contenidos de las autorizaciones para el tratamiento de datos personales utilizadas en todos los medios de recolección de datos que utiliza CEDENAR, al momento de la captura de datos, se le informa al titular la forma de encontrar y conocer la correspondiente Política.	Se evidencia que, el aviso de privacidad se encuentra establecido en los documentos que se requieren en determinadas actividades o para determinados trámites de la empresa, textos sugeridos y proyectados por el consultor de protección de datos FERSACO. La divulgación de la política de datos personales al titular se la realiza de manera escrita, con el propósito de llevar la trazabilidad de la información. Además, a través de visita presencial se verifica la divulgación de la política en los módulos de atención al cliente de las diferentes zonas y seccionales. De igual manera, se verifica cronograma de socialización de la Política de Tratamiento de la Información (Datos Personales) a nivel interno, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
	¿Se cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales?	Sí, se cuenta con las autorizaciones. CEDENAR SA ESP ha identificado y se encuentra en constante identificación de todos los medios o mecanismos mediante los cuales se capturan datos personales de los titulares, en el desarrollo de cada uno de los servicios prestados. Con estas fuentes identificadas, se ha recomendado la incorporación de *AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES* en cada una de ellas, de manera que en el momento que se esté recolectando la información, se está captando igualmente la debida autorización para su tratamiento.	La oficina Jurídica a través de correo electrónicio del 26 de julio del 2023, adjunta soportes que registran la autorización del usuario, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**
	¿La autorización del titular de los datos puede obtenerse por cualquier medio escrito, físico o electrónico, que permita su consulta posterior?	Sí, se obtiene por cualquier tipo de medio. Como se advirtió anteriormente, CEDENAR SA ESP ha implementado las correspondientes *AUTORIZACIONES PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES* en cada uno de sus medios de recolección de datos, los cuales pueden ser de cuatro (4) tipos: FÍSICOS, DIGITALES, DE VOZ o DE IMÁGENES. Para cada tipo de medio, se ha incorporado debida autorización que puede ser almacenada y posteriormente consultada, en caso de que un titular solicite copia de la misma.	La oficina Jurídica a través de correo electrónicio del 26 de julio del 2023, adjunta soportes que registran la autorización del usuario, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**
	¿Cuál es el término máximo para atender la consulta de los titulares de los Datos?	Conforme al artículo 14 de la Ley 1581 de 2012 y al procedimiento de *GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE HABEAS DATA* adaptado por CEDENAR SA ESP, evidenciado en el aplicativo *1581SPD,* las Consultas presentadas por los titulares de datos personales, serán atendidas en un término máximo de 10 días hábiles contados a partir de la fecha de su recepción. Cuando no sea posible atenderla dentro de este término, se informará al peticionario los motivos de la demora y la fecha en que se dará respuesta, lo cual no podrá superar en ningún motivo los 15 días hábiles siguientes a partir de la recepción de la consulta.	La oficina Jurídica a través de correo electrónicio del 26 de julio del 2023, adjunta soportes que registran lo descrito, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PáGINA DE FOR-CI-GCI-007 VERSIÓN 1.0 23/DIC/2020

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. — **FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023.**

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Abril a agosto 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Protección de datos personales	¿En qué casos no se requiere autorización del titular?	Conforme al artículo 10 de la Ley Estatuaria 1581 de 2012, de Protección de Datos Personales, existen algunas situaciones o casos, en los cuales no es necesaria la captura de AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES: i. Cuando se trate de Información requerida por una entidad pública o administrativa para el ejercicio exclusivo de sus funciones legales o por orden judicial; ii. Cuando se trate de datos públicos; iii. Cuando se trate de datos para gestionar urgencias médicas o sanitarias; iv. Cuando la finalidad del tratamiento de los datos sea autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos; o iv. Cuando los datos recolectados se encuentren relacionados con el Registro Civil.	La oficina Jurídica a través de correo electrónicio del 26 de julio del 2023, adjunta como evidencia el procedimiento de gestión de consultas y reclamos de HABEAS DATA, por lo tanto, este ítem es conforme a lo descrito.	**100%**
	¿Los Datos Personales de los niños,niñas y adolescentes tienen alguna protección especial?	Conforme al artículo 7 de la Ley 1581 de 2012, la empresa FERSACO con quien CEDENAR SA ESP, tiene contratado el servicio de *Oficial de Protección de Datos* , recomienda y orienta que el tratamiento de los datos personales de los menores de edad (niños, niñas y adolescentes) deberá realizarse promoviendo en todo momento el respeto a los derechos de los mismos. Sugiriendo que dicho tratamiento se realice solo en los casos que sea estrictamente necesario y de ser posible, solo datos de naturaleza pública. Aún con los anteriores lineamientos se recomienda que el tratamiento de los datos de menores de edad, sea considerado como datos de carácter sensible que incluya la implementación de controles de seguridad estrictos que garanticen la protección de la información.	La respuesta es acorde al alcance de la Ley 1581 del 2012, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
	¿Se permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en los bancos de datos de la Empresa?	Sí, se permite. CEDENAR SA ESP cuenta con el procedimiento de *GESTIÓN DE CONSULTAS Y RECLAMOS DE HABEAS DATA,* en el cual se establecen los lineamientos para recibir, dar trámite y respuesta a las consultas y reclamos asociadas al tratamiento de datos personales, solicitudes mediante las cuales un titular puede ejercer sus derechos. Entre los derechos del titular de datos personales, se encuentra el de poder consultar o acceder de forma gratuita, en cualquier momento, la información personal o datos personales que CEDENAR SA ESP haya recolectado y repose actualmente en las bases o bancos de datos de la organización.	La oficina Jurídica a través de correo electrónicio del 26 de julio del 2023, adjunta soportes que registran lo descrito, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**
	¿Cuál es el número de PQRs presentadas por Habeas Data?	Teniendo en cuenta la información suministrado por CEDENAR SA ESP y reportada ante la Superintendencia de Industria y Comercio - SIC en el Registro Nacional de Base de Datos - RNBD, se identificó que la organización recibió un total de 7648 Reclamos relacionados con Habeas Data a corte de diciembre 2022. Es importante señalar que, conforme a concepto de la Superintendencia de Industria y Comercio, cualquier reclamo asociado a datos de consumo o montos cobrados, que pueda asociarse a una persona natural identificada o identificable, debe tenerse como reclamo de habeas data, lo cual explica el número reportado.	La oficina Jurídica a través de correo electrónicio del 26 de julio del 2023, adjunta respuesta de la firma FERSACO que soportan lo descrito, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**
	¿Cuál es el número de PQRs presentadas por denuncias sobre incumplimiento legal u operacional en Protección de Datos Personales?	A la fecha, durante el año 2023 no se han identificado PQRs presentadas por denuncias sobre incumplimiento legal u operacional en Protección de Datos Personales.	La oficina Jurídica a través de correo electrónicio del 26 de julio del 2023, adjunta respuesta de la firma FERSACO que soportan lo descrito, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**
	¿Se cuenta con un procedimiento para investigación de denuncias por incumplimiento legal en Protección de Datos Personales o de que manera se trata?	Efectivamente la entidad cuenta con un Protocolo de Gestión de Incidentes de Seguridad de Datos Personales, incidentes que se materializan cuando se produce una violación de la confidencialidad, integridad o disponibilidad de los datos, circunstancias que pueden motivar investigaciones de denuncias por incumplimiento legal en Protección de Datos Personales.Es preciso resaltar que, cuando ocurran incidentes de seguridad que afecten la información de las bases de datos personales de la organización, se deberá como primer paso registrarse en el formato de Registro de Incidentes de Seguridad de Información, el cual deberá ser descargado y diligenciado por el Líder de TIC. El formato podrá encontrarse en la ruta: Inicio / Gestión / Documentación de Accountability / Manual de Políticas y Procedimientos / Líder de TIC / Gestión de Incidentes de Seguridad de la Información.	La oficina Jurídica a través de correo electrónicio del 26 de julio del 2023, adjunta respuesta de la firma FERSACO que soportan lo descrito, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**
	¿Cómo se trata la Protección de Datos Personales en fotografias y videos?	Las fotografías y videos, por tratarse de datos personales de naturaleza sensible, son objeto de especial tratamiento que inicia con la captura de la autorización en el cual se advierte al titular que le asiste el derecho de oponerse al tratamiento de datos personales de tal naturaleza, se le informan las finalidades, derechos y canales de atención para ejercerlos. Así mismo, se gestiona la seguridad de los mismos dentro del sistema de gestión de seguridad de datos personales que CEDENAR ha implementado, soportado con la herramienta tecnológica software 1581-SPD y el asesoramiento de la unidad BPO (Business Process Outsourcing "externalización de procesos de negocios")conformada por los Oficiales de Protección de Datos Personales de FERSACO S.A.S.	La oficina Jurídica a través de correo electrónicio del 26 de julio del 2023, adjunta respuesta de la firma FERSACO que soportan lo descrito, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**
	¿El procedimiento de Protección de Datos Personales cuenta con la identificación de riesgos, cuales son y cuales son sus controles?	Efectivamente el procedimiento de Protección de Datos Personales cuenta con la identificación de los riesgos que se encuentran clasificados como Operativos, Jurídicos, Estratégicos, de imagen y Técnicos, los cuales pueden ser observados en la herramienta tecnológica Software 1581 -SPD, en la ruta Inicio/Monitoreo/Evaluación de Riesgos/Evaluación. Así mismo en dicha herramienta, en la ruta Inicio/Monitoreo/Nivel de riesgo de la base de datos/Mapa de riesgos actual se observa la ubicación dentro del mapa de riesgos de cada una de las bases de datos donde se almacenan datos personales, clasificadas por Nivel de Criticidad y Estado del Riesgo, donde a renglón seguido, se evidencia el listado ordenado de los riesgos de mayor criticidad para la organización, que se presentan con mayor recurrencia y que pueden afectar en mayor medida a la empresa en general. Así mismo, frente a cada riesgo encontrará el Control específico correspondiente, dirigido a mitigar el mismo.	La oficina Jurídica a través de correo electrónicio del 26 de julio del 2023, adjunta respuesta de la firma FERSACO que soportan lo descrito, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PáGINA DE	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. — **FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023.**

