

Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2021- 2022

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 2021, 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

Quien es ESSA

Electrificadora de Santander SA ESP ESSA, es una empresa prestadora de servicios públicos, mixta, de nacionalidad colombiana, perteneciente al Grupo EPM. Está constituida como sociedad anónima, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y a las normas especiales que rigen el sector eléctrico. La 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.

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

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 ESSA continúa 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 Derechos humanos, estándares laborales, Medio ambiente y Anticorrupción, ratificando así el compromiso empresarial con esta iniciativa mundial.

Cumplimiento PAAC 2021

En el 2021 se planearon 43 estrategias en los seis componentes, ejecutándose 40 lográndose un cumplimiento del 93% que se resumen de la siguiente manera:

Componente	Estrategias Programadas	Estrategias Ejecutadas	Porcentaje de Cumplimiento
1. Gestión de riesgos de corrupción.	5	4	80%
2. Racionalización de trámites.	2	2	100%
3. Rendición de cuentas.	9	9	100%
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	13	11	85%
5. Transparencia y acceso a la información.	9	9	100%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

6. Iniciativas adicionales.	5	5	100%
Total	43	40	93%

Planeación PAAC 2022

En el 2022 se planearon 41 estrategias en los seis componentes que se resumen de la siguiente manera:

Componente	Estrategias Programadas
1. Gestión de riesgos de corrupción.	5
2. Racionalización de trámites.	1
3. Rendición de cuentas.	11
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	12
5. Transparencia y acceso a la información.	8
6. Iniciativas adicionales.	4
Total	41

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 en ESSA.

En la actualización de la matriz de corrupción ESSA 2021 se tuvieron como insumos el resultado de la medición de clima ético 2021, la percepción de los trabajadores sobre la cartilla de transparencia y la nueva versión del manual de conducta empresarial ESSA, los riesgos de corrupción materializados, hallazgos identificados por auditoría interna y las percepciones de nuestros directivos. Se realizó el ejercicio de actualización y aprobación de la matriz de riesgos de corrupción el 16 de diciembre de 2021 precedida por los directivos y trabajadores de algunas dependencias de ESSA.

A continuación, se presenta la matriz de riesgos de corrupción ESSA:

Probabilidad		Consecuencia				
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
		1	2	4	8	16
Muy alta	5					
Alta	4					
Media	3		R2			
Baja	2		R7, R11	R10, R13		
Muy baja	1		R4, R5, R6, R14	R1, R12		

Los siguientes escenarios de riesgos conforman la matriz de riesgos:

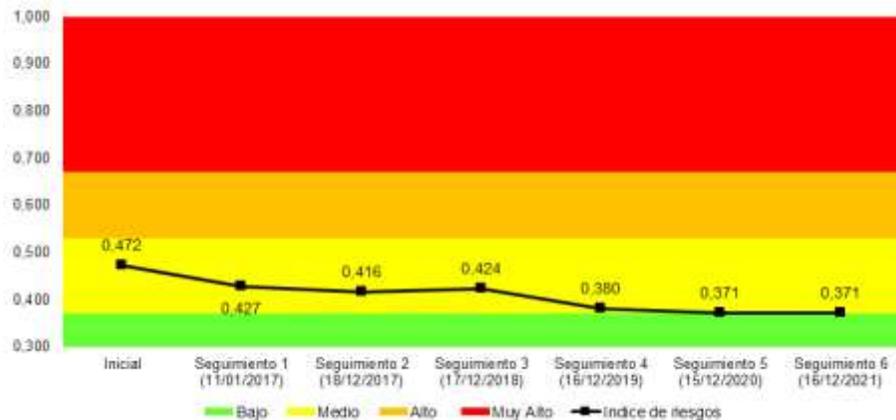
Código del riesgo	Escenario de riesgo	Nivel de riesgo 2021
R1	Uso inadecuado de los activos	Aceptable
R2	Concusión	Tolerable
R4	Soborno / Cohecho	Aceptable
R5	Clientelismo	Aceptable
R6	Tráfico de influencias	Aceptable
R7	Abuso del poder/ autoridad	Aceptable
R10	Malversación de fondos	Tolerable
R11	Uso indebido de la información	Aceptable

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

R12	Uso indebido de información privilegiada	Aceptable
R13	Conflicto de intereses	Tolerable
R14	Actos fraudulentos	Aceptable

Resultado de la actualización de la matriz de corrupción 2021 se evidencia que el índice general de riesgos se mantiene en el nivel de riesgo medio con 0,371, el cual no presenta variación de con respecto al 2020.

