

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento de las disposiciones del Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012, que reglamenta los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, Electrificadora de Santander S.A. ESP –ESSA- presenta el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano correspondiente a la vigencia 2019, de acuerdo con su compromiso de contribuir con el propósito de prevenir prácticas de corrupción encaminadas a actuaciones que evidencien la transparencia empresarial.

Este plan ha sido construido de acuerdo con la metodología: “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano” en su versión 2, documento guía de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica -DAPRE- cuya estructura comprende los siguientes componentes:



Adicionalmente para cada componente se tiene la responsabilidad de realizar acciones de mejoramiento, estableciendo plazos y resultados esperados. La verificación de la elaboración, seguimiento y el control a las acciones contempladas en el presente plan es función de Auditoría Interna de ESSA ESP.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACERCA DE ESSA



Somos la ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P. ESSA, una empresa prestadora de servicios públicos, mixta, de nacionalidad colombiana, perteneciente al grupo EPM. Estamos constituidos como sociedad anónima, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y a las normas especiales que rigen el sector eléctrico. Nuestra cobertura se centra en el oriente colombiano: en 101 municipios de Santander, uno de Antioquía, dos de Bolívar, dos de Boyacá, cuatro del sur del Cesar y cinco de Norte de Santander.

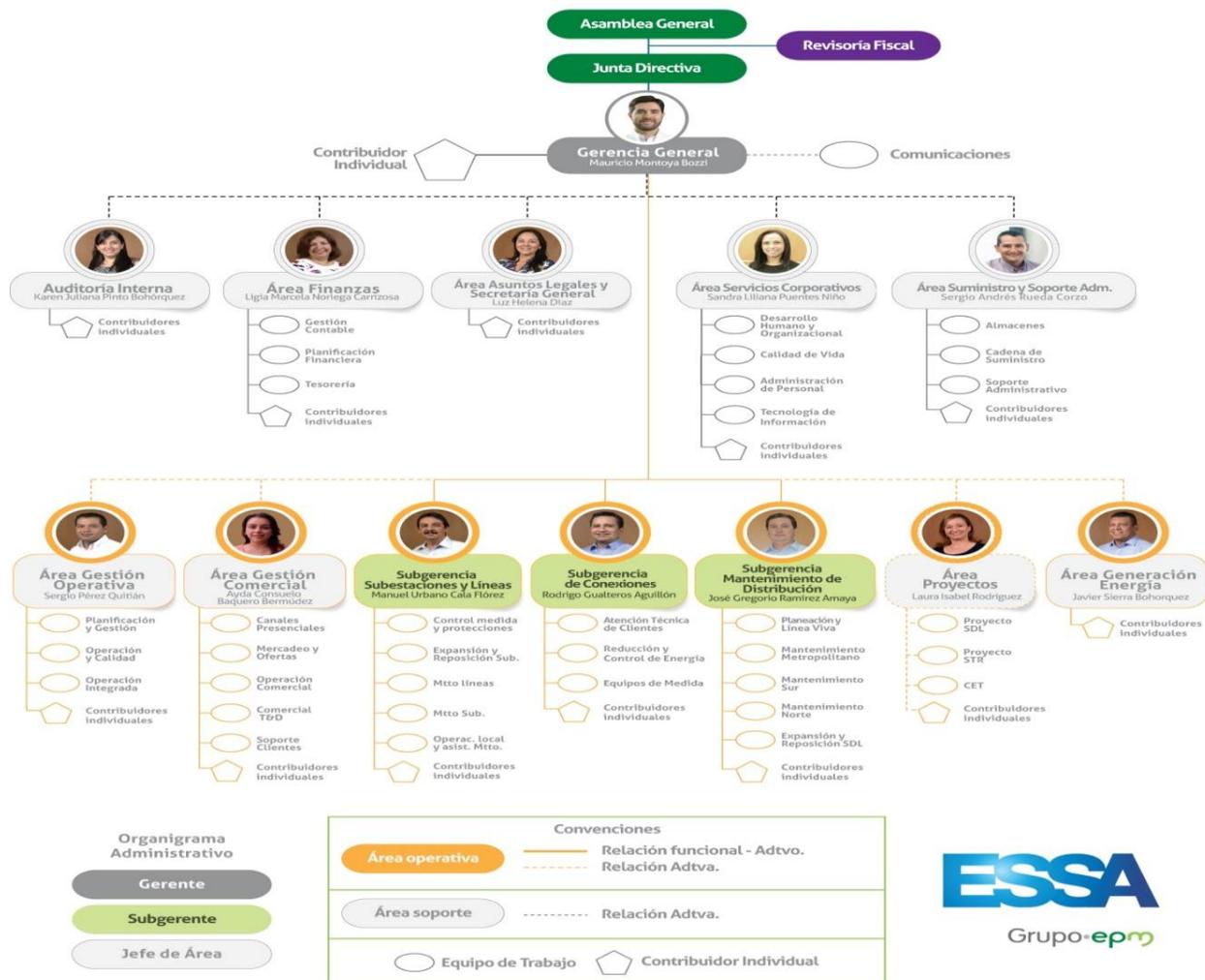
La empresa desarrolla sus operaciones a través de los siguientes negocios: 1. Generación, 2. Trasmisión, 3. Distribución y 4. Comercialización de energía, las cuales soportan la adquisición y el abastecimiento de bienes y servicios para la prestación del servicio público de energía eléctrica.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

A 31 de diciembre de 2019 ESSA cuenta con 838.463 clientes, distribuidos en cinco zonas de influencia a saber: Bucaramanga, Barrancabermeja, Málaga, San Gil, Socorro y Barbosa. La demanda comercial de ESSA para el año 2019 fue de 2.216 GWh.

Estructura Administrativa: la estructura de nivel directivo a diciembre de 2019 que garantiza el liderazgo frente a la gestión de acciones para prevenir hechos de corrupción y promover las mejores prácticas en materia de transparencia y atención al ciudadano es la siguiente.

Estructura organizacional



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Gremios, asociaciones e iniciativas a las que Essa pertenece



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el firme propósito de fortalecer la transparencia y combatir hechos de corrupción, ESSA continúa vinculada con asociaciones que contribuyen entre otros a: promover la libre competencia y el desarrollo del mercado del sector eléctrico colombiano, evaluar la implementación de mecanismos de transparencia al interior de la organización, establecimiento de diálogo de doble vía con todos sus grupos de interés, fortalecimiento de la cultura de rendición de cuentas.

Adicionalmente en 2020, ESSA continua adherido al Pacto Global de las Naciones Unidas, como una iniciativa voluntaria para generar reflexión y compromiso en la empresa frente a los diez principios del Pacto Global, enmarcados en los ejes de: 1. Derechos humanos, 2. Estándares laborales, 3. Medio ambiente y 4. Anticorrupción, ratificando así el compromiso empresarial con esta iniciativa mundial.