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Abril a agosto 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Gestión de PQRSD	¿Se definió y publicó un reglamento interno o lineamientos para la gestión de las peticiones y quejas recibidas?	Sí, se cuenta con el proceso de Atención de PQRS actualizado y de consulta por el SGI, en este se describe todas las actividades relacionadas con la atención a la peticiones, quejas y recursos y su gestión.	Se evidencia a través del Suite Visión Empresarial el proceso Gestión Atención PQRs, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
	¿ Se informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones?	Aunque a través de la página WEB, no es posible que el usuario haga seguimiento, si se le informa que puede acercarse a pedir información de su solicitud o incluso en algunos casos el usuario presenta nuevamente la solicitud de información sobre el estado de PQRS mediante correo electrónico, pero si se le brindan mecanismos de consulta a disposición del usuario.	Se evidencia que, en el caso de PQRS verbales la atención es inmediata y en algunos casos que requiere de gestionar otras actividades como revisiones, se contacta al usuario para informarle de su solicitud. En el caso de las PQRS escritas hasta cumplirse los términos de ley el usuario conocerá finalmente el resultado de su solicitud; sin embargo, el usuario cuenta con los mismos medios de radicación para solicitar información del estado de la PQRS.	**100%**
	¿Se cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?	Sí, en la página WEB se dispone de un formulario para la recepción de PQRS con campos de obligatorio diligenciamiento, como también permite adjuntar los soportes que el usuario considere anexar.	Se verificó a través de la página Web de la Empresa que la plataforma de PQRs se encuentra en mantenimiento limitando el acceso a los usuarios, por lo tanto, se recomienda restablecer el medio de acceso para que los usuarios puedan radicar sus PQRs escritas y diligenciar el formulario de recepción de PQRS.	**50%**
	En caso de desistimiento tácito de una petición, la empresa expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación.	Sí, se cuenta con un formato establecido para desistimiento tácito actualizado.	Se evidencia en la herramienta Suite Visión Empresarial formato de desistimiento el cual debe ser firmado por la Jefe de Atención al cliente, por lo tanto, este ítem se encuentra conforme.	**100%**
	¿Se elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor?.	Se realizan estadísticas promedio semanales con la herramienta Google Drive, las cuales se entregan a la Subgerencia Comercial para desarrollar informe consolidado. En está actividad se destacan a las Subgerencias Comercial, Gestión Energética y seccional Ipiales, porque se evidencia actas de reunión de análisis de estadisticas en las que se logró identificar las PQRS de mayor incidencia para la organización, que permiten crear beneficios para la gestión organizacional promoviendo la satisfacción de los Usuarios.	La Subgerencia Comercial presenta informe semestral con datos estadisticos de todas las zonas y seccionales. En visita presencial se evidencia que los datos estadísticos en la mayoría de las zonas y seccionales se socializan mensualmente con los trabajadores de atención al cliente, sin embargo, se recomienda para las la seccional Túquerres y las zonas Norte y Occidente socializar el informe sobre las PQRS con una frecuencia minima de 3 meses y con un análisis integral teniendo en cuenta las PQRS que presentan mayor número de reclamos, las PQRs de mayor incidencia para la organización,entre otros aspectos relevantes, con el propósito de contar con un insumo que permita crear estrategias que contribuyan a mejorar la atención al usuario.	**70%**
	¿Se incluye en los informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos. - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la Empresa?	En el Google Drive se realiza en análisis de la información para evidenciar el número de reclamaciones, clasificadas por causa, esta herramienta es manejada la Técnico I de Atencion al cliente.	La Subgerencia Comercial presenta informe semestral con datos estadisticos de todas las zonas y seccionales, incluyendo el informe consolidado del seguimiento al buzón de sugerencias. En visita presencial se evidencia que los datos estadísticos en la mayoría de las zonas y seccionales se socializan mensualmente con los trabajadores de atención al cliente, sin embargo, se recomienda para las la seccional Túquerres y las zonas Norte y Occidente socializar el informe sobre las PQRS con una frecuencia minima de 3 meses y con un análisis integral teniendo en cuenta las recomendaciones sobre trámites y servicios y las recomendaciones particulares dirigidas a mejorar el servicio.	**70%**
	¿Se cumplen con los términos legales para responder las peticiones y consultas?	La Empresa responde en términos de la ley 142 de 1994 y la ley 1437 de 2011. Existe un control a través de la herramienta Google Drive, Además se tiene contratado por la Subgerencia Comercial un profesional del Derecho para realizar control de todas las PQR´S que ingresan y con ello controlar los téminos de respuesta oportuna.	Se evidencia herramienta Google drive para el control de términos y contrato de abogado con objeto contractual acorde a lo descrito, por lo tanto, este ítem es conforme.	**100%**
	¿Se da trámite a las peticiones anónimas?	No, porque se requieren los datos completos para la atención de las PQRs. Se brinda trámite a las denuncias anonimas que se reportan a través de la Línea Ética.	La respuesta es acorde a los lineamientos de los procedimientos, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PáGINA DE FOR-CI-GCI-007 VERSIÓN 1.0 23/DIC/2020

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. — **FECHA DE PUBLICACIÓN: 31 de agosto de 2023.**

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Abril a agosto 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
Gestión del talento humano	¿Se cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus trabajadores en torno al servicio al ciudadano?	A través de reunión de seguimiento realizada el 24 de julio de 2023, la División Administrativa informa que, sí se cuenta con la evaluación de desempeño que se realiza de manera anual, en la cual se evalúa el indicador comportamental de los trabajadores frente a la atención si ésta es de manera oportuna y amable, tanto de los clientes internos como externos.	Se evidencia circular del 8 de junio del 2022 dirigida a todo el personal informando sobre la actividad de Evaluación del Desempeño, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
	¿Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan de Capacitación de la presente vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la atención al ciudadano?	A través de reunión de seguimiento realizada el 24 de julio de 2023, la División Administrativa informa que, se cuenta con el plan de capacitación debidamente aprobado por Gerencia, en el que se incluye el tema sobre "Servicio al cliente" CEDENAR — **PLAN DE CAPACITACIÓN CEDENAR S.A. E.S.P 2023** — Página 10 de 11 — DRINT-DA-GH-025 — VERSION:9.0 — 21/MAR/2023 NUMERO / TEMA GENERAL / TEMAS PLAN DE CAPACITACIÓN 2023 / OBJETIVO ESTRATÉGICO 1 / ADMINISTRACIÓN / Técnicas y Procedimientos de Auditoría / 3 2 / ADMINISTRACIÓN / Redacción y ortografía / 4-11 3 / ADMINISTRACIÓN / Cursos de Auditor Interno en ISO 27001 / 11 4 / ADMINISTRACIÓN / Gestión de Riesgos, Riesgos de Gestión y de Corrupción. / 4 5 / ADMINISTRACIÓN / Curso Gestión de los sistemas de riesgos del lavado de activos y financiación al terrorismo SARLAF / 4 6 / ADMINISTRACIÓN / Capacitación en responsabilidad civil extracontractual con énfasis en actividades peligrosas como lo es la energía eléctrica. / 4 7 / ADMINISTRACIÓN / Servicio al cliente. / 1 8 / ADMINISTRACIÓN / Capacitación en inversiones, matemática financiera y flujos de efectivo. / 7 9 / ADMINISTRACIÓN / Minería de datos y tecnologia Big Data. / 10 10 / ADMINISTRACIÓN / Formulación de indicadores. / 11 11 / ADMINISTRACIÓN / Relaciones interpersonales y trabajo en equipo. / 4 12 / ADMINISTRACIÓN / Taller de Liderazgo / 4 13 / INFORMÁTICA / Excel básico y avanzado. / 11	Se evidencia soportes de lo descrito, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
Control	La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes.	Sí, se realiza a través de la solicitud de informes y de la ejecución de seguimientos a los mecanismos de atención al ciudadano, auditorias internas y actividades de control.	Se evidencian informes de seguimientos y auditorías de la Oficina de Control Interno registrados a través de la herramienta Suite Visión Empresarial, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
	La Oficina de Control Interno realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano.	Sí, semestralmente se entrega informe ejecutivo con el resumen de las auditorias internas ejecutadas y 3 veces al año se ejecuta el seguimiento al Plan Anticorrupción que se desagrega por componentes, atendiendo los criterios normativos de la Ley 1474 del 2011 y del documento Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atencion al Ciudadano, elaborado por el DAFP.	Se evidencian informes de seguimientos y auditorías de la Oficina de Control Interno registrados a traves de la herramienta Suite Visión Empresarial, por lo tanto, este item presenta conformidad.	**100%**
Buenas prácticas	¿La empresa atiende en jornada contínua?	En ventanilla el horario es de 07.30 am a 11:00 am y de las 2:00 pm a 5:00 Pm de lunes a viernes.	Se verificó de manera presencial en las diferentes zonas y seccionales lo descrito, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
	¿La empresa atiende en horarios adicionales?	A través de visita presencial realizada el 14 de julio 2023 la Subgerencia Comercial informa que, en época de pandemia se atendió en jornada continua, en el momento no ha sido necesario la apertura de otra jornada de atención.	Se evidencia programación de turnos acorde a lo descrito, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
	¿La empresa ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles?	Sí, es posible hacerlo desde cualquier dispositivo a traves del siguiente enlace: https://www.cedenar.com.co/webcedenar/pqrs1/ De igual manera, para las denuncias o reporte de irregularidades desde cualquier dispositivo móvil los usuarios se pueden contactar a la línea ética gratuita 018000124499.	Se evidencia a través de la página Web la publicación de la información solicitada, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**

