



**PLAN DE ACCIÓN  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2024**

**OBJETO DEL FORMATO:** Describir las actividades de gestión a realizar por los responsables o líderes del Proceso y el cronograma de ejecución de las mismas frente al componente 1 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META DE PRODUCTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
<b>Subcomponente 1:</b> Política de Administración del Riesgo	1,1	Política del Sistema Integrado de Gestión	Junta Directiva - Gerencia General	Aprobada el 28 de septiembre de 2022	
	1,2	Revisión de la Política del Sistema Integrado de Gestión frente a su alineación con la estrategia de Gestión del Riesgo institucional	Política del Sistema Integrado de Gestión revisada y de ser necesario, ajustada.	Oficina de Planeación y Sistemas - S.G.I.- Gestión del Riesgo	Hasta el 31 de diciembre de 2024
<b>Subcomponente 2:</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2,1	Revisión y actualización de la metodología de Gestión del Riesgo de Corrupción teniendo en cuenta las actualizaciones normativas	Metodología para la gestión de riesgos es revisada y de ser necesaria actualizada.	Oficina de Planeación y Sistemas - Gestión del Riesgo	Hasta el 31 de diciembre de 2024
	2,2	Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción publicado en el sitio web de CEDENAR S.A. E.S.P.	Oficina de Planeación y Sistemas - Gestión del Riesgo	Hasta 31 de enero de 2024
<b>Subcomponente 3:</b> Consulta y divulgación	3,1	Presentación de Mapa de Riesgos de Corrupción a líderes de los procesos	Presentación y divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina de Planeación y Sistemas - Gestión del Riesgo	Hasta 31 de enero de 2024
	3,2	Divulgación a colaboradores y grupos de interés del Mapa de Riesgos de Corrupción a través de diferentes canales digitales	Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción a través de los canales de comunicación e información con los que cuenta CEDENAR S.A. E.S.P. como sitio web, Intranet.	Oficina de Planeación y Sistemas - Gestión del Riesgo	Hasta 31 de enero de 2024
<b>Subcomponente 4:</b> Monitoreo y Revisión	4,1	Monitorear y revisar periódicamente el Mapa de Riesgos de Corrupción por parte de los líderes de proceso y la Oficina de Planeación y Sistemas a través del personal encargado de Gestión del Riesgo, ajustándolo cuando sea necesario y haciendo público los cambios	Mapa de Riesgos de Corrupción monitoreado, revisado y vigente	Oficina de Planeación y Sistemas - Gestión del Riesgo	Hasta 31 de enero de 2024
<b>Subcomponente 5:</b> Seguimiento	5,1	Auditoría de seguimiento al monitoreo del Mapa de Riesgos de Corrupción, por parte de la Oficina de Control Interno	Informe de Seguimiento	Oficina de Control Interno	De acuerdo con el Plan anual de Auditoría

**NOTA:** La Gestión del Riesgo de Corrupción es un componente del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano el cual se aplica de acuerdo a la Ley 1474 de 2011, con base en la "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" y la "Guía para la Administración y el diseño de controles en Entidades Públicas Versión 5".