Avances implementados y destacados en el 2019: se planearon ejecutar 39 estrategias en los seis componentes, ejecutando 35 y quedando 4 sin ejecutar al 100%, lograndose un cumplimiento del 89%, que se resume así:

Componente	Programadas	Ejecutadas	No ejecutadas
1. Gestion de riesgos corrupción	4	4	–
2. Racionalización de trámites	2	2	–
3. Rendición de cuentas	11	11	–
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	13	10	3
5. Transparencia y acceso a la información	6	5	1
6. Iniciativas adicionales	2	2	-
Total	38	34	4

Componente 4: no se posible cumplir al 100% las siguiente estrategias:

- Presentación web de la factura para que los clientes y usuarios puedan consultar en un portal web sus últimas seis facturas.
- Aplicación de canales de pago electrónico.
- 5.000 nuevos clientes vinculados al programa Energía prepago

Componente 5: no se posible cumplir al 100% las siguientes estrategias:

- Garantizar la accesibilidad de acuerdo a la NTCE 6047 de los espacios físicos y servicio al ciudadano.

Consulta previa a los grupos de interés sobre el presente plan: se llevaron a cabo las siguientes acciones durante el mes de enero de 2020, con el fin de que los grupos de interés de ESSA, conocieran, debatieran, y formularan sus apreciaciones y propuestas acerca del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano diseñado por ESSA para el 2020 a través del correo electrónico anticorrupcion@essa.com.co así:

1. Diseño de un banner en el portal web de ESSA con enlace directo para consulta de todos los grupos de interés.
2. Envío a los correos electrónicos de los profesionales líderes de equipo y directivos de la organización a través del correo corporativo.
3. Envío de un *mailing* al grupo de interés Proveedores y Contratistas.
4. Envío a los correos electrónicos de los 94 alcaldes municipales que hacen parte del grupo de interés Estado.
5. Envío a los correos electrónico a representantes del grupo de interés Accionistas.
6. Envío al correo electrónico de representantes del grupo de interés Comunidades, entre los que se destacan los líderes comunitarios de asociaciones de Juntas de acción comunal de Bucaramanga y Juntas administradoras locales.

De esta consulta previa realizada, no se recibieron en el buzón corporativo en mención, inquietudes y sugerencias sobre el PAAC 2020 por parte de los grupos de interés, por lo cual se procede a realizar su respectiva publicación en el portal web de ESSA.

Objetivo: fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano al interior de la organización, a través del seguimiento y formulación de compromisos.

Estrategias PAAC: en el 2020 se desarrollarán 39 estrategias en los seis componentes del PAAC, a cargo de cada área responsable.

Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción: corresponde la identificación, análisis y control de posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ESSA comprometida con el desarrollo de sus negocios a través de un modelo de gestión basado en principios, lineamientos y objetivos socialmente responsables y en cumplimiento de sus valores y principios éticos, manifiesta su posición de “cero tolerancias frente al fraude, la corrupción y el soborno” como una política inquebrantable del quehacer organizacional. Viene realizando las siguientes acciones:

El 03 de mayo de 2016 en sesión 484 la Junta Directiva adoptó la política "Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno" y para ello, toma las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando permanentemente implementar mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.

Así mismo, de enero a diciembre de 2019, se realizó el seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción de ESSA, con la participación de representantes de los grupos de Interés: Comunidades, Clientes y Usuarios, y proveedores y contratistas; quienes valoraron los riesgos de contexto externo; trabajadores y directivos quienes valoraron los riesgos de contexto interno; resultado general se consolidó en la matriz de corrupción.

En diciembre de 2019, se continuo con el cuarto taller de seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción de ESSA, que al igual que los anteriores años contó con la participación de representantes de los grupos de Interés Comunidades, Clientes y Usuarios, proveedores y contratistas; adicionalmente y con el fin de tener una percepción más amplia de nuestros

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

grupos de interés se decidió contar con la participación del sindicato de trabajadores SINTRAELECOL, adicionalmente se contó con la participación de SIPROESSA, que hacen parte del grupo de interés Gente ESSA, quienes valoraron los riesgos de contexto externo e interno.

El resultado de este ejercicio fue presentado y aprobado en el comité de gerencia de ESSA del 16 de diciembre de 2019, como consecuencia se realiza la publicación de la siguiente matriz de riesgo de corrupción:

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
		1	2	4	8	16
Muy alta	5					
Alta	4		R2			
Media	3					
Baja	2		R3, R5, R6, R7	R1, R12		
Muy baja	1		R4, R8, R11	R9, R10, R13		

Los siguientes escenarios de riesgos conforman la matriz de riesgos:

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Seguimiento 4 (16/12/2019)
R1	<ul style="list-style-type: none"> * Uso inadecuado del servicio de transporte para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros. * Uso inadecuado de las herramientas o equipos de la filial para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros. * Uso inadecuado de activos, insumos o materiales en los procesos de reposición, operación, venta de aprovechamientos, entre otros. 	Tolerable

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Seguimiento 4 (16/12/2019)
R2	* Solicitud de cobros injustificados y arbitrarios que exige o hace pagar un funcionario o contratista en provecho propio. * Solicitud de cobro adicional por instalación anticipada de servicios o agilización de trámites. * Solicitud de cobro por parte del administrador de contratos hacia el contratista por realizar u omitir actividades del proceso.	Tolerable
R3	Uso inadecuado del poder con el fin de dar preferencia para el cargo, empleo u ocupación a familiares o amigos sin importar el mérito para ocupar el cargo.	Aceptable
R4	Ofrecer, prometer, dar o aceptar regalos, invitaciones o favores (hospitalidades) a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo.	Aceptable
R5	Tendencia a favorecer, sin la debida justificación, a determinadas personas, organizaciones, partidos políticos, entre otros, para lograr su apoyo. Intercambio extraoficial de favores en busca, de beneficios personales o de un tercero a cambio de un apoyo en la gestión.	Aceptable
R6	Utilizar influencia personal a través de conexiones con personas con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial.	Aceptable
R7	Uso indebido de las atribuciones de un dirigente o superior frente a alguien que está ubicado en una situación de dependencia o subordinación.	Aceptable
R8	Pacto o confabulación que acuerdan dos o más personas u organizaciones con el fin de perjudicar a un tercero o limitar la libre competencia de los mercados. Planear un complot para hacer incurrir en error un tercero, con la intención de causarle perjuicios laborales	Aceptable

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Seguimiento 4 (16/12/2019)
R9	Obligar a una persona a través de violencia o intimidación a realizar u omitir una acción con ánimo de lucro y con la intención de producir un perjuicio.	Aceptable
R10	<p>Empleo de recursos diferente al establecido por la autoridad competente (sustracción de fondos, jineteo de fondos, aplicación diferente, negativa a efectuar pago o entrega sin justificación)</p> <p>* Ejemplo: inclusión en el presupuesto de gastos no autorizados.</p> <p>* Inversión de dineros en entidades de dudosa solidez financiera a cambio de beneficios para los encargados de su administración</p>	Aceptable
R11	Utilización de la información obtenida en razón del cargo o función con el fin de obtener beneficio propio o de terceros.	Aceptable
R12	Uso indebido de información que, como empleado, asesor, directivo o miembro de una junta u órgano de administración, haya conocido por razón o con ocasión de su cargo o función y que no sea objeto de conocimiento público, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero.	Tolerable
R13	La no declaración oportuna de situaciones que puedan restar independencia, equidad, u objetividad en las actuaciones o que puedan llevar a adoptar decisiones; o a ejecutar actos que vayan en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses de la Entidad.	Aceptable