Auditor (a) de Seguimiento Oficina Control Interno. Firma:	**Áreas Responsables:** División Administrativa (Talento Humano), Subgerencia Comercial, Oficinas Asesoras: Jurídica, Control Interno y Planeación y Sistemas.	**NIVEL DE CUMPLIMIENTO:**	**88%**
Visto Bueno: Jefe Oficina Control Interno (E) Firma:		**CONCLUSIÓN GENERAL:** Las actividades evaluadas para determinar el cumplimiento de este componente fueron en su mayoría desarrolladas con éxito, contando con un nivel de cumplimiento ADECUADO, con una calificación ponderada del 88%. **RECOMENDACIONES: S**e considera oportuno fortalecer los lazos de confianza entre la empresa y los ciudadanos, por lo tanto, se recomienda atender oportunemente todas las categorías que necesitan mejorar y de manera inmediata los puntos más debiles, tales como: 1. Implementar un sistema de medición y calificación de la satisfacción del usuario en las áreas de atención al cliente. 2. Restablecer el medio de acceso para que los usuarios puedan radicar sus PQRs escritas en la página Web, adjuntar los soportes que se requiera y que permita elegir el medio de respuesta. 3. Desarrollar un mecanismo tecnológico que permita al usuario informarse sobre el estado de atención de sus PQRS evitando PQRS reiterativas que generan desgastes administrativos.	

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CEDENAR S.A. E.S.P. 2023.**	PÁGINA 1 DE 1	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

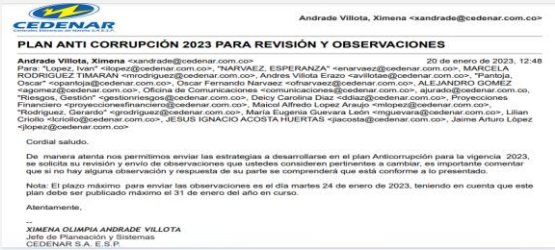
FECHA DE PUBLICACIÓN: 16 de enero de 2024.

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Octubre a Diciembre 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
TRANSPARENCIA PASIVA	¿La empresa cuenta con una dependencia encargada exclusivamente de atención al ciudadano?	Sí, la empresa cuenta con una dependencia exclusiva para la atención al cliente. En la sede Bomboná ubicada en la ciudad de Pasto, se cuenta con ocho asesores dos de los cuales realizan la labor de orientación al usuario en un horario de 7:30 am a 11:30 m y de 2:00 pm a 5pm. En las demás zonas y seccionales también existen dependencias exclusivas para la atención de usuarios. Fuente: Subgerencia Comercial/ Atención al cliente.	A través de visita presencial se evidencia la atención al usuario en el horario establecido, por lo tanto, este ítem es conforme.	100%
	¿La realización de trámites por parte de los ciudadanos es sencilla?	Sí, es sencilla dado que los requisitos o documentos están estandarizados dentro de un manual de procedimientos.Fuente: Subgerencia Comercial - Atención al cliente.	CEDENAR INSTRUCTIVO PARA DILIGENCIAR UNA SOLICITUD DE CONEXIÓN DEL SERVICIO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL SISTEMA DE DISTRIBUCIÓN LOCAL En este documento se encuentran las instrucciones que necesita el usuario y/o suscriptor del servicio de energía eléctrica para diligenciar enhorabuena su solicitud de conexión para: - Una nueva conexión - Provisional de obra - Servicio Transitorio - Independización del servicio (cuando no exceda las 4 cuentas existentes en un mismo inmueble) SI LA RADICACIÓN DE LA SOLICITUD DE CONEXIÓN SE REALIZA DE MANERA PRESENCIAL: a) Diligenciar formulario de solicitud de nueva conexión: Será suministrado a través de Ventanilla de Atención al Cliente – Nuevas conexiones de zonas y seccionales donde tendrá asesoría para su diligenciamiento en caso de requerirlo o podrá descargarlo de la página Web, bajo TRÁMITES Y SERVICIOS (Nuevas Conexiones). Los campos a diligenciar por parte del cliente son los siguientes: Se evidencia a través de la página Web diferentes instructivos que orientan a los usuarios para acceder a los trámites y servicios, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	100%
	¿La presentación de PQRS por parte de la ciudadanía es sencilla?	Sí es sencilla, dado que existen diferentes canales para la atención de las PQR´S, presencial (Verbal) en nuestras sedes en ventanillas, a través de nuestra página web (escrito) y a través de nuestro contact center 115 (Telefónicamente). Fuente: Subgerencia Comercial/ Atención al cliente.	Se evidencia a través de visita presencial y registro de la página Web que existe un mecanismos fisicos y virtuales para el diligenciamiento sencillo de PQRS, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	100%
	¿La empresa facilita al ciudadano información sobre el estado de sus PQRS desde su recepción hasta su respuesta?	Sí, se realiza de manera interna a través de mecanismos tecnológicos como OPEN SMARTFLEX, google Drive, Andreina que facilitan la trazabilidad de las PQR´s; sin embargo, el acceso para que el usuario pueda conocer el estado de sus PQRs se encuentra en desarrollo con TEKNIIKKA. Fuente: Subgerencia Comercial - Atención al cliente.	Se evidencia a través de la verificación del sistema que, a nivel interno es posible desde la subgerencia comercial llevar la trazabilidad de las PQRS presentadas mes a mes; sin embargo, para el usuario no se encuentra disponible un mecanismo virtual o tecnológico que permita conocer el estado de su PQRS, por lo tanto, se recomienda solicitar apoyo a TEKNNIIKKA para desarrollar un mecanismo virtual, que permita al usuario acceder a la información sobre el estado de sus PQRS evitando que se presenten PQRs reiterativas que generan desgastes administrativos.	60%
	¿La empresa lleva registro de todos los PQRS presentados, sin importar el canal por el que hayan sido allegados por parte de la ciudadanía. Ejemplo: presencial, telefónico, sitio web, correo electrónico etc.?	Sí, la empresa tiene registros de todas las solicitudes que nuestros usuarios hayan presentado, por ejemplo, en OPEN SMARTFLEX se encuentran todas las solicitudes principalmente las verbales, de las escritas se lleva registro en Google Drive y en Andreina las del contact center. Fuente: Subgerencia Comercial/ Atención al cliente.	Se evidencia a través de informes que existen sistemas informáticos que permiten a nivel interno llevar la trazabilidad de las PQRS presentadas mes a mes, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	100%

CEDENAR Centrales Electricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CEDENAR S.A. E.S.P. 2023.**	PÁGINA 1 DE 1	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. — **FECHA DE PUBLICACIÓN: 16 de enero de 2024.**

