

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

Bajo el marco de actuación de la política de Atención Clientes: “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 con 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”, ESSA ha dispuesto y fortalecido los recursos disponibles y la estructura administrativa para la atención al cliente y usuario.

Canales de atención para clientes



CANALES DE ATENCIÓN

ESSA | Grupo-epm | 130 años | Energía que transforma.

- Canal Presencial**
- Canal Telefónico**
- Canal Escrito**
- Canal Virtual**
- Oficina Móvil**

- Contamos con 34 oficinas de atención de clientes y usuarios y 7 puntos de atención mediante la modalidad de conexión en administración municipal.
- Habilitamos 13 módulos de autogestión y el servicio de asesor en línea oficina.
- A través de la línea de servicio al cliente 018000 97 10 83, línea 115 y línea constructores atendemos los requerimientos de nuestros clientes y usuarios.
- Disponemos de recepción electrónica para radicación de PQR a través de la página www.essa.com.co
- Contamos con un sistema de gestión documental para la radicación de PQR.
- Página web: www.essa.com.co
- Aplicación Móvil ESSA.
- Correo: contactos@essa.com.co para la recepción de solicitudes con la conexión al servicio de energía.
- "Luisa" asistente virtual ESSA habilitada en el Chat en línea y WhatsApp Empresarial 318 833 91 21.
- Asesor lingua de soñes Colombiana LSC: servicio de video llamada habilitado en www.essa.com.co.
- Asesor en línea web: servicio de video llamada habilitado en www.essa.com.co.
- Correo institucional: essa@essa.com.co
- Disponemos de 1 oficina móvil que apoya el proceso de atención.

ESSA cuenta con personal calificado en todos los canales de atención, 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.

Cumplimiento 2021

Subcomponente	Estrategia	Logro	Criterio de cumplimiento: 0-50% No se cumple; 51-70% Parcia; 71-100% Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

<p>1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</p>	<p>1</p> <p>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>Se efectuó la sinergia con el E.T. de Comunicaciones para que en el 2021 se efectuaran piezas promocionales para incentivar el uso de los canales alternos de atención.</p> <p>Se realizaron 10 acciones de comunicación interna para promocionar el uso de canales alternos de atención.</p> <p>Se realizaron 50 acciones de comunicación a nivel de redes sociales y boletines informativos para promocionar los canales alternos de atención.</p> <p>Se realizó el envío de 367.576 mensajes de texto promocionado el uso del WhatsApp Empresarial como canal alternativo de atención.</p> <p>Se produjo un video para promocionar los canales alternos de atención.</p> <p>Para agosto de 2021, se realizó el lanzamiento de "Luisa, la Luz que ilumina a Santander", la nueva asistente virtual de ESSA, por lo tanto, como apoyo al lanzamiento, se realizó el video con los servicios ofertados, se imprimieron 30.000 adhesivos promocionando el servicio, se imprimieron 45 afiches para las oficinas de atención y se instalaron 17 pendones.</p> <p>Se imprimieron insertos promocionando el uso de los canales alternos de atención, los cuales fueron entregados en la factura como anexo.</p> <p>Para octubre de 2021, se realizó el lanzamiento del servicio de atención virtual para clientes que requieren atención a través de lenguaje de señas colombiana.</p> <p>Se realizó la promoción del nuevo servicio de "asesor en línea web" para la atención de clientes a través de video llamada.</p>	<p>Total</p>
---	---	--	---------------------