**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN  
CEDENAR S.A. E.S.P,  
30 DE JUNIO DE 2024**

No	RIESGO	CLASE DE RIESGO	DESCRIPCIÓN	CAUSAS	CONSECUENCIAS	R. RESIDUAL	PROCESO	RESPONSABLE
I	APROPIACIÓN INDEBIDA DE ACTIVOS DE LA EMPRESA	CORRUPCIÓN	APROPIARSE INDEBIDAMENTE DE ACTIVOS DE LA EMPRESA CON EL FIN DE BENEFICIARSE ECONÓMICAMENTE DE LO HURTADO POR PARTE DE TRABAJADOR(ES), CONTRATISTA(S) O TERCERO(S).	DESACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO DE ACTIVOS FIJOS DE LA EMPRESA	SANCIONES PENALES, FISCALES Y DISCIPLINARIAS	MODERADA	TRANSVERSAL	LÍDERES DE LOS PROCESOS
				DESCONOCIMIENTO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE ACTIVOS EN LA EMPRESA				
				ESCASO CONTROL DE PRODUCTOS ADQUIRIDOS PARA LA EMPRESA				
				ESCASO CONTROL DE ENTREGA DE ARTÍCULOS	PÉRDIDA DE IMAGEN INSTITUCIONAL			
				INSUFICIENTE MONITOREO Y/O COBERTURA DE LAS CÁMARAS DE SEGURIDAD				
				DESCONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y MANUAL DE TRANSPARENCIA.				
				BUSQUEDA DE BENEFICIO INDEBIDO EN PROVECHO PROPIO O DE TERCEROS.				
II	POSIBILIDAD DE AFECTACIÓN ECONÓMICA Y REPUTACIONAL DEBIDO A OMISIÓN, FALSIFICACIÓN, SUSTITUCIÓN, ADULTERACIÓN, DESTRUCCIÓN POR EL USO INDEBIDO DE LOS DOCUMENTOS QUE SE RECEPCIONAN, MANEJAN Y PRODUCEN EN LA EMPRESA.	CORRUPCIÓN	OMISIÓN, FALSIFICACIÓN, SUSTITUCIÓN, ADULTERACIÓN, DESTRUCCIÓN Y USO INDEBIDO DE LOS DOCUMENTOS QUE SE RECEPCIONAN, MANEJAN Y PRODUCEN EN LA EMPRESA.	ESCASO SEGUIMIENTO A LOS REQUISITOS Y DOCUMENTOS PRESENTADOS EN LA ETAPA PRE CONTRACTUAL	SANCIONES PENALES, FISCALES Y DISCIPLINARIAS AL INFRACTOR.	MODERADA	TRANSVERSAL	LÍDERES DE LOS PROCESOS
				DESCONOCIMIENTO U OMISIÓN DEL PROCEDIMIENTO PARA CREAR, ACTUALIZAR, ELIMINAR DOCUMENTOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD				
				INADECUADA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DETERIORO DE LA IMAGEN CORPORATIVA			
				INCUMPLIMIENTO A LOS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA ORGANIZACIÓN				
				BÚSQUEDA DE BENEFICIO INDEBIDO EN PROVECHO PROPIO O DE TERCEROS.	DEFRAUDACIÓN PATRIMONIAL.			
				ESCASO CONTROL EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL				
III	PROBABILIDAD DE UTILIZAR INFORMACIÓN PRIVILEGIADA Y/O CONFIDENCIAL DE LA EMPRESA PARA BENEFICIO PERSONAL O DE TERCEROS	CORRUPCIÓN	PROBABILIDAD DE UTILIZAR, DIVULGAR O MANIPULAR INFORMACIÓN PRIVILEGIADA Y/O CONFIDENCIAL DE LA EMPRESA PARA BENEFICIO PERSONAL O DE TERCEROS.	ESCASO CONTROL DE LOS PROCESOS INTERNOS Y EXTERNOS.	SANCIONES PENALES, FISCALES Y DISCIPLINARIAS PARA EL INFRACTOR.	MODERADA	TRANSVERSAL	LÍDERES DE LOS PROCESOS
				INCUMPLIMIENTO A LOS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA ORGANIZACIÓN				
				BUSQUEDA DE BENEFICIO INDEBIDO EN PROVECHO PROPIO O DE TERCEROS.				
				HACKEO INFORMÁTICO A TRAVÉS DE LA RED DE DATOS.	PÉRDIDA DE INFORMACIÓN SENSIBLE DE LA EMPRESA.			
				DESCONOCIMIENTO U OMISIÓN DE LA LEY ANTICORRUPCIÓN Y LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES				
				ESCASO CONTROL DE ACCESO A LOS PROGRAMAS Y APLICATIVOS DE LA EMPRESA	DETERIORO DE LA IMAGEN CORPORATIVA			
				ESCASO CONTROL EN LA SEGMENTACIÓN DE LA RED DE DATOS DE LA EMPRESA				
				DESCONOCIMIENTO U OMISIÓN DE LA CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA Y DE RESERVA DE ACUERDO A NORMATIVIDAD VIGENTE.				
NO TOMAR ACCIONES SOBRE LOS HALLAZGOS DE LAS PRUEBAS DE VULNERABILIDAD								