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Octubre a Diciembre 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
TRANSPARENCIA PASIVA	¿La empresa conoce el número de PQRS que recibe mensualmente?	Sí, se consigna estadística de manera mensual. Fuente: Subgerencia Comercial - Atención al cliente.	Se evidencia herramienta Google Drive que permite generar reportes sobre la trazabilidad de las PQRS y los tiempos de respuesta, esta actividad se encuentra supervisada por la técnico I de Atención al Cliente y se cuenta con el apoyo de un abogado de la Subgerencia comercial quien se encuentra delegado para el manejo de PQRS, por lo tanto, este ítem es conforme.	100%
	¿La empresa conoce el tiempo que se ha tomado para responder a cada uno de los PQRS, solicitudes de información y derechos de petición?	Sí, la empresa tiene control sobre los tiempos entre la recepción y la respuesta en las PQR´S verbales, escritas y contact center, mediante los diferentes software y controles que realiza el profesional de la Subgerencia Comercial.	Se evidencia a través de entrevista con la técnico I de atención al cliente y con el profesional Abogado de la subgerencia comercial lo descrito en este ítem, por lo tanto, presenta conformidad.	100%
	¿La empresa conoce el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa?	Sí,porque dentro de nuestro Sistema de información OPEN SMARTFLEX existen el tipo de solución de acceder y no acceder . Fuente: Subgerencia Comercial - Atención al cliente.	Se evidencia a través de entrevista con el profesional de Atención al cliente lo descrito en este ítem. Además, se evidencia a través de correo electrónico los reportes estadísticos de PQRs; sin embargo, es importante contar con reportes estadísticos que permitan llevar la trazabilidad sobre las PQRs con respuesta negativa, por lo tanto, se recomienda implementar un control o herramienta que permita conocer el número de solicitudes de información o PQRs que se han contestado de manera negativa. Esta actividad se debe extender a todas las zonas y seccionales.	70%
	¿La empresa cuenta en su página Web con formatos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias?	Para la recepción de PQRS se encuentra a disposición los correos electrónicos de todas las zonas y seccionales. El formato de recepción de PQRS actualmente se encuentra contemplado en el nuevo desarrollo de la página Web con TEKNIIKKA. Fuente: Subgerencia Comercial - Atención al cliente.	Se evidencia a través de la página web que actualmente la plataforma para PQRS se encuentra en mantenimiento, por lo tanto, se recomienda actualizar la plataforma y brindar el acceso correspondiente para diligenciar las PQRS.	50%
TRANSPARENCIA ACTIVA	¿La empresa permite que todos sus trámites sean realizados por medios electrónicos?	Sí, la empresa tiene habilitados y disponibles electrónicamente los trámites, para ello contamos con la página web https://www.cedenar.com.co/ donde los usuarios pueden consultar y acceder a los diferentes servicios prestados por CEDENAR S.A.E.S.P. Fuente: Subgerencia Gestión Energética.	Se evidencia a través de la página web que se encuentran ofertados sólo los trámites que corresponden a nuevas conexiones de los cuales se publican sus requisitos, por lo tanto, se recomienda a la Oficina de Planeación y Sistemas trabajar con las áreas responsables, para en conjunto consolidar el inventario de trámites y OPA publicando la totalidad de los trámites y sus requisitos en la página Web de la Empresa.	50%
	¿La empresa construye en su interior el Plan Anticorrución y de Atención al Ciudadano de manera participativa, es decir, teniendo en cuenta las observaciones y recomendaciones de sus trabajadores?	Desde la oficina de Planeación y Sistemas se realiza de manera participativa el Plan Anticorrupción a través de socializaciones y antes de su publicación se hace conocer a los líderes de procesos las estrategias a desarrollar con el fin de que sean evaluadas y manifiesten las observaciones que se consideren pertinentes.  CEDENAR Andrade Villota, Ximena <xandrade@cedenar.com.co> PLAN ANTI CORRUPCIÓN 2023 PARA REVISIÓN Y OBSERVACIONES Andrade Villota, Ximena <xandrade@cedenar.com.co> 20 de enero de 2023, 12:48 Para: "Lopez, Ivan" <ilopez@cedenar.com.co>, "NARVAEZ, ESPERANZA" <enarvaez@cedenar.com.co>, MARCELA RODRIGUEZ TIMARAN <mrodriguez@cedenar.com.co>, Andres Villota Erazo <avillotae@cedenar.com.co>, "Pantoja, Oscar" <opantoja@cedenar.com.co>, Oscar Fernando Narvaez <ofnarvaez@cedenar.com.co>, ALEJANDRO GOMEZ <agomez@cedenar.com.co>, Oficina de Comunicaciones <comunicaciones@cedenar.com.co>, ajurado@cedenar.com.co, "Riesgos, Gestión" <gestionriesgos@cedenar.com.co>, Deicy Carolina Diaz <ddiaz@cedenar.com.co>, Proyecciones Financiero <proyeccionesfinanciero@cedenar.com.co>, Maicol Alfredo Lopez Araujo <mlopez@cedenar.com.co>, "Rodriguez, Gerardo" <grodriguez@cedenar.com.co>, María Eugenia Guevara León <mguevara@cedenar.com.co>, Lilian Criollo <lcriollo@cedenar.com.co>, JESUS IGNACIO ACOSTA HUERTAS <jiacosta@cedenar.com.co>, Jaime Arturo López <jlopez@cedenar.com.co> Cordial saludo. De manera atenta nos permitimos enviar las estrategias a desarrollarse en el plan Anticorrupción para la vigencia 2023, se solicita su revisión y envío de observaciones que ustedes consideren pertinentes a cambiar, es importante comentar que si no hay alguna observación y respuesta de su parte se comprenderá que está conforme a lo presentado. Nota: El plazo máximo para enviar las observaciones es el día martes 24 de enero de 2023, teniendo en cuenta que este plan debe ser publicado máximo el 31 de enero del año en curso. Atentamente, XIMENA OLIMPIA ANDRADE VILLOTA Jefe de Planeación y Sistemas CEDENAR S.A. E.S.P.	Se evidencian actas y correos remitidos por la Oficina Planeación y Sistemas en la vigencia 2023, con la convocatoría a la participación para la elaboración y revisión de las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, por lo tanto, este ítem es conforme. CEDENAR ACTA DE REUNIÓN Y ASISTENCIA FECHA 14 03 23 Hora Inicio: 08:00 AM Hora Fin: 9:30 Acta No: 001 TIPO DE EVENTO: INTERNO EXTERNO Socialización Revisión Consolidación del Plan Anticorrupción vigencia 2023. Se realiza la socialización del PAAC 2023 y sus componentes. Se explica la metodología de trabajo, atención al usuario, tiempo, recepción, acceso a los públicos, educación, gestión, acceso jurídico de la ciudadanía, participación ciudadana, etc. Se adjuntan correos.	100%

CEDENAR Centrales Electricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CEDENAR S.A. E.S.P. 2023.**	PÁGINA 1 DE 1	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

FECHA DE PUBLICACIÓN: 16 de enero de 2024.

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Octubre a Diciembre 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
TRANSPARENCIA ACTIVA	¿La empresa ha publicado en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información el Plan Anticorrupción?	El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023, se encuentra publicado en la sección de Transparencia de la página Web. https://cedenar.com.co/wp-content/uploads/2023/01/PLAN-ANTICORRUPCION-Y-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO-2023-VFinal.pdf	Se evidencia a través de la página web la publicación oportuna de las estrategias del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	100%
	¿Existe en el sitio web oficial de la Entidad una sección identificada con el nombre de "Transparencia y Acceso a la Información Pública"?	Sí, se encuentra creado en la página web institucional un menú que se llama "Transparencia".	Se evidencia a través de la página Web el cumplimiento de lo descrito en este ítem, por lo tanto, se presenta conforme.	100%
	¿Toda persona nueva en la empresa recibe una capacitación introductoria antes del inicio de sus actividades?	Sí, todo trabajador nuevo que ingrese a la empresa recibe inducción general, abordando las siguientes temáticas: Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética, Buen Gobierno Corporativo y Manual de Transparencia, Protección de Datos, Política del Sistema de Gestión Integrado, Información general de la empresa. De esta inducción se deja un acta firmada por las partes como constancia.	Se evidencia actas que soportan el cumplimiento de lo descrito en este ítem, por lo tanto, se presenta conforme.	100%
	¿Hay una transferencia efectiva de conocimientos entre las personas que dejan sus cargos y las nuevas que llegan a desempeñarlos?	Todos los trabajadores de la empresa deben transferir su conocimiento al momento de dejar su cargo a través de la inducción del cargo en el momento que se requiera. Cabe mencionar que existe un procedimiento de gestión del conocimiento que contempla la transferencia del conocimiento de algunos cargos identificados como críticos, lo cual se encuentra establecido en dicho procedimiento. De estas inducciones se deja un acta firmada por las partes como constancia.	A través de visita presencial en la zona Norte, Occidente y Centro- Sede Bombona se evidencia que se realiza una efectiva transferencia del conocimiento en los cargos que se reemplazan, pero no se documenta, por lo tanto, se recomienda utilizar el formato correspondiente acorde al procedimiento.	70%
	¿La empresa ha publicado en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información los mínimos obligatorios de publicidad de la ley 1712 del 2014 respecto a: La localización física, sucursales o regionales, horarios y días de atención al público, estructura organizacional, misión, visión, objetivos estratégicos, informe de gestión, normatividad, noticias, circulares, resoluciones u otro tipo de actos administrativos expedidos?	En la página web empresarial se encuentra publicada toda la información mínima obligatoria acorde a la normativa de la Empresa Ley 1712 del 2014, artículo 5 literal c. Esta información se encuentra en las secciones de INICIO, EMPRESA y TRANSPARENCIA.	A través de la página web es posible evidenciar el cumplimiento de lo descrito en este ítem, por lo tanto, presenta conformidad.	100%
	¿La empresa ha publicado en su sitio Web de Transparencia y acceso a la información del presupuesto vigente asignado y el histórico?	Se encuentran publicados en la página web los estados financieros y la ejecucion presupuestal. https://www.cedenar.com.co/estadosfinancieros/	A través de la página web es posible evidenciar el cumplimiento de lo descrito en este ítem, por lo tanto, presenta conformidad.	100%
	¿La empresa publica su gestión contractual cuando existe invitación pública?	De acuerdo a nuestros estatutos sociales y concordantes al manual de contratación de la empresa, Acuerdo 006 de 2006; cuando se trata de procesos contractuales que superen los 1350 smlmv, la invitación es pública y en consecuencia la gestión precontractual que le precede debe ir publicada en la página web de la compañía atendiendo los principios de libre concurrencia y publicidad. Fuente: Oficina Jurídica. 	 A través de la página web es posible evidenciar el cumplimiento de lo descrito en este ítem, por lo tanto, presenta conformidad.	100%