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		<p>Se actualizó la página web con relación a los canales de atención ofertados por ESSA: https://www.essa.com.co/site/canales-de-atencion.</p>	
<p>2. Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>2 Implementar el ChatBot como estrategia para atención de clientes y usuarios.</p>	<p>Impulsados por la innovación y la tecnología como parte de la transformación digital en ESSA y con el propósito de facilitar la accesibilidad a la información de nuestros servicios, a partir del 17 de agosto de 2021, se encuentra disponible para la atención de nuestros clientes y usuarios, la asistente virtual de ESSA: "Luisa, La Luz que Ilumina a Santander". Luisa, es un Bot que ofrece múltiples opciones a través de nuestro chat en línea habilitado en www.essa.com.co, App Móvil ESSA o WhatsApp Empresarial 318 833 91 21. Una vez implementada la iniciativa, para el periodo del 17 de agosto al 31 de diciembre de 2021, se registraron 74.546 interacciones efectivas, destacando la opción "factura y opciones de pago" como el servicio más utilizado por nuestros clientes y usuarios, seguido de la opción "daños en el servicio". Se precisa que antes de la implementación de la asistente virtual, en estos mismos canales se registraron 111.059 interacciones.</p>	<p>Total</p>
	<p>3 Mejorar la experiencia del cliente y usuario a través de la confirmación de atención de un daño previamente reportado, realizando la configuración de un flujo de SMS en doble vía que</p>	<p>A partir del 1 de marzo de 2021, se inició la estrategia para la mejorar la experiencia de nuestros clientes y usuarios con relación al reporte de daños en estado "reparado", "atendido" y "cancelado" y su respectivo seguimiento: Se enviaron 187.788 mensajes de texto con una efectividad del 98,90% en la recepción del mensaje. De total de mensajes enviados, obtuvimos un 9,62% de respuesta de</p>	<p>Total</p>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	<p>permita recibir la respuesta del cliente y usuario.</p>	<p>nuestros clientes y usuarios para verificar el estado de la atención del reporte de daños.</p>	
4	<p>Implementar una alternativa de atención dirigida a clientes y usuarios que se comunican a través del lenguaje de señas para que puedan contactarnos desde la comodidad de la casa o trabajo por medio de un PC o móvil con conexión a internet.</p>	<p>El 25 de octubre de 2021, se habilitó en nuestra página web www.essa.com.co el acceso al servicio virtual para clientes y usuarios que requieran la atención a través de lengua de señas colombiana LSC.</p> <p>El servicio se encuentra habilitado de lunes a viernes en el horario de 7:00 de la mañana 12:00 del mediodía y de 1:00 a 5:00 de la tarde.</p>	Total
5	<p>Envío de factura por correo electrónico.</p>	<p>Para el 2021 continuamos con el envío de factura vía correo electrónico, donde a corte de 31 de diciembre del 2021 tenemos 8.618 clientes matriculados con este servicio.</p>	Total
6	<p>Implementar un módulo en el portal Web para que los clientes y o usuarios puedan consultar las facturas emitidas en el aplicativo JD Edwards.</p>	<p>Se implementa el portal E-FACTURA donde los clientes pueden consultar las facturas emitidas desde el aplicativo JD Edwards.</p>	Total
7	<p>Implementación de web service con Efecty para que los pagos en sus más de 9.000 puntos a nivel nacional ingresen en línea a nuestro sistema.</p>	<p>Se logró conexión exitosa con el recaudador y realización de pruebas en ambiente desarrollo, en espera de implementación de mejora por parte de TI para actualizar el documento técnico y posteriormente realizar pruebas en producción.</p>	Parcial

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	8	<p>Dar continuidad a la instalación de los 8 datáfonos restantes en kioscos de autogestión en oficinas ESSA y establecer el ingreso de pagos a través de web service para habilitar el servicio en las 12 oficinas de ESSA.</p>	<p>Se logró hacer instalación total de 12 Kioscos de autogestión en las oficinas de ESSA, parametrización de cajas en SAC para el ingreso de la información, realización de pruebas en ambiente desarrollo. Se encuentra pendiente la actualización de aplicativo en cada uno de los módulos y URL de los datáfonos, para realización de pruebas nuevamente.</p>	Parcial
3. Talento Humano	9	<p>Fortalecer las competencias de los trabajadores de ventanilla para fortalecer la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva.</p>	<p>La formación en Lenguaje de Señas Colombiana LSC, se realizó a través de la Cámara de Comercio de Bucaramanga para un grupo de 27 trabajadores.</p> <p>Se crearon 3 grupos de formación: Nivel I, Nivel II y Nivel Reentrenamiento. Para los niveles I y II la formación tiene una duración de 32 horas y para el Nivel Reentrenamiento la formación tiene una duración de 24 horas. Para los niveles I y II la formación se realizó el 23 de octubre, 6 de noviembre, 20 de noviembre y 27 de noviembre. Para el nivel Reentrenamiento la formación se realizó los días 23 de octubre, 6 de noviembre y 20 de noviembre.</p> <p>Se certificaron 9 trabajadores en el nivel I, 5 trabajadores en el nivel II y 13 trabajadores en el nivel de reentrenamiento.</p>	Total
4. Normativo y procedimental	10	<p>Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente.</p>	<p>Se realizó actualización y se completaron los 13 trámites correspondientes a ESSA servicio de energía.</p> <p>Las actualizaciones realizadas al interior del proceso no han afectado los trámites en SUIT.</p>	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