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



Finalmente, se determinó como plan de mejoramiento para el año 2022 continuar con la divulgación del manual de conducta empresarial ESSA haciendo énfasis sobre el comportamiento “No utilizo mi posición para participar en contiendas electorales, ni motivo o respaldo causas, campañas o controversias políticas, como tampoco hago aportes (o donaciones) de dinero o de otra índole a partidos políticos. Así mismo, no presiono ni determino, en cualquier forma, a mis compañeros(as) o subalternos(as) para que realicen lo descrito anteriormente”, dado que se llevarán a cabo elecciones el próximo año y puede que impacte el escenario de riesgo R5 “Clientelismo”.

Cumplimiento 2021

Subcomponente	Estrategia	Logro	Criterio de cumplimiento 0-50%; No se cumple 51-70%; Parcial 71-100% Total
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.	Se realizó actualización de la matriz de riesgos de los 50 procesos de ESSA, en el ejercicio se evidenció una materialización de un riesgo.	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Subcomponente	Estrategia	Logro	Criterio de cumplimiento 0-50%; No se cumple 51-70%; Parcial 71-100% Total
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.	El 16 de diciembre de 2021 se realizó el seguimiento y aprobación de la matriz de riesgos de corrupción con los directivos.	Total
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.	El 16 de diciembre de 2021 se realizó el seguimiento de actualización de la matriz de riesgos de corrupción con los directivos. En esta oportunidad se tuvo como insumo las percepciones de los trabajadores de acuerdo con el resultado de la medición de clima ético 2021. No se tuvo en cuenta más grupos de interés en relación con las restricciones derivadas de la pandemia.	Parcial
Monitoreo y revisión	4 Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción.	Se realizó el informe análisis de riesgos de corrupción 2021, donde se evidenció una materialización.	Total
Seguimiento	5 En la ejecución del plan anual de Auditoría, en las auditorías ejecutadas se incluya la evaluación de los controles asociados al riesgo de fraude y corrupción.	Para cada uno de los trabajos incluidos en el plan anual de auditoría, se consideró la evaluación de riesgos fraude y corrupción.	Total

Planeación 2022

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha de cumplimiento	Equipo de Trabajo
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.	Informes de análisis de riesgos en 50 procesos.	15/12/2022	Planificación Financiera

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha de cumplimiento	Equipo de Trabajo
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.	Matriz e informe de análisis de riesgos de corrupción 2022.	15/12/2022	Planificación Financiera
Consulta y divulgación	3 Realizar la actualización del mapa de riesgos de corrupción, teniendo en cuenta la participación de los grupos de interés internos.	Registro de participación de grupos de interés internos.	15/12/2022	Planificación Financiera
Monitoreo y revisión	4 Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción.	Reporte de riesgos materializados en procesos 2022.	15/12/2022	Planificación Financiera
Seguimiento	5 Verificación de las estrategias planteadas para cada uno de los cuatro subcomponentes.	Publicación Cuatrimestral Informe de Seguimiento	30/12/2022	Auditoría

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.

Cumplimiento 2021

Tipo de trámite		Tipo de racionalización	Estrategia/Beneficio ciudadano y/o entidad	Logro	Criterio de cumplimiento: 0-50% No se cumple; 51-70% Parcia; 71-100% Total
1	Todos	Administrativo	Continuar con la actualización de trámites en el SUIT /Transparencia y publicidad en trámites inscritos.	Se realizó actualización y de 13 trámites correspondientes a ESSA del servicio de energía. Las actualizaciones realizadas al interior del proceso no han afectado los trámites en SUIT.	Total
2	Todos	Normativo	Continuar con la actualización de trámites en el SUIT/eliminación o reducción de requisitos.		Total

Planeación 2022

Tipo de trámite		Tipo de racionalización	Estrategia/Beneficio ciudadano y/o entidad	Meta	Fecha cumplimiento	Equipo de trabajo
1	Todos	Administrativo	Servicios digitales con enfoque de clientes.	Incentivar el uso en la página web de ESSA, el "módulo vinculación clientes de energía" para facilitar a nuestros clientes y usuarios los trámites relacionados con la conexión al servicio de energía. https://www.essa.com.co/site/clientes/hogar/tramites-y-servicios-hogar/vinculacion-clientes-energia .	31/12/2022	Atención Técnica de Clientes /Soporte Clientes

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.