Resultados:

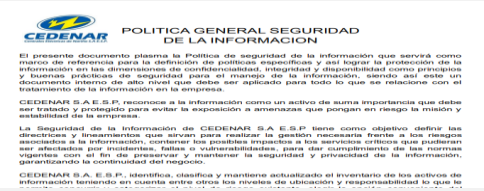
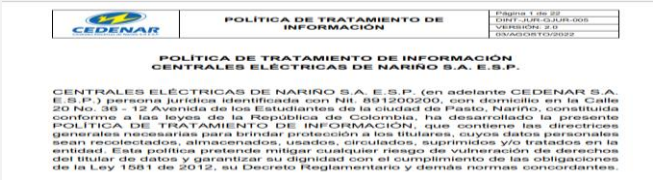
NUMERO DE PROCESO	DESCRIPCIÓN	FECHA DE APERTURA	FECHA DE CIERRE	ESTADO	VER DETALLES
DO-041-2023	MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE OPERACIÓN Y ACOPLAMIENTO DE COMPUERTAS RADIALES DE LA PRIMERA DE LA CENTRAL DE GENERACIÓN HIDRAULICA DE RIO MAYO	20/11/2023	14/12/2023	Abierto	Ver
DO-042-2023	MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE EXCITACIÓN Y REGULACIÓN DE VOLTAJE MEDIANTE EL DISEÑO, FABRICACIÓN, SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO DE UN SISTEMA DE ESTADO SÓLIDO DIGITAL PARA LAS UNIDADES DE GENERACIÓN No 1 Y 2 DE LA CENTRAL HIDRAULICA DE RIO MAYO	17/11/2023	04/12/2023	Desierto	Ver
CP-CDNC-003-2024	COMPRA DE ENERGÍA CON DESTINO AL MERCADO REGULADO DE CEDENAR S.A. E.S.P PERÍODO 01 MARZO DE 2024 A 31 DE DICIEMBRE DE 2037	03/11/2023	12/01/2024	Abierto	Ver
SONDEO DE MERCADO	CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S. A. E.S.P. está interesada en realizar un sondeo de mercado para conocer posibles oferentes y condiciones económicas de mercado, que permitan seleccionar una firma independiente y especializada de identificación, evaluación y selección de talento ejecutivo (Head hunt - hunter reconocido) y con experiencia relevante para la escogencia del Gerente General de la empresa, en cumplimiento a lo dispuesto en el parágrafo segundo del artículo 69 de los estatutos sociales de la compañía.	05/10/2023	24/10/2023	Abierto	Ver
DO-038-2023	MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE EXCITACIÓN Y REGULACIÓN DE VOLTAJE MEDIANTE EL DISEÑO, FABRICACIÓN, SUMINISTRO, INSTALACIÓN Y PUESTA EN SERVICIO DE UN SISTEMA DE ESTADO SÓLIDO DIGITAL PARA LAS UNIDADES DE GENERACIÓN No 1 Y 2 DE LA CENTRAL HIDROELÉCTRICA DE RIO MAYO	27/09/2023	13/10/2023	Desierto	Ver
SAF-073-2023	CONTRATAR LAS PÓLIZAS QUE CONFORMAN EL PROGRAMA DE SEGUROS PARA EL PERIODO COMPRENDIDO DESDE LAS 00 HORAS DEL 1 DE OCTUBRE DE 2023 HASTA LAS 24 DE NOVIEMBRE DEL 1 DE OCTUBRE DE 2024, SIEMPRE Y CUANDO LAS CONDICIONES ECONÓMICAS SEAN VIABLES PARA LOS TRABAJADORES Y LOS PREVISTOS QUE PUEDEN OCASIONARLE LA PRESTACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO DE ENERGÍA.	07/06/2023	26/06/2023	Abierto	Ver
CP-CDNC-002-2023	COMPRA DE ENERGÍA CON DESTINO AL MERCADO REGULADO DE CEDENAR S.A. E.S.P PERÍODO 01 DICIEMBRE DE 2023 A 31 DE DICIEMBRE DE 2037	06/06/2023	11/10/2023	Cerrado	Ver
SDO-090-2023	CONSTRUCCIÓN, INSTALACIÓN, MONTAJE, OBRAS CIVILES, CASETA DE OPERACIONES CON SUMINISTRO DE EQUIPOS, TRANSPORTE, PRUEBAS Y PUESTA EN SERVICIO DE LA SUBESTACIÓN MAGSI 69/13.2 KV, LA LÍNEA DE TRANSMISIÓN 69 KV, LA BAHÍA DE LÍNEA EN LA SUBESTACIÓN CHACHAGÜÍ 115 KV, LA BAHÍA DE LÍNEA EN LA SUBESTACIÓN LA LAGUNA 115 KV Y BAHÍA LA INTERCONEXIÓN DE LA SUBESTACIÓN MAGSI 69/13.2 KV CONSTRUCCIÓN DE REDES DE DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA, INSTALACIÓN DE REDES + REDES INTERNAS PARA LAS VEREDAS LA LUNA, LA VICTORIA, BRISAS, LA ISLA, DIVISO, BELLA UNIÓN, ROSARIO, CASCARRIPO, BOLÍVAR, PONTA RIELO, BRISAS DE HIBURGO, AMAPÉTA, VIGIA, CHARPO ALSURE, ALTO ESTERO, BAJO ESTERO, BELLAVISTA, BELLAVISTA, PAJANDE, CORRITO DE SAMO Y ELVILA	09/06/2023	23/06/2023	Desierto	Ver
SONDEO DE MERCADO-GERENTE	CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S. A. E.S.P. ESTÁ INTERESADA EN REALIZAR UN SONDEO DE MERCADO PARA CONOCER POSIBLES OFERENTES Y CONDICIONES ECONÓMICAS DE MERCADO, QUE PERMITAN POSTERIORMENTE SELECCIONAR UNA FIRMA INDEPENDIENTE Y ESPECIALIZADA EN IDENTIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y SELECCIÓN DE TALENTO EJECUTIVO (HEAD HUNT - HUNTER RECONOCIDO) Y CON EXPERIENCIA RELEVANTE PARA LA ESCOGENCIA DEL GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA, EN CUMPLIMIENTO A LO DISPUESTO EN EL PARÁGRAFO SEGUNDO DEL ARTÍCULO 69 DE LOS ESTATUTOS SOCIALES DE LA EMPRESA.	04/05/2023	29/05/2023	Abierto	Ver
CP-CDNC-001-2023	COMPRA DE ENERGÍA CON DESTINO AL MERCADO NO REGULADO DE CEDENAR S.A. E.S.P PERÍODO 01 ENERO DE 2023 A 31 DE DICIEMBRE DE 2028	23/05/2023	14/06/2023	Cerrado	Ver

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 ...