**PLAN DE ACCIÓN  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2024**

**OBJETO DEL FORMATO:** Describir las actividades de gestión a realizar por los responsables o líderes del Proceso y el cronograma de ejecución de las mismas frente al componente 2 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**COMPONENTE: ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

<b>NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO</b>	<b>ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN</b>	<b>DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO</b>	<b>DEPENDENCIA RESPONSABLE</b>	<b>FECHA DE TERMINACIÓN</b>
Viabilidad y Disponibilidad del servicio	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	Se optimizaría el servicio y la atención al cliente a través de la reducción del tiempo en la entrega del documento para ser diligenciado.	Subgerencia de Distribución y Generación- Redes. Oficina de Planeación y Sistemas	Hasta el 31 de diciembre de 2024
Trámites, productos y servicios	Acceso por página Web relacionados con los trámites que se pueden hacer por este medio.	Mejorar los canales de atención al usuario frente a los diferentes trámites publicados por este medio	Subgerencia de Gestión Energética Subgerencia de Distribución y Generación- Redes Subgerencia Comercial Oficina de Planeación y Sistemas	Hasta el 31 de diciembre de 2024

**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 públicos domiciliarios de cualquier orden y naturaleza.



**PLAN DE ACCIÓN  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2024**

**OBJETO DEL FORMATO:** Describir las actividades de gestión a realizar por los responsables o líderes del Proceso y el cronograma de ejecución de las mismas frente al componente 4 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META DE PRODUCTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 1:</b> Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1 Plan de Atención al Usuario	Plan de Atención al Usuario estructurado	Subgerencia Comercial	Primer trimestre del 2024
<b>Subcomponente 2:</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Procesos y procedimientos de atención al usuario documentados	Procesos y procedimientos de atención al usuario actualizados	Subgerencia Comercial	Permanente
	2.2 Acceso a la información: Publicación en el sitio Web de la empresa www.cedenar.com.co, la información relevante en materia de atención al usuario y prestación del servicio de energía.	Información publicada en el sitio Web de la empresa	Subgerencia Comercial Subgerencia de Gestión Energética Oficina de Planeación y Sistemas División Administrativa (Área de Comunicaciones)	Permanente
<b>Subcomponente 3:</b> Talento Humano	3.1 Fortalecimiento de las competencias y cultura del servicio al usuario a través de jornadas de capacitación.	Capacitaciones Realizadas	Subgerencia Comercial Subgerencia de Gestión Energética Área de Redes División Administrativa	Hasta el 31 de diciembre de 2024
<b>Subcomponente 4:</b> Normativo y procedimental	4.1 Documentación de procesos y procedimientos para la atención de PQRs	Procesos y procedimientos actualizados (PQRs - Línea Ética)	Subgerencia Comercial Oficina de Control Interno	Permanente
	4.2 Elaboración de informes PQRs	Informe semestral de PQRs y Línea Ética	Subgerencia Comercial Oficina de Control Interno	Hasta el 31 de diciembre de 2024
	4.3 Actualización normativa	Actualización del normograma del proceso	Subgerencia Comercial Oficina Jurídica	Permanente
<b>Subcomponente 5:</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Nivel de Satisfacción del usuario	Informe del Nivel de Satisfacción del Usuario	Oficina de Planeación y Sistemas Subgerencia Comercial Subgerencia de Distribución y Generación Subgerencia de Gestión Energética	Primer trimestre de 2025

**NOTA:** Este mecanismo corresponde a un componente del Plan Anticorrupción y aplica de acuerdo al decreto 2326 de 2009 por medio del cual se establece el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano, adicional al Decreto 491 de 2020