NIVELES DE RIESGO

Extremo	<p>Riesgos de máxima prioridad; se requiere de acciones inmediatas y deben ponerse en conocimiento del responsable del riesgo.</p> <p>Para medidas de tratamiento que impliquen inversión económica, se sugiere realizar estudios de Costo-Beneficio.</p> <p>Se debe realizar seguimiento continuo a este tipo de riesgos.</p>
----------------	--

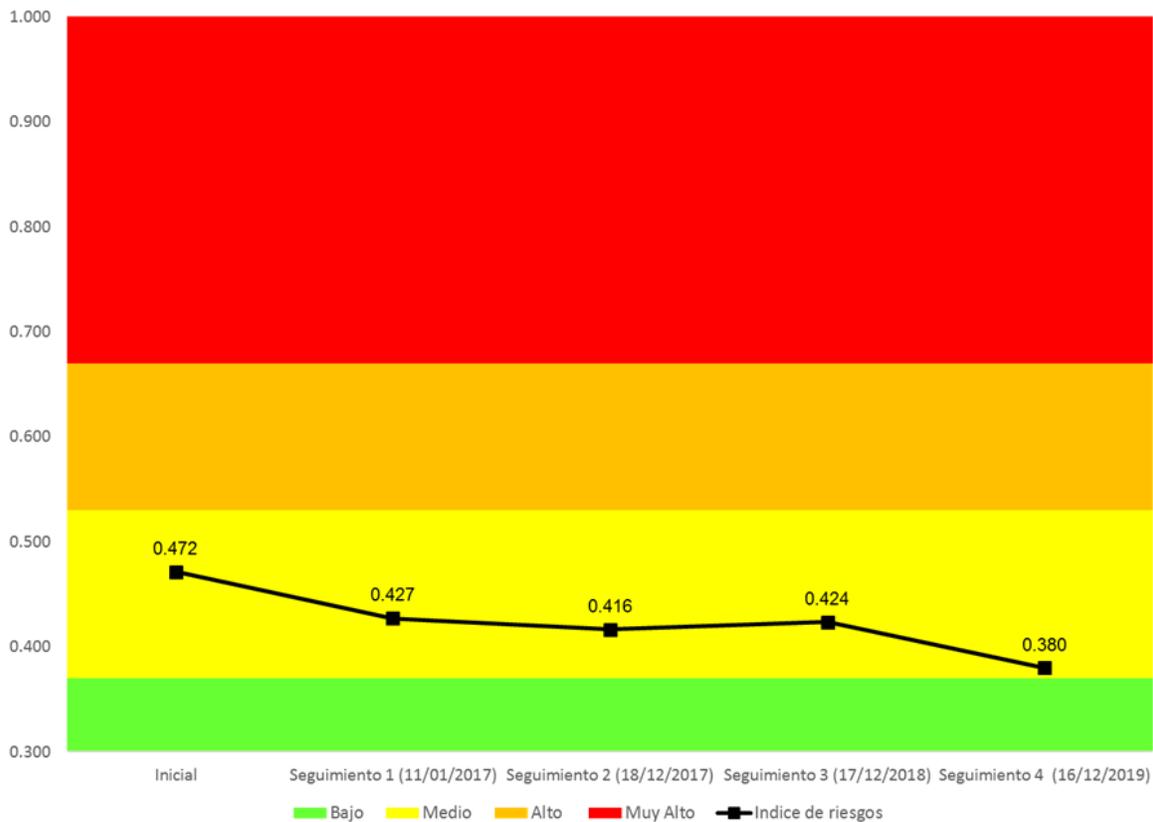
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Alto	Riesgos de alta prioridad; se requiere de acciones a corto plazo y deben ponerse en conocimiento del responsable del riesgo. Para medidas de tratamiento que impliquen inversión económica, se sugiere realizar estudios de Costo-Beneficio. Se debe realizar seguimiento periódico a este tipo de riesgos.
Tolerable	Riesgos de prioridad moderada, se requiere de acciones a mediano plazo y deben ponerse en conocimiento del responsable del riesgo. Se debe realizar seguimiento periódico a este tipo de riesgos.
Aceptable	Riesgos de baja prioridad; no son necesarias acciones adicionales.

Resultado de la actualización de la matriz de corrupción 2019 se evidenció que el índice general de riesgos se mantiene en el nivel de riesgo medio con 0,380, el cual presentó una disminución de 0,044 con respecto al 2018. En consecuencia, se mantiene una percepción tolerable de los participantes en los talleres ante la debida diligencia con la que actúa la empresa para combatir estos riesgos.

Evolución del índice de riesgo de la Matriz de Riesgos de Corrupción:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ESCALA DE EVALUACIÓN		
0,37	0,00	Bajo
0,53	0,37	Medio
0,67	0,53	Alto
1,00	0,67	Muy Alto

Por otra parte, se mantuvo el nivel de riesgo medio, lo que significa que requiere acciones a mediano plazo y realizar seguimiento periódico a este tipo de riesgos.

ESSA dispone de “Contacto Transparente” que es un mecanismo desarrollado por la empresa para la recepción y registro de indicios e incidentes por posibles actos indebidos cometidos por parte de los trabajadores ESSA y/o demás grupos de interés en su relación con la empresa, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Para registro de posibles actos indebidos, ESSA cuenta con los siguientes canales:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Aplicativo Contacto transparente
<http://www.essa.com.co/site/relaci%C3%B3nconelestado/contactotransparente>
- Línea Contacto transparente 01 8000 522 955.
- Correo electrónico contactotransparente@epm.com.co

Con el fin de continuar con la lucha contra la corrupción se seguirán ejecutando acciones durante el 2020, las cuales incluyen actividades de actualización de la matriz de Riesgos de Corrupción, consulta y divulgación ante sus grupos de interés.

Las 4 estrategias realizadas en el 2019 en este componente fueron:

Estrategia	Logro alcanzado
1. Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política a través de la actualización de todos los riesgos en procesos que incluye materialización de riesgos de corrupción.	Se actualizaron los riesgos de los 67 procesos de ESSA, durante este proceso no se evidenció materialización de riesgos de corrupción.
2. Revisión del Mapa de Riesgos de corrupción en coherencia con la matriz de riesgos y presentación de resultados en Comité de Gerencia.	Se realizó presentación de los resultados de la actualización y aprobación de la matriz de riesgo de corrupción en Comité de gerencia el día 16 de diciembre de 2019.
3. Realizar la actualización del mapa de riesgos de corrupción, teniendo en cuenta la participación de los grupos de interés internos y externos.	Se realizó reunión con los grupos de interés contratistas, proveedores, clientes internos, usuarios, sindicatos, donde se hizo la actualización de matriz de corrupción, así mismo se realizó la calificación de la matriz de los riesgos.
4. Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción.	Se realizó informe final de riesgos en procesos 2019 en el cual no se evidenció materializaciones de riesgo de corrupción en ESSA.