CEDENAR Centrales Electricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CEDENAR S.A. E.S.P. 2023.**	PÁGINA 1 DE 1	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. | **FECHA DE PUBLICACIÓN: 16 de enero de 2024.**

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Octubre a Diciembre 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
SEGUIMIENTO ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	¿La empresa cuenta con una encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información en su sitio Web oficial?	Sí, se cuenta con una encuesta Nivel de Satisfacción del Usuario que se realiza con una frecuencia de 2 años. 	A través del sistema Suite visión Empresarial es posible evidenciar el NSU de la vigencia 2022; sin embargo, es oportuno que se adelante la socialización del resultado de esta encuesta con las áreas de atención al ciudadano de la Empresa, enfocándose en los aspectos a mejorar para la transparencia y el acceso a la información.	70%
	¿La empresa hace seguimiento a su gestión en el tema de transparencia y acceso a la información pública?	Durante los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2023 y enero de 2024 , la oficina de Control Interno en cumplimiento a su plan de acción adelantó el seguimiento al componente Transparencia y acceso a la información pública, el informe correspondiente se encuentra en la herramienta Suite Visión Empresarial.	Se evidencian correos electrónicos dirigidos desde la Oficina Control interno a las áreas: Subgerencia Comercial, Planeación y Sistemas y División administrativa, solicitando y recibiendo la información requerida para adelantar seguimiento al componente Transparencia y acceso a la información pública de la vigencia 2023, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	100%
DIVULGACIÓN POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	¿La empresa ha socializado a sus trabajadores la Ley de Protección de Datos Personales, Ley 1581 de 2012?	Sí, CEDENAR S.A. ESP en cumplimiento a las exigencias legales de protección de datos personales, ha tercerizado el servicio de OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES con la organización FERSACO SAS, quienes han apoyado a la organización para el diseño, implementación, monitoreo y administración de su Sistema de Protección de Datos. Dentro de los compromisos adquiridos, FERSACO incorpora en los alcances de los proyectos desarrollados, actividades de Sensibilización y Socialización de los temas inherentes a la Ley 1581 de 2012, como lo son: Riesgos de habeas data, Políticas de Tratamiento de Información, Gestión de Consultas y Reclamos de Habeas Data, entre otros. Este año se desarrolló por grupos la socialización y sensibilización de la *Política de Tratamiento de Información (Política de Tratamiento de Datos)* de la organización, que tuvieron lugar los días 20 y 21 de junio del 2023.	Se evidencia lista de asistencia y cronograma de socialización de la Política de tratamiento de datos realizada en el mes de junio 2023, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	100%
	¿La empresa tiene una política de seguridad de la información construida, aprobada e implementada?	Sí, la política de seguridad de información se encuentra para consulta a través del siguiente link. https://www.cedenar.com.co/wp-content/uploads/2021/12/Politica-General-de-Seguridad-de-la-Informacion.pdf. Fuente: Oficina de Planeación y Sistemas.  CEDENAR POLITICA GENERAL SEGURIDAD DE LA INFORMACION El presente documento plasma la Política de seguridad de la información que servirá como marco de referencia para la definición de políticas específicas y así lograr la protección de la información en las dimensiones de confidencialidad, integridad y disponibilidad como principios y buenas prácticas de seguridad para el manejo de la información, siendo así este un documento interno de alto nivel que debe ser aplicado para todo lo que se relacione con el tratamiento de la información en la empresa. CEDENAR S.A E.S.P. reconoce a la información como un activo de suma importancia que debe ser tratado y protegido para evitar la exposición a amenazas que pongan en riesgo la misión y estabilidad de la empresa. La Seguridad de la Información de CEDENAR S.A E.S.P tiene como objetivo definir las directrices y lineamientos que sirvan para realizar la gestión necesaria frente a los riesgos asociados a la información, contener los posibles impactos a los servicios críticos que pudieran ser afectados por incidentes, fallas o vulnerabilidades, para dar cumplimiento de las normas vigentes con el fin de preservar y mantener la seguridad y privacidad de la información, garantizando la continuidad del negocio. CEDENAR S.A. E.S.P., identifica, clasifica y mantiene actualizado el inventario de los activos de información teniendo en cuenta entre otros los niveles de ubicación y responsabilidad lo que le	A través del sistema Suite visión Empresarial es posible evidenciar el cumplimiento de lo descrito, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	100%
	¿La empresa tiene una política de protección de datos personales construida, aprobada e implementada?	CEDENAR SA ESP como Responsable del Tratamiento de Datos Personales ha construido una *POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN (Política de Tratamiento de Datos Personales)* debidamente actualizada que cuenta con las exigencias legales incorporadas en la Ley 1581 de 2012 y Decreto 1074 de 2015, como lo son los datos de identificación del Responsable, las finalidades del tratamiento de datos personales, los derechos que le asisten a los titulares de datos, procedimiento para que el titular ejerza sus derechos y área encargada de atenderlos, la fecha de entrada en vigor, entre otros elementos. La versión actual de la política fue aprobada el 3 agosto de 2022 y ha sido implementada a partir del 2019, la misma puede ser evidenciada en la página web www.cedenar.com.co, en la ruta: Transparencia / Protección de Datos Personales / Política de Protección de Datos Personales. Fuente: Oficina Jurídica.  CEDENAR POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN Página 1 de 22 FUNT-JUR-GJUR-005 VERSIÓN: 2.0 03/AGOSTO/2022 POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P. CENTRALES ELÉCTRICAS DE NARIÑO S.A. E.S.P. (en adelante CEDENAR S.A. E.S.P.) persona jurídica identificada con Nit. 891200200, con domicilio en la Calle 20 No. 36 - 12 Avenida de los Estudiantes de la ciudad de Pasto, Nariño, constituida conforme a las leyes de la Republica de Colombia, ha desarrollado la presente POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN, que contiene las directrices generales necesarias para brindar protección a los titulares, cuyos datos personales sean recolectados, almacenados, usados, circulados, suprimidos y/o tratados en la entidad. Esta política pretende mitigar cualquier riesgo de vulneración de derechos del titular de datos y garantizar su dignidad con el cumplimiento de las obligaciones de la Ley 1581 de 2012, su Decreto Reglamentario y demás normas concordantes.	A través del sistema Suite visión Empresarial es posible evidenciar el cumplimiento de lo descrito. Además, se evidencia a través de la página Web la política versión 2 del 3 de agosto de 2022 y el cambio del aviso de privacidad del 10 de agosto 2022, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	100%

CEDENAR Centrales Electricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CEDENAR S.A. E.S.P. 2023.**	PÁGINA 1 DE 1	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA. **FECHA DE PUBLICACIÓN: 16 de enero de 2024.**

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Octubre a Diciembre 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
DIVULGACIÓN POLITICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	¿La empresa tiene una política de protección de datos personales publicada en la sección de Transparencia y acceso a la información de su sitio Web oficial?	Como se manifestó anteriormente, la versión actual de la *POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN (Política de Tratamiento de Datos Personales)* se puede evidenciar publicada en la página web www.cedenar.com.co, en la ruta: Transparencia / Protección de Datos Personales / Política de Protección de Datos Personales. Fuente: Oficina Jurídica.	A través de revisión en la página web se verifica el cumplimiento de lo descrito, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	100%
GESTIÓN DOCUMENTAL PARA EL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	¿El conocimiento de los trabajadores de la organización adquirido a través de su experiencia es identificado, analizado, clasificado, documentado y difundido?	Sí, el conocimiento de los trabajadores adquirido por su experiencia es identificado a través del procedimiento de Gestión del Conocimiento, donde se establecen acciones para asegurar que en CEDENAR S.A. E.S.P., el conocimiento se identifique, genere, procese y sea utilizado en el ejercicio misional, que éste se materialice en aprendizaje organizacional y que se transfiera a las partes interesadas. Fuente: División Administrativa.	Se evidencia acta de transferencia del conocimiento que soporta el cumplimiento de lo descrito en este ítem en la zona Centro; sin embargo, a través de visita presencial se evidencia que en las zonas Norte y Occidente se realiza la transferencia de conocimiento de manera general, pero no se encuentra documentado, por lo tanto, se recomienda utilizar el formato correspondiente.	70%
	¿La información que maneja la empresa está organizada y sistematizada, es de fácil consulta y se actualiza constantemente?	A través de la oficina del CAD, se organiza y se sistematiza la información ahí depositada para su ágil y oportuna consulta. Ésta se actualiza constantemente por medio de las transferencias documentales de acuerdo a las tablas de retención documental implementadas para cada dependencia. Se encuentra en proceso la implementación el aplicativo DOCUNET WEB como única herramienta de la gestión documental. Fuente: División Administrativa.	Se evidencian algunas capacitaciones del sistema documental digital: Docunet Web, el cual permitirá llevar la trazabilidad de la información crítica o clasificada como reservada o semi privada que se maneja actualmente a través de correo electrónico, por lo tanto, se recomienda gestionar lo pertinente para contar con un sistema documental que permita activo y de uso permanente en la empresa, con el propósito de asegurar la trazabilidad de la documentación digital que se recopila, elabora y distribuye en la Empresa.	60%
	¿La gestión documental hace parte de las actividades administrativas, técnicas y de planeación de la empresa?	La gestión documental hace parte de las actividades administrativas, técnicas y de planeación de la empresa; la información que contienen los documentos es el soporte para la toma de decisiones y la evidencia de las actividades desarrolladas por cada una de las dependencias.	Se evidencian documentos soportes de las acciones descritas por la División administrativa, por lo tanto, este ítem se encuentra con conformidad.	100%
INSTRUMENTOS GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	¿Se ha construido, implementado y aprobado el Índice de Información Reservada y Clasificada de la empresa?	La Oficina de Planeación y Sistemas informa que, se cuenta con una matriz de activos de información, donde se puede evidenciar la información Privada y Pública.	Se evidencia a través de correo electrónico que, la Oficina Planeación y Sistemas presenta matriz de activos de información terminada; sin embargo, no se evidencia la clasificación de la información del Sistema de Gestión de Activos, por lo tanto, se recomienda gestionar la calificación y clasificación de la información que falta, presentando una matriz de activos de información completa y con calidades (Oportunidad, integridad, calidad, veracidad, accesibilidad y disponibilidad). Además, se recomienda que una vez terminada la matriz de activos de la información se elabore el índice de información clasificada y reservada teniendo en cuenta que, es el inventario de la información pública generada y controlada por la Empresa y que se debe calificar como clasificada o de reserva, por lo tanto se recomienda que este índice o inventario se socialice a nivel interno de la Empresa para conocimiento de todos los trabajadores.	70%
	¿La empresa ha publicado el Índice de Información Reservada y Clasificada en la sección de Transparencia y acceso a la información pública de su sitio Web oficial?	La Oficina de Planeación y Sistemas informa que, la empresa no ha publicado el Índice de Información Reservada y Clasificada en la sección de Transparencia y acceso a la información pública de su sitio Web oficial.	A través de correo se verifica que, en el año 2022 la oficina de Planeación y Sistemas realizó la actualización del inventario de los activos de información; sin embargo, teniendo en cuenta el concepto Jurídico de la Empresa frente a la aplicación de la Ley 1712 del 2014, se recomienda la elaboración del índice de Información Reservada y Clasificada, lo cual deberá cumplirse conforme al parágrafo del artículo 2º del Decreto 103 de 2015, Reglamentario de la Ley 1712 de 2014, y en desarrollo del ejercicio de la función archivística, en concordancia con lo ordenado en el artículo 16 de la Ley 1712 de 2014 por considerarse una buena práctica. Por lo anterior, se recomienda a la Oficina de Planeación y Sistemas trabajar en este tema con apoyo del Centro de Administración Documental y tener en cuenta el concepto Jurídico emitido por FERSACO para su posterior publicación.	60%
	¿Se ha construido, implementado y aprobado, el Registro de Activos de Información de la empresa?	La Oficina de Planeación y Sistemas informa que, se cuenta con una matriz de activos de información, donde se puede evidenciar la información Privada y Pública.	Se evidencia a través de correo electrónico que, la Oficina Planeación y Sistemas junto con los líderes de los procesos construyó la matriz de activos de información en el mes de mayo del 2022 ; sin embargo, no se evidencia la clasificación de la información del Sistema de Gestión de Activos, por lo tanto, se recomienda gestionar la clasificación de la información completa y para la vigencia 2024 actualizar la información con el propósito de contar con una matriz de activos de información completa y con calidades (Oportunidad, integridad, calidad, veracidad, accesibilidad y disponibilidad).	70%