**PLAN DE ACCIÓN  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2024**

**OBJETO DEL FORMATO:** Describir las actividades de gestión a realizar por los responsables o líderes del Proceso y el cronograma de ejecución de las mismas frente al componente 5 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**COMPONENTE: ESTRATEGIA MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META DE PRODUCTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>Subcomponente 1:</b> Lineamientos de transparencia activa	1.1 Publicar, a través de medios digitales y lugares visibles para la comunidad, información actualizada relacionada con la prestación del servicio.	Documentación publicada en el sitio web de la empresa <a href="http://www.cedenar.com.co">www.cedenar.com.co</a> y en lugares visibles de las instalaciones de CEDENAR S.A. E.S.P. donde se preste atención a los usuarios	Subgerencia Comercial Subgerencia de Gestión Energética Oficina de Planeación y Sistemas División Administrativa - Área de Comunicaciones	Permanente
<b>Subcomponente 2:</b> Lineamientos de transparencia pasiva	2.1 Brindar respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública de la prestación del servicio de energía, de acuerdo a la normatividad vigente.	Solicitudes atendidas	Subgerencia Comercial Subgerencia de Gestión Energética Oficina Jurídica	Permanente
<b>Subcomponente 3:</b> Criterio diferencial de accesibilidad	3.1 Adecuar la infraestructura de las áreas de atención al público para el acceso de población con capacidad limitada y/o reducida	Áreas de atención al público adecuadas para el acceso de la población con capacidad limitada y/o reducida	Subgerencia Comercial División Administrativa	Hasta el 31 de diciembre de 2024

NOTA: Este mecanismo corresponde a un componente del Plan Anticorrupción y aplica de acuerdo a la Ley 1712/ 2014 con el objeto de regular el derecho de acceso a la información pública, sus procedimientos, garantías y excepciones.



**PLAN DE ACCIÓN  
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
2024**

**OBJETO DEL FORMATO:** Describir las actividades de gestión a realizar por los responsables o líderes del Proceso y el cronograma de ejecución de las mismas frente al componente Iniciativas adicionales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES.**

CATEGORÍA	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO A ENTREGAR	RESPONSABLE	FECHAS PROGRAMADAS
Código de ética, buen gobierno corporativo y manual de transparencia.	Gestionar la actualización y publicación del Código de Ética, Buen Gobierno Corporativo y Manual de Transparencia.	Código de Ética, Buen Gobierno Corporativo y Manual de Transparencia aprobado y divulgado en la página Web.	Oficina de Control Interno	31 de diciembre 2024
	Socializar temas del Código de Ética, Buen Gobierno Corporativo y Manual de Transparencia.	Informe actividades de Socialización Código de Ética, Buen Gobierno Corporativo y Manual de Transparencia.	Oficina de Control Interno	31 de diciembre 2024
Decálogo de buenas prácticas de gobierno corporativo.	Realizar seguimiento al cumplimiento de las buenas prácticas de Gobierno Corporativo de Cedenar S.A. E.S.P.	Informe de seguimiento buenas prácticas de Gobierno Corporativo de Cedenar S.A. E.S.P.	Oficina de Control Interno	31 de diciembre 2024
Mecanismos de denuncia - línea ética y política de confidencialidad.	Realizar seguimiento a la implementación de los mecanismos de denuncia de posibles actos de corrupción. (Línea Ética (018000124499), formulario Web y Correo electrónico)	Informe seguimiento implementación mecanismos de denuncia.	Oficina de Control Interno	31 de diciembre 2024
Actividades de seguimiento y control Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.	Realizar seguimiento a las estrategias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023.	Informe seguimiento estrategias Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023	Oficina de Control Interno	Primer trimestre de 2025
Actividades de socialización con partes interesadas	Desarrollar programa de socialización con partes interesadas	Socializaciones realizadas por Subgerencia de Gestión Energética	Subgerencia de Gestión Energética	31 de diciembre 2024

**NOTA:** Este componente consolida las actividades desarrolladas por CEDENAR S.A. E.S.P., entorno a los aspectos éticos, de integridad y buenas prácticas de Gobierno Corporativo, que contribuyen a prevenir la corrupción, acordes a lo estipulado en el Plan Anticorrupción Institucional y en cumplimiento a la Ley 1474 del 2011.