El plan de acción para el componente de “Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos”, se desarrollará en cada uno de los cuatro subcomponentes en el 2020 con la realización de 5 estrategias así:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Estrategia		Meta o producto	Equipo de trabajo	Fecha de cumplimiento	Responsable
Política de Administración de Riesgos	1.	Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política a través de la actualización de todos los riesgos en procesos que incluye materialización de riesgos de corrupción.	Resumen de los riesgos en procesos.	Equipo Planificación financiera rol Gestión integral de riesgos /Área Finanzas	15/12/2020	Alex Fabián Bello Niño
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.	Revisión del Mapa de Riesgos de corrupción en coherencia con la matriz de riesgos y presentación de resultados en Comité de Gerencia.	Mapa de riesgos actualizado	Equipo Planificación financiera rol Gestión integral de riesgos /Área Finanzas	15/12/2020	Juan Sebastián Bautista
Consulta y divulgación	3.	Realizar la actualización del mapa de riesgos de corrupción, teniendo en cuenta la participación de los grupos de interés internos y externos	Registro de asistencia.	Equipo Planificación financiera rol Gestión integral de riesgos /Área Finanzas	15/12/2020	Juan Sebastián Bautista
Monitorio y revisión	4.	Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción.	Resumen de la materialización.	Equipo Planificación financiera rol Gestión integral de riesgos /Área Finanzas	15/12/2020	Juan Sebastián Bautista

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Estrategia		Meta o producto	Equipo de trabajo	Fecha de cumplimiento	Responsable
Seguimiento	5.	En la ejecución del plan anual de Auditoría, en las auditorías ejecutadas se incluye la evaluación de los controles asociados al riesgo de fraude y corrupción.	Informe de Auditoría	Karen Juliana Pinto	16/12/2020	Karen Juliana Pinto

Componente 2. Racionalización de trámites: este componente corresponde a acciones encaminadas a reducir los costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, y a generar esquemas no presenciales como correos electrónicos, internet y página web.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La estrategia realizada en el 2019 fue la siguiente:

Estrategia	Logro alcanzado
Cumplimiento del Decreto Ley 019 de enero 10 de 2012	ESSA ha realizado la clasificación de trámites, priorización y registro de los mismos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) en el link: http://www.suit.gov.co/inicio

Otras estrategias realizados en este mismo año:

Estrategia	Logro alcanzado
Actualización de la matriz requisitos para la presentación de trámites en ESSA	No se presentó ninguna actualización a la matriz de requisitos.

El plan de acción para el componente de “Racionalización de trámites”, se desarrollará en el 2020 con la realización de 2 estrategias así:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020							
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización							
N°	Tipo de trámite	Tipo de racionalización	Estrategia/Beneficio ciudadano y/o entidad	Producto	Equipo de trabajo/Área	Fecha cumplimiento	Responsable
1.	Todos	Administrativo	Continuar con la actualización de trámites en el SUIT /Transparencia y publicidad en trámites inscritos.	Matriz de requisitos de trámites.	Soporte Clientes- Área Gestión Operativa.	30/11/2020	Francisco Mondul
2.	Todos	Normativo	Continuar con la actualización de trámites en el SUIT/eliminación o reducción de requisitos	Matriz de requisitos de trámites.	ET. Soporte Clientes- Área Gestión Operativa.	30/11/2020	Francisco Mondul

Componente 3. Rendición de cuentas: este componente hace referencia a un proceso continuo y bidireccional que genera espacios de diálogo entre el estado y los ciudadanos sobre los asuntos de interés común.

En el 2019 ESSA inicia la realización del proceso de rendición de cuentas ajustándose a lo establecido en el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, ampliando los espacios de diálogo con los grupos de interés priorizados, en los cuales el gerente presenta los logros más destacados en los temas relevantes de RSE en los desempeños social, ambiental y económico, reflejados en el informe anual de sostenibilidad de ESSA realizado bajo la metodología GRI, con trazabilidad en el espacio creado en el portal de web de ESSA bajo el link:

<http://www.essa.com.co/site/accionistas/es-es/perfilcorporativo/resultadosrendici%C3%B3ndecuentas.aspx>,

Este link contiene los informes de rendición de cuentas, la atención de las inquietudes, sugerencias, compromisos adquiridos con su respectivo seguimiento y la Analytics de consultas a este link.

Rendición de cuentas



Como una práctica de transparencia, comprometidos con un relacionamiento fluido y claro con sus grupos de interés, y en cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ESSA lleva a cabo anualmente su Rendición de Cuentas con el fin de dar a conocer los principales logros y retos de la gestión empresarial.

Para ESSA, la Rendición de Cuentas es un proceso continuo y bidireccional que genera espacios de diálogo entre la empresa y sus grupos de interés sobre los temas relevantes en RSE y sostenibilidad

Este espacio virtual de rendición cuentas para consulta de los grupos de interés se discrimina así:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ **Rendición de cuentas grupos de interés:** Corresponde a los informes de impacto de los diálogos sostenidos con accionistas, líderes de opinión, Gente ESSA y representantes de otros grupos de interés.
- ✓ **Matrices de rendición de cuentas y seguimiento de compromisos 2019:** Contiene la atención de inquietudes, sugerencia y el seguimiento de compromisos surgidos de la interacción institucional.
- ✓ **Analytics de seguimiento de rendición de cuentas 2019:** Refleja 1.442 personas visitaron el link de rendición de cuentas entre el 01 de mayo al 17 de noviembre de 2019.
- ✓ **Estrategias complementarias de rendición de cuentas:** Evidencia el impacto de las cuatro estrategias complementarias que tienen como propósito la apropiación y promoción de la cultura de rendición de cuentas entre ESSA y los grupos de interés.

La trazabilidad de los informes de resultados de la rendición de cuentas, se pueden consultar en el siguiente link:

<http://www.essa.com.co/site/accionistas/es-es/perfilcorporativo/resultadosrendici%C3%B3ndecuentas.aspx>

De las (13) estrategias establecidas para el 2019 en este componente, se cumplen (10) así:

Estrategia	Logro alcanzado
<p>1. Diseñar e implementar la estrategia de comunicación antes, durante y posterior de la rendición de cuentas sobre los temas relevantes en sostenibilidad para ESSA y sus grupos de interés que se desarrollan en la memoria de sostenibilidad ESSA 2018.</p>	<p>Se promociona en medios de comunicación interno y externos de ESSA los resultados presentados en la rendición de cuentas realizada con los grupos de interés priorizados que se reflejan en los componentes ambiental, social y económico del informe de sostenibilidad ESSA 2018.</p>
<p>2. Publicación de la memoria de sostenibilidad ESSA 2018, desarrollada en los temas relevantes en sostenibilidad para ESSA y sus grupos de interés.</p>	<p>En marzo de 2019, se publica en la página web de ESSA el informe de Sostenibilidad ESSA 2018 que corresponde al instrumento de realizar el proceso de rendición de cuentas con los grupos de interés así:</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia	Logro alcanzado
	http://www.essa.com.co/site/accionistas/es-es/informesempresariales.aspx
<p>3. Análisis de los temas relevantes en sostenibilidad basados en los diálogos realizados con sus grupos de interés.</p>	<p>El análisis de los temas relevantes en sostenibilidad se refleja en el link donde se publica el informe de sostenibilidad que es el instrumento para realizar el proceso de rendición de cuentas con los grupos de interés.</p>
<p>4. Presentar los resultados alcanzados de rendición de cuentas de ESSA con los grupos de interés priorizados.</p>	<p>En julio de 2019 se publican los informes de rendición de cuentas con los grupos de interés, la matriz de seguimiento y demás estrategias complementarias ejecutadas, con el fin de crear una cultura de rendición de cuentas.</p>
<p>5. Realizar rendición de cuentas apoyada en los temas relevantes en cuatros espacios con los grupos de interés priorizados, donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido.</p>	<p>Los días 12,15 y 22 de marzo de 2019 se desarrollan espacios de rendición de cuentas con el grupo de interés interno Gente ESSA. De igual manera, el 21 de marzo se realiza la rendición de cuentas con los grupos de interés Accionistas y Líderes de Opinión en las instalaciones de ESSA.</p> <p>Finalmente, el 10 de abril se desarrolla el último espacio de rendición de cuentas con la participación de representantes de otros grupos de interés priorizados. En los informes de cada evento se encuentran consignados los resultados de la evaluación a la gestión realizada en el 2018 y en la matriz de seguimiento se encuentran resueltas las inquietudes y sugerencias generadas por cada grupo de interés.</p>
<p>6. Formar a Gente ESSA en rendición de cuentas basada en los temas relevantes en sostenibilidad.</p>	<p>En de mayo de 2019, se realizan socializaciones del informe de sostenibilidad 2018 a los trabajadores de las distintas dependencias de ESSA. Estas socializaciones cuentan con una asistencia total de 294 trabajadores, con el propósito de sensibilizarlos sobre la cultura de rendición de cuentas.</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia	Logro alcanzado
<p>7. Difundir las acciones desarrolladas por ESSA en los temas relevantes en sostenibilidad presentados en el Informe de Sostenibilidad ESSA 2018.</p>	<p>Se continúa con la publicación en medios internos y externos de ESSA, sobre el informe de sostenibilidad, destacando los logros de los temas relevantes en sostenibilidad en los componentes (ambiental, económico y social) y el impacto de la rendición de cuentas realizada entre ESSA y grupos de interés.</p>
<p>8. Evaluar la percepción de los grupos de interés con respecto a las acciones de ESSA frente a los temas relevantes en los espacios de rendición de cuentas.</p>	<p>En los informes de rendición de cuentas 2019 con los grupos de interés Gente ESSA, Accionistas, Líderes de opinión e integral con GI, se encuentra el análisis de resultados de la evaluación conformada por 6 preguntas, 5 en escala de likert sobre la gestión realizada en el 2018 y la percepción del espacio brindado y una pregunta abierta para inquietudes y sugerencias presentadas.</p>
<p>9. Evaluar el proceso de la construcción del Informe de Sostenibilidad basados en los temas relevantes.</p>	<p>En abril de 2019 se lleva a cabo la evaluación del proceso de la construcción del informe de sostenibilidad con los enlaces delegados que reportan los datos de cierre de año para construir la memoria de sostenibilidad de ESSA 2018.</p>
<p>10. Realizar seguimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas con los grupos de interés priorizados.</p>	<p>Se realiza seguimiento a los compromisos de los grupos de interés, atendiéndose las inquietudes de manera inmediata por parte del Gerente de ESSA; el cual se encuentra publicado en la web de la empresa en el link anteriormente mencionado.</p>
<p>11. Determinar el No. de consultas realizadas a los resultados de la rendición de cuenta en el portal web de ESSA.</p>	<p>Se genera el informe sobre la visita desde mayo a noviembre de 2019 con 1.442 visitas realizadas, el cual se encuentra en el siguiente link:</p> <p>http://www.essa.com.co/site/accionistas/es/perfilcorporativo/resultadosrendici%C3%B3ndecuentas.aspx</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El plan de acción para el componente de “Rendición de cuentas”, se desarrollará en cada uno de los cuatro subcomponentes en el 2020 así:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020						
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Estrategia	Meta o producto	Equipo de trabajo	Fecha Cumplimiento	Responsable	
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	Desarrollo de la estrategia de comunicación interna y externa sobre la rendición de cuentas ESSA 2020.	Informe de impacto en medios de comunicación con trazabilidad en el aplicativo Teams.	Equipo Comunicaciones /Gerencia	29/05/2020	Irma Rubi Jaimes Sierra
	2	Publicación de la memoria de sostenibilidad ESSA 2019 que evidencia la gestión de los temas relevantes de la rendición de cuentas ESSA 2020.	Link del portal web de ESSA del acceso al IFS ESSA 2019.	Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa	30/04/2020	Irma Rubi Jaimes Sierra
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3	Rendición de cuentas ESSA 2020 bajo los temas relevantes de RSE y Sostenibilidad.	Informes de Rendición de Cuentas Gente ESSA con trazabilidad en el aplicativo Teams.	Equipo Comunicaciones /Gerencia	29/05/2020	Irma Rubi Jaimes Sierra
			Informes de Rendición de Cuentas Accionistas con trazabilidad en el aplicativo Teams.	Asuntos legales y Secretaría General	29/05/2020	Luz Helena Diaz

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

			Informes de Rendición de Cuentas Líderes de Opinión con trazabilidad en el aplicativo Teams.	Equipo Comunicaciones /Gerencia	29/05/2020	Irma Rubi Jaimes Sierra
			Informes de Rendición de Cuentas Comunidad con trazabilidad en el aplicativo Teams.	Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa	29/05/2020	Liliana Corredor
			Publicación en el link de rendición de cuentas de la página web de ESSA de los informes de impacto de rendición de cuentas.	Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa	5/06/2020	María Lizzette Meza Alfonso
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	4	Capacitación a los GI en rendición de cuentas	Publicación en el link de rendición de cuentas página web de ESSA del informe de impacto de las sensibilizaciones realizadas a Gente ESSA y otros grupos de interés priorizados.	Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa	30/07/2020	María Lizzette Meza Alfonso
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	5	Aplicación de la encuesta virtual del IFS ESSA 2019 y rendición de cuentas ESSA 2020.	Publicación en el link de rendición de cuentas página web de ESSA del Informe de los resultados de la encuesta aplicada.	Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa	29/05/2020	María Lizzette Meza Alfonso

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	6	Aplicación de encuesta virtual a los enlaces del IFS del ESSA 2019.	Publicación en el link de rendición de cuentas página web de ESSA del Informe de los resultados de la encuesta aplicada.	Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa	29/05/2020	María Lizzette Meza Alfonso
	7	Seguimiento de compromisos rendición de cuentas con trazabilidad e impacto de visitas en la página web de ESSA.	Actualización Matriz de seguimiento disponible en el aplicativo Teams sobre los compromisos adquiridos a noviembre de 2020 de la rendición de cuentas del grupo de interés Gente ESSA.	Equipo Comunicaciones /Gerencia	29/05/2020	Irma Rubi Jaimes Sierra
			Actualización Matriz de seguimiento disponible en el aplicativo Teams de los compromisos adquiridos a noviembre de 2020 de la rendición de cuentas del grupo de interés Accionistas.	Asuntos legales y Secretaría General	29/05/2020	Luz Helena Diaz