CEDENAR Centrales Electricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CEDENAR S.A. E.S.P. 2023.**	PÁGINA 1 DE 1	
		FOR-CI-GCI-007	
		VERSIÓN 1.0	
		23/DIC/2020	

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

FECHA DE PUBLICACIÓN: 16 de enero de 2024.

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Octubre a Diciembre 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
INSTRUMENTOS GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	¿La empresa ha construido, implementado y aprobado el Esquema de Publicación y Comunicación de la empresa?	El esquema de publicación se encuentra en proceso de aprobación; sin embargo, las actividades que se encuentran registradas en nuestro plan de acción se están ejecutando de acuerdo a las fechas programadas en el cronograma de publicaciones. Para la vigencia 2024 se procederá a realizar la aprobación del esquema de publicación. Cronograma publicaciones 2023.xlsx Abrir con A NOVIEMBRE 1 de noviembre — Día Mundial de la Ecología (Pieza gráfica) En el municipio de #ElChaneo, #Nariño, las pruebas de energización de media y baja tensión en la obra 'Línea Cauca - Nariño' (Fotos) #FondoTodosSomosPAZ/Ifco Suspensión programada del servicio de energía eléctrica para el día viernes 3 de noviembre de 2023 2 de noviembre — La prevención es la clave de tu seguridad! En temporada de lluvias es necesario estar atentos a todos los riesgos y de esta manera evitar accidentes con la energía eléctrica (Pieza gráfica) #Cedenar informa a los residentes del conjunto residencial Sotavento de la ciudad de #Pasto el daño eléctrico es ajeno a la prestación del servicio por parte de la empresa #Cedenar #Nariño	Se evidencia proyecto de documento sobre el esquema de publicación y comunicación adelantado en la mayoría de sus temas; sin embargo, hace falta complementar este documento con el procedimiento de evaluación y apoyarse para su gestión con planes de acción, por lo tanto, este ítem necesita mejorar. Se recomienda una vez terminado el esquema de publicación y comunicación cargar al Suite Visión Empresarial para consulta de los trabajadores y entes de control. Además, tener en cuenta el concepto Jurídico emitido por FERSACO para la publicación en la página Web.	70%
	¿Se ha construido, implementado y aprobado el Programa de Gestión Documental de la empresa?	Se ha elaborado el programa de gestión documental, una vez aprobado por el Comité de Archivo se realizará su implementación de manera transversal a todo el proceso de gestión documental de la empresa. Fuente: División Administrativa.	Se evidencia a través del Plan de Mejoramiento de Auditoría Interna que existe el compromiso de la División Administrativa para el cumplimiento de lo descrito en este ítem; por lo tanto, se recomienda una vez aprobado el programa de Gestión Documental se socialice para conocimiento de todos los trabajadores de la Empresa.	90%
CRITERIOS DIFERENCIALES DE ACCESIBILIDAD A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	¿La empresa cuenta con recursos en su página web para permitir el acceso a la información a la población con discapacidad (ej. videos con lenguaje de señas o con subtítulos)?	Nuestra pagina Web, cumple con los recursos de acceso a la información para personas con discapacidad a excepción del lenguaje de señas. Fuente: Oficina Planeación y Sistemas.	Se evidencia a través de la página Web que se cuenta con la extensión de "accessibility" que permite a la población con condición visual especial acceder a la información; sin embargo, este recurso se encuentra en otro idioma (inglés), por lo tanto, es recomendable el uso en medios tecnológicos que permitan el acceso a la información, contemplando medidas de inclusión para la mayoría de población con discapacidad.	90%
	¿Los espacios físicos de la organización se han adecuado para que sean fácilmente accesibles para personas en condición de discapacidad?	Se cuenta con los espacios físicos adecuados para fácil acceso para personas en condición de discapacidad en la mayoría de las sedes de las zonas y seccionales. Para las sedes que aún no cuentan con estos espacios se proyecta la adecuación para la vigencia 2024. Subg. Gestión Energética. Sede Bombona. Av. Los Estudiantes.	A través de visita presencial se evidencia la disposición de rampas para acceso a personas en condiciones de discapacidad física en las sedes de atención al público en la zona Norte, Occidente y Centro; sin embargo en el CAD Centro de Administración Documental y en la seccional Ipiales no se evidencia rampa de acceso, por lo tanto, este ítem necesita mejorar y se recomienda realizar la mejora pertinente para la adecuación de espacios que permitan el acceso a personas en condiciones de discapacidad y se garantice el servicio para esta población. Para ello, se puede gestionar alternativas más asequibles como rampas metálicas movibles.	60%
CONOCIMIENTOS Y CRITERIOS SOBRE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	¿Los trabajadores de la empresa comprenden que el acceso a la información pública es un derecho fundamental que permite el ejercicio de otros derechos fundamentales de los ciudadanos?	Sí, los trabajadores tienen claro que el acceso a la información pública es un derecho fundamental, este proceso se aplica de manera diaria al contestar las diferentes solicitudes de nuestros usuarios quienes utilizan nuestros diferentes medios de atención: verbal, escrita y telefónicamente. Fuente: Subgerencia Comercial - Atención al cliente.	La Oficina de Control Interno en el mes de noviembre del 2022, socializó en todas las zonas y seccionales el Manual de Transparencia que se desarrolla acorde a la Ley 1712 del 2014, explicando temas sobre los principios de contratación, la política anticorrupción y sus componentes, el procedimiento de inhabilidades e incompatibilidades, el procedimiento disciplinario y sancionatorio, los mecanismos de denuncia y el procedimiento interno para el reporte de conflictos de interés. Además de este último tema se aplicó una encuesta.	100%

CEDENAR Centrales Electricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO CEDENAR S.A. E.S.P. 2023.**	PÁGINA 1 DE 1 FOR-CI-GCI-007 VERSIÓN 1.0 23/DIC/2020

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoria.

COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

FECHA DE PUBLICACIÓN: 16 de enero de 2024.