5. Relacionamiento con el ciudadano	1 1	Programa Cercanía	Durante el 2021, se cumplió con la meta de las 7 Cercanos realizadas en las poblaciones de Barrancabermeja, San Pablo – Cantagallo, Cimitarra, San Martín, Sabana de Torres, Piedecuesta y Bucaramanga, donde se impactó una población de 23656 generando un porcentaje del 110,03 % Se adjunta cuadro estadístico.	Total
	1 2	Programa Tu Medida	A cierre de noviembre se inscribieron 315 clientes/usuarios al programa con una ejecución del 104% de la meta del mes. Se logra el cumplimiento de la meta anual de manera anticipada con 3.027 inscripciones con una ejecución del 101% y se espera cerrar 2021 con 3.130 cuentas inscritas.	Total
	1 3	Programa Prepago	Se logra el cumplimiento de la meta anual de manera anticipada en octubre con una ejecución del 101% correspondiente a 4.059 nuevos medidores instalados. A noviembre se cierra con una ejecución del 115% correspondiente a 4.610 medidores nuevos instalados.	Total

Planeación 2022

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha de cumplimiento	Responsable
1. Estructura administrativa y Direccionamiento o 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	30/12/2022	Canales Presenciales
2. Fortalecimiento	2 Habilitar la atención para clientes y usuarios a través de la plataforma "Telegram".	Plataforma Telegram al servicio de los	29/07/2022	Canales Presenciales

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

de los canales de atención		clientes y usuarios			
3	Implementar en el IVR de la línea gratuita de servicio al cliente 018000 97 19 03, la opción de autogestión para que los clientes y usuarios con servicio de energía prepago puedan consultar los últimos cinco pines de su medidor instalado y/o generar una precarga.	Opción en el IVR para "Clientes con servicio prepago"	30/06/2022	Canales Presenciales	
4	Implementar el servicio de agendamiento de citas para la atención presencial en las oficinas del Área Metropolitana de Bucaramanga, Barrancabermeja, San Gil y Barbosa.	Agendamiento de citas en página web	30/09/2022	Canales Presenciales	
5	Envío de factura por correo electrónico.	Continuar con el envío de factura por correo electrónico a los clientes que matriculen este servicio.	31/12/2022	Operación Comercial	
6	Dar continuidad a la implementación de web service con Efecty para que los pagos en sus más de 9.000 puntos a nivel nacional ingresen en línea a nuestro sistema.	Garantizar el 100% conexión webservice con recaudador EFECTY	30/06/2022	Tesorería	
7	Dar continuidad a la instalación de los 8 datáfonos restantes en kioscos de autogestión en oficinas ESSA y establecer el ingreso de pagos a través de web service para habilitar el servicio en las 12 oficinas de ESSA.	Habilitar el servicio en las 12 oficinas de ESSA pago de Kioskos.	28/02/2022	Tesorería	
3. Talento Humano	8	Fortalecer las competencias de los trabajadores de ventanilla para fortalecer la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva.	27 trabajadores	30/12/2022	Canales Presenciales

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4. Normativo y procedimental	9	Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente.	Normativa y procedimientos actualizados.	30/11/2022	Soporte Clientes
5. Relacionamiento con el ciudadano	10	Programa Cercanía.	7 cercanías, bajo esquema mixto de presencialidad y virtualidad, impactando a 21.000 clientes y usuarios.	30/11/2022	Mercadeo y Ofertas
	11	Programa Tu Medida.	3.000 clientes vinculados en Paga a tu medida.	31/12/2022	Mercadeo y Ofertas
	12	Programa Prepago.	4.000 nuevos clientes vinculados al programa Energía prepago.	31/12/2022	Mercadeo y Ofertas