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		<p>Actualización Matriz de seguimiento disponible en el aplicativo Teams de los compromisos adquiridos a noviembre de 2020 de la rendición de cuentas del grupo de interés Líderes de opinión.</p>	<p>Equipo Comunicaciones /Gerencia</p>	<p>29/05/2020</p>	<p>Irma Rubi Jaimes Sierra</p>
		<p>Actualización Matriz de seguimiento disponible en el aplicativo Teams de los compromisos adquiridos a noviembre de 2020 de la rendición de cuentas del grupo de interés Comunidad.</p>	<p>Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa</p>	<p>29/05/2020</p>	<p>Liliana Corredor</p>
		<p>Publicación en el link de rendición de cuentas página web de ESSA la Matriz de seguimiento de los compromisos a noviembre de 2020 de la rendición de cuentas ESSA 2020.</p>	<p>Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa</p>	<p>30/11/2020</p>	<p>María Lizzette Meza Alfonso</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		Publicación en el link de rendición de cuentas de página web de ESSA del reporte de impacto de visitas de los GI a este link.	Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa	30/06/2020	Maria Lizzette Meza Alfonso
--	--	---	---	------------	-----------------------------

Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios prestados mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se cuenta con canales de atención al cliente como son:

	Atención presencial	<ul style="list-style-type: none"> Contamos con 64 oficinas de servicio al cliente y 7 puntos de atención mediante la modalidad de atención en convenio con las Alcaldías municipales.
	Contact Center	<ul style="list-style-type: none"> A través del canal telefónico con la empresa Emtelco se reciben en promedio mensualmente 55.000 llamadas de los clientes y usuarios.
	Oficina móvil	<ul style="list-style-type: none"> Se cuenta con dos (2) oficinas móviles; una en la zona Bucaramanga y otra en Barrancabermeja las cuales apoyan los programas y proyectos desarrollados por la empresa.
	Web	<ul style="list-style-type: none"> Recepción electrónica de PQR a través de este canal. Sistema de gestión documental para la radicación de los PQR. Módulo comercial para el control y trazabilidad de los PQR.
	Atención escritos	
	Kioscos Virtuales	<ul style="list-style-type: none"> Se encuentran en funcionamiento (10) diez kioscos virtuales con el propósito de fortalecer los canales de atención disponibles, agilizar los flujos de visitas a las oficinas, mejorar la atención y modernizar el proceso.

ESSA cuenta con personal calificado en las ventanillas de atención integral y canal escrito, en donde los clientes y usuarios pueden presentar requerimientos y recibir información de todos aquellos asuntos relacionados con la factura y la prestación del servicio de energía.

Gracias a la innovación tecnológica el personal de atención a clientes dispone de información en tiempo real para atender las solicitudes de forma eficiente y ágil.

En concordancia con los recursos disponibles y la estructura administrativa para la atención al cliente y usuario, ESSA se encuentra adherida a la política de grupo empresarial de atención clientes la cual establece que: *“La atención al cliente y usuario en ESSA Grupo EPM está enmarcada bajo los principios de compromiso, transparencia, calidez y respeto hacia nuestros clientes y usuarios, escuchando con esmero, entendiendo y mostrando interés por sus necesidades y expectativas, comprometiendo toda la capacidad técnica, humana y de servicio en la atención oportuna y profesional de las mismas, a través del cumplimiento de la oferta de valor, realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos”.*

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De las (13) estrategias establecidas para el 2019 en este componente, se cumplen (10) así:

Estrategia	Descripción
<p>1. Dar continuidad a la estrategia de comunicación de los canales de atención a través de los diferentes medios que permita dar a conocer los servicios disponibles, con el fin de que el cliente y usuario pueda acceder al canal de su preferencia para contactarse con la compañía.</p>	<p>La divulgación de los canales de atención se ha realizado a través de diversos medios propios y externos a ESSA, cuya intención es la de dar a conocer los canales disponibles a través de los cuales se pueden comunicar con la Empresa.</p> <p>Programa Cercanía: en el tercer trimestre se realizaron 3 jornadas, una en la comuna 6 de Floridablanca, la segunda en Girón, y la tercera en la comuna 5 de Barrancabermeja. El programa desarrolla actividades integrales de relacionamiento, socialización e interacción con los grupos de interés en diferentes municipios de Santander, en los cuales se hace entrega de la cartilla del usuario, que contiene información de los canales de atención, la APP y el portal web. En estas actividades se impactaron 8.602 clientes y usuarios.</p> <p>Cápsulas de TV: menciones en notas institucionales emitidas en TRO, PSI (San Gil), ENLACE TV (Barranca), sobre los canales de atención.</p>
<p>2. Desarrollar campaña "El verdadero valor de la energía".</p>	<p>Se desarrollaron las campañas publicitarias ejecutándose en radio, cine y digital. Se pautó cuña con 29 emisoras comerciales y alternativas de Santander Bucaramanga y su área metropolitana, Barrancabermeja, Sabana, Cimitarra, San Alberto, Málaga, Vélez, San Gil. Se pautó cuña en cine en Cinecolombia, cinemark y Cinopolis Bucaramanga, Floridablanca y Barranca respectivamente. Se pautaron videos en Facebook, Instagram y YouTube, donde se logró noventa mil doscientos catorce visitas de material publicado.</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

<p>3. Fortalecer las competencias de los trabajadores del proceso de atención clientes para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva.</p>	<p>Se culminó el curso de formación en Lengua de señas nivel III y Reentrenamiento práctico de Lengua de señas dictado a los integrantes del equipo de canales presenciales Bucaramanga, Barranca, San gil, Socorro, conforme a lo establecido en el cronograma de capacitación.</p>
<p>4. Fortalecer los canales de atención a través de módulos de autoservicio (Kioscos virtuales), con el fin de agilizar los flujos de visitas a las oficinas, mejorar la atención y modernizar el proceso.</p>	<p>Se distribuyeron los equipos a las oficinas de atención al cliente, se continua trabajando en la conectividad, habilitándose los kioscos al 100% para su correcto funcionamiento.</p> <p>Respecto al asesor virtual (asesor en línea) para el periodo comprendido de febrero a septiembre de 2019, se han efectuado 3500 interacciones del servicio.</p>
<p>5. Desarrollar 10 Cercanías.</p>	<p>Al cierre del cuarto trimestre 2019, se han realizado 10 cercanías desarrolladas 3 en Bga en las comunas 17, 5 y 11, 1 en Floridablanca comuna 6, Municipio de Girón 1, Mpio de San Vicente 1, Municipio de Barrancabermeja 1 comuna 5 y Municipios de Barbosa, Puerto Nacional y Vélez 1.</p> <p>Barranca comuna 6 el Boston se realizó entre el 5 al 16 noviembre de 2019, y Comuna 1 de Bucaramanga sector del Kenedy. Se ejecutaron todos los tácticos que se incluyen en cercanía (apertura, cuidamundos, talleres emprendimiento, brigadas en los barrios, talleres con líderes, caravana con tenderos y día del cliente) impactando a 153.104 personas en forma directa y en redes sociales promedio de 11 mil personas en Facebook, 5 mil en Twitter y 1.600 en Instagram.</p>
<p>6. Envío de factura por correo electrónico.</p>	<p>Se tienen matriculados 6.785 cuentas a 30 de noviembre de 2019 en el servicio de envío de la factura por correo electrónico.</p>
<p>7. Masificación del servicio del pago con número de cuenta a tres entidades recaudadoras.</p>	<p>Se amplió el portafolio con las entidades recaudadoras Coopenessa, Fincoop y La Perla estando en funcionamiento</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	actualmente este servicio, donde facilita el pago de la factura y hacer abonos directamente con ellos, sin tener que ir a una oficina de atención al cliente.
8. Estrategia que permitirá la interacción y gestión eficaz de los procesos y equipos de trabajo en función de los requerimientos de los clientes y usuarios	Se cumplió con el número de visitas programadas para el año 2019, logrando la interacción con clientes/usuarios y personal Directivo de ESSA.
9. Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente..	Se realizó la verificación a la Normatividad y procedimientos de atención al clientes sin detectarse conceptos y/o Resoluciones que puedan modificar los procedimientos de Atención al Cliente.
10. Fortalecimiento e impacto de las ofertas y servicios de ESSA de acuerdo a las condiciones comerciales de la subsegmentación del Grupo EPM.	A corte de octubre de 2019 se han vinculado al programa Paga a tu Medida un total de 5.736 clientes/usuarios, cumpliendo con la meta planteada para el 2019 y se continúan con las vinculaciones de atención.