CATEGORÍA	PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN	RESPUESTA / EVIDENCIA	FECHA DE SEGUIMIENTO: Octubre a Diciembre 2023. OBSERVACIONES	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
CONOCIMIENTOS Y CRITERIOS SOBRE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	¿Los trabajadores al interior de la empresa se orientan sobre la transparencia y el acceso a la información como una herramienta fundamental para mejorar la democracia, la rendición de cuentas, prevenir la corrupción y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos?	Sí, los trabajadores realizan sus funciones tomando como base unos lineamientos éticos y de transparencia frente a los procesos propios de la atención al cliente. Además, teniendo en cuenta las socializaciones y sensibilizaciones realizadas por la Oficina de Control Interno, hay un conocimiento en el personal que apoya al afianzamiento de este concepto. Fuente: Subgerencia Comercial - Atención al cliente.	Se verifica el cumplimiento de este ítem a través de actas de socialización de noviembre 2022 sobre Buenas Prácticas de Gobierno Corporativo en las que se sensibiliza los temas del Código de Ética, Buen Gobierno Corporativo, Manual de Transparencia y Procedimiento de la Línea Ética, por lo tanto, se encuentra conforme.	**100%**

Elaboró: Tania Hernández - Auditora de Seguimiento Oficina Control Interno.		**NIVEL DE CUMPLIMIENTO:**	**86%**
Visto Bueno: Oscar Pantoja Cabrera Jefe Oficina Control Interno.	**Áreas Responsables:** División Administrativa (Talento Humano, CAD, Comunicaciones), Subgerencia Comercial (Atención al Cliente), Oficinas Asesoras: Jurídica, Control Interno y Planeación y Sistemas.	**CONCLUSIÓN GENERAL:** Las actividades evaluadas para determinar el cumplimiento de este componente fueron en su mayoría desarrolladas con éxito, contando con un nivel de cumplimiento ADECUADO, con una calificación ponderada del 86%. **RECOMENDACIONES:** **Subgerencia Comercial 1.** Desarrollar con apoyo de la firma TEKNNIIKKA, un mecanismo virtual que permita al usuario acceder a la información sobre el estado de sus PQRS, evitando que se presenten PQRs reiterativas que generan desgastes administrativos. **2.** Implementar un control o herramienta que permita conocer el número de solicitudes de información o PQRs que se han contestado de manera negativa. Esta actividad se debe extender a todas las zonas y seccionales. **3.** Actualizar la plataforma Web y brindar el acceso correspondiente para diligenciar las PQRS. **Oficina Planeación y Sistemas 4.** Socializar el resultado de esta encuesta Nivel de Satisfacción del Usuario con las áreas de atención al ciudadano de la Empresa, enfocándose en los aspectos a mejorar para la transparencia y el acceso a la información. **5.** Trabajar con las áreas responsables, para en conjunto consolidar el inventario de trámites y OPA publicando la totalidad de los trámites y sus requisitos en la página Web de la Empresa. **6.** Gestionar la clasificación de la información del Sistema de Gestión de Activos, complementando la matriz de activos de información logrando que cumpla con calidades (Oportunidad, integridad, calidad, veracidad, accesibilidad y disponibilidad). **7.** Una vez terminada la matriz de los activos de información, construir y socializar a nivel interno de la Empresa el índice de información Reservada y clasificada para conocimiento de todos los trabajadores y tener en cuenta el concepto jurídico de FERSACO para la publicación a través de la página Web. **8.** Generar valor a la empresa a través del uso en medios tecnológicos que permitan el acceso a la información a través de la página Web, contemplando medidas de inclusión para la mayoría de población con discapacidad. **División Administrativa 9.** Promover el uso del formato correspondiente para la gestión del conocimiento, extensivo a zonas y seccionales. **10. G**estionar lo pertinente para contar con un sistema documental que permita asegurar la trazabilidad de la documentación digital que se recopila, elabora y distribuye en la Empresa. **11.** Una vez aprobado el programa de Gestión Documental se socialice a nivel interno de la Empresa y se cargue en el sistema Suite Visión Empresarial para consulta de trabajadores y Entes de control. **12.** Realizar la mejora para la adecuación de espacios físicos en Ipiales y el CAD, que permitan el acceso a personas en condiciones de discapacidad a través de la construcción de rampas de acceso y se garantice el servicio para esta población, buscando alternativas asequibles. **Comunicaciones 13.** Complementar la elaboración del esquema de publicación y comunicación con el procedimiento de evaluación y apoyarse para su gestión con planes de acción, una vez terminado este esquema se debe cargar al Suite Visión Empresarial para consulta de los trabajadores y entes de control. Además, tener en cuenta el concepto Jurídico emitido por FERSACO para la publicación en la página Web.	

CEDENAR Centrales Eléctricas de Nariño S.A E.S.P.	**SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2023**	PÁGINA 1 DE 1
		FOR-CI-GCI-007
		VERSIÓN 1.0
		23/12/2020

OBJETO DEL FORMATO: Describir las actividades de gestión desarrolladas por los responsables o líderes del Proceso frente a los 4 componentes del Plan Anticorrupción. (Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y acceso a la información y construcción Mapa de Riesgos de Corrupción) y realizar seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas de acuerdo a cada categoría.

COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES			**FECHA DE PUBLICACIÓN: 16 de enero de 2024.**	
CATEGORÍA	**PREGUNTA SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN**	**RESPUESTA / EVIDENCIA**	**FECHA DE SEGUIMIENTO: Enero 2024** **OBSERVACIONES**	**NIVEL DE CUMPLIMIENTO**
CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y MANUAL DE TRANSPARENCIA.	¿Existe un Código de Ética actualizado y socializado adecuadamente?	Sí, el Código de Ética, Buen Gobierno Corporativo y Manual de Transparencia fue actualizado y aprobado el 26 de mayo del 2023 por la Junta Directiva de la Empresa. Este documento se encuentra publicado en la página Web institucional a través del siguiente enlace: https://cedenar.com.co/wp-content/uploads/2023/08/CODIGO-DE-ETICA-BUEN-GOBIERNO-CORPORATIVO-Y-MANUAL-DE-TRANSPARENCIA-2023..pdf Así mismo, el Código de ética fue socializado durante el año 2023 a los trabajadores de las diferentes zonas y seccionales, a los proveedores y vocales de control.	Se evidencia documento actualizado y aprobado por Junta Directiva en mayo del 2023. Además, se evidencia actas de socialización, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
DECÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO.	¿Se realiza la socialización de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo de Cedenar S.A. E.S.P.?	En la vigencia 2023, la oficina de Control Interno realizó 8 actividades de sensibilización sobre buenas prácticas de Gobierno Corporativo, desarrolladas en la Zonas Sur, Centro, Norte y Occidente. En estas actividades se socializó a través de email a los Proveedores el Código de Ética, Buen Gobierno Corporativo y Manual de Transparencia y el procedimiento interno y externo de la Línea Ética y de manera presencial a los Vocales de Control y Contratistas contando con el personal de las firmas: Ingelec SAS, Servitodo Asociados SAS, Ergón SAS, HER Ingeniería S.A.S., Unión Temporal DyS, DICO Ingeniería y SmartGrid.	Se evidencia actas de socializaciones que registran la asistencia de trabajadores de diferentes zonas y seccionales de la empresa en el Departamento de Nariño, por lo tanto, este ítem presenta conformidad.	**100%**
MECANISMOS DE DENUNCIA - LÍNEA ÉTICA Y POLÍTICA DE CONFIDENCIALIDAD.	¿Se promueve el conocimiento sobre los mecanismos de denuncia que apoyan la lucha contra la corrupción?	En la vigencia 2023, la Oficina de Control Interno socializó el procedimiento interno y externo de la Línea Ética 018000124499, para ello, se realizaron 8 reuniones en las que se contó con la participación de los trabajadores de las distintas subgerencias, oficinas, zonas y seccionales de la Empresa en Nariño.	Se evidencia actas de asistencia firmadas y reportes de actividades de evaluación, por lo tanto, este item presenta conformidad.	**100%**
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.	¿Se realizan actividades de seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano?	En la vigencia 2023, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento a cada componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, concluyendo que, en su mayoría las actividades evaluadas fueron desarrolladas con éxito, contando con un nivel de cumplimiento general ADECUADO; sin embargo, es necesario atender algunos aspectos por mejorar que se detallan en el informe de cada componente, los cuales serán evaluados en la presente vigencia.	Se evidencia informes de seguimiento PAAC 2023 y actas firmadas por los responsables del cumplimiento de cada componente, por lo tanto, este item presenta conformidad.	**100%**

Auditor (a) de Seguimiento Oficina Control Interno. **Firma:**	**Área Responsable:** Oficina Control Interno	**NIVEL DE CUMPLIMIENTO: ADECUADO**	**100%**
Visto Bueno: Jefe Oficina Control Interno **Firma:**		**CONCLUSIÓN GENERAL:** Las actividades evaluadas para determinar el cumplimiento de este componente fueron desarrolladas con exito, contando con un nivel de cumplimiento ADECUADO, con una calificación ponderada del 100 %.	