El plan de acción para el componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano,”se desarrollará en cada uno de los cinco subcomponentes en el 2020 con la realización de 12 estrategias así:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020					
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente	Estrategia	Meta o producto	Equipo de trabajo	Fecha de cumplimiento	Responsable
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1. Dar continuidad a la estrategia de comunicación de los canales de atención a través de los diferentes medios que permita dar a conocer los servicios disponibles, con el fin de que el cliente y usuario pueda acceder al canal de su preferencia para contactarse con la compañía.	Piezas de comunicación	Equipo Canales presenciales /Área gestión comercial	28/11/2020	Silvia Alejandra Hernández

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020						
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						
Subcomponente	Estrategia		Meta o producto	Equipo de trabajo	Fecha de cumplimiento	Responsable
Talento Humano	2.	Fortalecer las competencias de los trabajadores de ventanilla para fortalecer la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva.	Capacitación en lenguaje de señas	Equipos Canales presenciales /Área gestión comercial	28/11/2020	Silvia Alejandra Hernández
Fortalecimiento de los canales de atención	3.	Con el propósito de ampliar los canales de atención disponibles, mejorar la atención y modernizar el proceso, se dispondrá del servicio de módulos de autogestión (kioscos) en los principales centros comerciales, a través de los cuales nuestros clientes y usuarios podrán acceder a los siguientes servicios:	Dos Módulos de autogestión (Kioscos) en centros comerciales	Equipos Canales presenciales /Área gestión comercial	28/11/2020	Silvia Alejandra Hernández
	4.	Desarrollar 10 Cercanías.	Impactar a 52.500 clientes y usuarios	Equipo Mercadeo y ofertas/Área gestión comercial	30/12/2020	Alcira Blanco/Edgar Álvarez
Fortalecimiento de los canales de atención	5.	Envío de factura por correo electrónico	Reporte con la cantidad de clientes a los que se les envía la factura por correo electrónico.	Equipo Operación Comercial/Área gestión comercial	30/12/2020	Moisés Giovanni Vásquez/Nancy Marcela Osorio
	6.	Implementar un módulo en el portal Web para que los clientes y o usuarios puedan consultar las facturas emitidas en el aplicativo JD Edwards.	Salida en vivo del módulo de consulta de facturación de JD Edwards	Equipo Operación Comercial/Área gestión comercial	30/11/2020	Moisés Giovanni Vásquez/Nancy Marcela Osorio

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020						
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						
Subcomponente	Estrategia		Meta o producto	Equipo de trabajo	Fecha de cumplimiento	Responsable
	7.	Ampliación de cobertura de recaudo con nuevas entidades bancarias	Mayor cobertura de recaudo del servicio de energía	Equipo Tesorería/Área Finanzas	30/11/2020	Eliana Rocío Pinto Valencia
	8.	Aplicación de canales de pago electrónico.	Informe de opciones de canales de pago.	Equipo Tesorería/Área Finanzas	28/11/2020	Eliana Rocío Pinto Valencia
	9.	<p>Callback asistido:</p> <p>Transacción bidireccional que contacta de manera automática al cliente y usuario que activa el servicio una vez el IVR le ofrece la alternativa de ser contactado cuando se cuenta con CE disponibles, aplica para los siguientes pilotos así: Línea Empresas: Activar al segundo 21 Conmutador: Activar al segundo 21</p>	Desarrollo de la funcionalidad de Callback asistido	Equipo Canales presenciales, Soporte Clientes/Área gestión comercial	28/11/2020	Silvia Alejandra Hernández
	10.	<p>Autogestión información de la factura</p> <p>Promover que el cliente y usuario se auto gestione para conocer información acerca de la factura a través del IVR</p>	Desarrollo de la funcionalidad IVR factura	Equipo Canales Presenciales / Área Gestión Comercial	30/11/2020	Silvia Alejandra Hernández

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020						
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano						
Subcomponente	Estrategia		Meta o producto	Equipo de trabajo	Fecha de cumplimiento	Responsable
Normativo y procedimental	11.	Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente.	Continuar con la actualización normativa y procedimientos que apalanquen la atención al cliente y usuario.	Equipo Soporte Clientes/ Área Gestión Comercial	30/11/2020	Francisco Múndul
Relacionamiento con el ciudadano	12.	Fortalecimiento e impacto a las ofertas y servicios de ESSA de acuerdo a las condiciones comerciales de la subsegmentación del Grupo EPM.	5.000 clientes vinculados en Paga a tu medida. 4.000 nuevos clientes vinculados al programa Energía prepago.	Equipo Mercadeo y ofertas/Área a gestión comercial	30/12/2020	Alcira Blanco/Edgar Álvarez

Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la Información pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Las acciones realizadas en el 2019 en este componente fueron:

Estrategia	Descripción
<p>1. Hacer seguimiento a la actualización de la información mínima obligatoria con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de información de acuerdo con la ley 1712.</p>	<p>Se han realizado las reuniones de Comité digital celebradas el 18 de marzo, 13 de Junio y el 18 de diciembre de 2019, donde se han tratado temas avance implementación de Gobierno digital, informe de migración y actualización portal WEB, memorias de encuentro digital, Seguimiento y actualización del cuadro de información clasificada.</p> <p>http://www.essa.com.co/site/RelacioneEstado/TransparenciayaccesoainformacionPublica.aspx#Instrumentos-de-gestion-de-la-informacion-Publica-106</p>
<p>2. Continuar con la implementación de la estrategia de gobierno digital.</p>	<p>Se desarrollan diferentes acciones relacionadas con la implementación de Gobierno en Línea, entre ellas la elaboración del cronograma para el 2018.</p> <p>Se adjuntan las actas del comité digital, espacio en el que se gestionan los puntos de contacto digital de ESSA, contemplados en la estrategia Gobierno en Línea. En el primer semestre del 2018 se realizan 7 comités digitales. En septiembre, se socializa con los miembros del comité de gerencia</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia	Descripción
	<p>y digital los requerimientos que trae Gobierno Digital (ante GEL) y su implementación en ESSA, contemplando una nueva estructura para cumplir con lo requerido.</p> <p>Se continúa haciendo seguimiento a los puntos de contacto digital de ESSA, como uno de los compromisos del Comité Digital, con el ánimo de que contenga información actualizada para los grupos de interés. En el segundo semestre del 2018 se realizan 5 comités digitales.</p>
<p>3. Mantener la atención de solicitudes de acuerdo a los lineamientos definidos en ESSA a través del proceso de atención clientes.</p>	<p>Se actualiza la página Web ESSA, se puede consultar a través del enlace: http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3npublica.aspx, consultar opción estadísticas, información reservada, traslados por competencia y procesos de atención a clientes.</p>
<p>4. Capacitación en lenguaje de señas para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva.</p>	<p>Se culminó el curso de formación en Lengua de señas nivel III y Reentrenamiento práctico de Lengua de señas dictado a los integrantes del equipo de canales presenciales Bucaramanga, Barranca, San Gil, Socorro, conforme a lo establecido en el cronograma de capacitación.</p>
<p>5. Garantizar la accesibilidad de acuerdo a la NTCE 6047 de los espacios físicos y servicio al ciudadano.</p>	<p>Se realizó la adecuación de los espacios físicos accesibilidad servicio al ciudadano para 58 oficinas de atención al cliente, donde actualmente se encuentra pendiente la adecuación de accesibilidad de la oficina de Cimitarra por encontrarse en trámites de permisos ante la Alcaldía de Cimitarra.</p>
<p>6. Generar y publicar informe de estadísticas.</p>	<p>Se generó y se publicó el informe de los datos de los reportes de estadísticos del proceso de Atención al cliente.</p> <p>http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3npublica.aspx#Gesti-n-Documental-100</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El plan de acción para el componente de “Mecanismos para la transparencia y acceso a la información”, se desarrollará en cada uno de los cinco subcomponentes en el 2020 con la realización de 6 estrategias así:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	Estrategia	Meta o producto	Equipo de trabajo/Comité	Fecha de cumplimiento	Responsable
Lineamientos de Transparencia Activa y Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	1. Hacer seguimiento a la actualización de la información mínima obligatoria con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de información de acuerdo con la ley 1712.	Seguimiento del contenido que se encuentra en la sesión de transparencia del portal web. Entregando las actas del comité digital para su verificación. Ver link: http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3n%20p%C3%BAblica.aspx#Instrumentos-de-gesti-n-de-la-informaci-n-P-blica-106	Comité digital	30/11/2020	Yehira Natalia Gil
	2. Continuar con la implementación de la estrategia de gobierno digital	Informe de avances de esta implementación.	Equipo TI	30/11/2020	Andres Malpica
Lineamientos de Transparencia Pasiva	3. Mantener la atención de solicitudes de acuerdo a los lineamientos definidos en ESSA a través del proceso de atención clientes.	Informe de solicitudes atendidas acorde a los indicadores establecidos en el proceso de atención clientes.	Equipo Soporte clientes/Área gestión comercial	03/29/2020 06/28/2020 09/30/2020 11/11/2020	Francisco Mondul

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Estrategia	Meta o producto	Equipo de trabajo/Comité	Fecha de cumplimiento	Responsable	
	4	Fortalecer las competencias de los trabajadores del proceso de atención clientes para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva.	Capacitación a los trabajadores del equipo canales presenciales en lenguaje de señas.	Equipo canales presenciales /Área gestión comercial	28/11/2020	Silvia Alejandra Hernández
Criterio Diferencial de accesibilidad	5	Garantizar la accesibilidad de acuerdo a la NTCE 6047 de los espacios físicos y servicio al ciudadano	Accesibilidad de los espacios en las oficinas de atención al cliente de cimitarra y contratación	Equipo de infraestructura y transporte/Área suministro y soporte administrativo	20/11/2020	Clara Consuelo Ortiz
Monitoreo del acceso a la información pública	6.	Generar y publicar informe de estadísticas.	Publicar informe con estadísticas de requerimiento del proceso de atención clientes, relacionados con solicitudes de acceso a información pública.	Equipo de trabajo Soporte Clientes/Área Gestión Comercial	28/11/2020	Francisco Mondul

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 6. Iniciativas adicionales:



En búsqueda del fortalecimiento de su estrategia en la lucha contra la corrupción, ESSA en el 2019 implementó iniciativas adicionales como:

Estrategia	Descripción
<p>1. Continuar con la realización y planeación de actividades que promuevan el ambiente ético en los grupos de interés ESSA.</p>	<p>Los agentes de cambio trabajaron en la calidez, de acuerdo a la ejecución de junio y septiembre, realizaron un total de 40 actividades en sus equipos de trabajo enfocadas a este valor corporativo. Se ejecutó el taller de ética, valores y actuaciones el 20 de agosto de 2019, con la participación de 22 trabajadores. Se programó el segundo taller de ética (principios), valores y actuaciones para el 3 de diciembre de 2019 con nuevos trabajadores de ESSA. Se han realizado 20 círculos conversacionales.</p>
<p>2. Realizar capacitación y/o sensibilización del programa de Anticorrupción a los grupos de interés de ESSA.</p>	<p>"En las socializaciones del informe de sostenibilidad realizadas con las dependencias para la formación de trabajadores en rendición de cuentas, se</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia	Descripción
	realiza también la sensibilización del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC 2019, en el que se presenta las acciones ejecutadas en el 2018 y las planeadas para la presente vigencia; así mismo, en las rendiciones de cuentas con los grupos de interés Accionistas, Líderes de opinión, Gente ESSA e Integral con GI se hace esta socialización.

El plan de acción para el componente de “Iniciativas Adicionales”, se desarrollará en tres estrategias así en el 2020:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020				
Componente 6: Iniciativas adicionales				
Estrategia	Meta o producto	Equipo de trabajo/Comité	Fecha cumplimiento	Responsable
1. Continuar con la realización y planeación de actividades que promuevan el ambiente ético en los grupos de interés ESSA.	Dos (2) actividades realizadas en el transcurso del año.	Comité de ética	30/11/2020	Francela Yohana Villamizar
2. Realizar capacitación y/o sensibilización del programa de Anticorrupción a los grupos de interés de ESSA.	Asistencias a las capacitaciones y/o sensibilizaciones.	Equipo Planificación y gestión/Área gestión operativa	28/06/2020	Maria Lizzette Meza Alfonso

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020					
Componente 6: Iniciativas adicionales					
Estrategia	Meta o producto	Equipo de trabajo/Comité	Fecha cumplimiento	Responsable	
3	Hacer el análisis al reporte de consultas al link del Plan anticorrupción del ciudadano en el portal web de ESSA.	Reporte trimestral de estadísticas generados al enlace "Plan anticorrupción y atención al ciudadano" del portal web de ESSA.	Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa	30/09/2020	Maria Lizzette Meza Alfonso

Atencion de inquietudes y sugerencias sobre el PAAC 2020: el PAAC se construye desde el área Gestión Operativa equipo de trabajo Planificación y Gestión grupo RSE y los diferentes equipos de trabajo de ESSA y el área Auditoría Interna lleva a cabo el seguimiento trimestral para garantizar el cumplimiento de las estrategias programadas, por ello si tiene inquietudes y sugerencias sobre el presente Plan de anticorrupción y atención al ciudadano 2020, pueden realizarlas de forma permanente a través del correo electrónico: anticorrupcion@essa.com.co, donde con gusto serán atendidas.