ESSA ajusta su proceso de rendición de cuentas de acuerdo a lo establecido al 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 para publicar los entregables del desarrollo de la estrategia anual de Rendición de cuentas así:

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

Cumplimiento 2021

Subcomponente	Estrategia	Logro	Criterio de cumplimiento: 0-50% No se cumple; 51-70% Parcia; 71-100% Total
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1 Estrategia de comunicación interna y externa Rendición de Cuentas.	Ver informe de resultados alcanzados en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146	Total
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión	2 Rendición de Cuentas Grupo de interés Accionistas	Se realizó la Asamblea de accionistas el 19 de marzo de 2021 contando con la participación de (26) accionistas, que representan 15.135.797.233 acciones, equivalentes a un 99% de las acciones suscritas a la fecha (acciones suscritas 15.229.310.543), entre estos EPM Inversiones, EPM, el Departamento de Santander y algunos accionistas minoritarios. Ver informe de resultados alcanzados en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

institucional ciudadano		de-cuentas#Rendición-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-Accionista-450		
	3	Rendición de Cuentas grupo de interés Líderes de Opinión	<p>Se realizó la Rendición de Cuentas con el GI Líderes de Opinión el 25 de marzo de 2021.</p> <p>Ver informe de resultados alcanzados en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/Informe-RC-2021-GI-Lideres-de-Opinion.pdf?ver=2021-11-24-102251-360</p>	Total
	4	Rendición de Cuentas grupo de Interés Gente ESSA	<p>Se realizó la Rendición de Cuentas con el GI Gente ESSA los días 16-16-17-18 y 19 de febrero de 2021, contando con la participación de 710 trabajadores.</p> <p>Ver informe de resultados alcanzados en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/Informe-RC-2021-GI-Gente-ESSA.pdf?ver=2021-11-22-094939-707</p>	Total
	5	Rendición de Cuentas grupo de interés Proveedores y Contratistas	<p>Se realizó la Rendición de Cuentas con el GI Gente Proveedores y Contratistas el 24 de junio de 2021, contando con la participación de 101 personas.</p> <p>Ver informe de resultados alcanzados en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-RC-2021-GI-Proveedores-Contratistas.pdf?ver=2021-08-24-085928-517</p>	Total
	6	Rendición de Cuentas grupo de interés Comunidad	<p>Se realizó la Rendición de Cuentas con el GI Gente Comunidad el 29 de marzo de 2021, contando con la participación de 60 personas.</p> <p>Ver informe de resultados alcanzados en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/Informe-RC-2020-GI-</p>	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		Comunidad.pdf?ver=2021-11-22-101217-700	
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición cuentas	7	<p>Capacitación en Rendición de Cuentas grupos de interés Gente ESSA y Proveedores & Contratistas</p> <p>Se realizaron 32 capacitaciones virtuales a través de aplicativo Teams desde el 11 de mayo de 2021 al 21 de septiembre de 2021, contando con la participación de 695 trabajadores de diferentes dependencias de ESSA. Ver informe de resultados alcanzados en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/LinkClick.aspx?fileticket=7SHMQD7DOxQ%3d&portalid=5</p> <p>Así mismo en el 2021, se lleva a cabo el primer espacio de rendición de cuentas entre el gerente y este grupo de interés. Ver informe de resultados alcanzados en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-RC-2021-GI-Proveedores-Contratistas.pdf?ver=2021-08-24-085928-517</p>	Total
	8	<p>Aplicación de la encuesta virtual del IFS ESSA 2020 y rendición de cuentas ESSA 2021.</p> <p>La encuesta virtual estuvo disponible desde 19 de marzo al 31 de agosto de 2021, la cual fue diligenciada por 268 personas de los grupos de interés Gente ESSA, Accionistas, Clientes y Usuarios, Colegas, Comunidad, Proveedores y Contratistas y líderes de opinión. Ver informe de resultados alcanzados en el portal web de ESSA, link https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-de-resultados-Encuesta-IFS%202020-y-Rendicion-de-Cuentas-2021.pdf?ver=2021-12-16-095849-490</p>	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	9	Aplicación de encuesta virtual a la red de enlaces delegados para construir el IFS ESSA 2020.	La encuesta virtual estuvo disponible desde el 22 de abril al 31 de julio de 2021, la cual fue diligenciada por 55 personas con roles de enlaces y validadores. Ver informe de resultados alcanzados en el portal web de ESSA, link https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-Encuesta-Red-participantes-ESSA-proceso-IFS-2020.pdf?ver=2021-11-24-083436-320	Total
--	---	---	---	-------

Planeación 2022

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha Cumplimiento	Equipo de Trabajo
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	Estrategia de comunicación interna y externa Rendición de Cuentas.	29/07/2022	Comunicaciones
	2	Rendición de Cuentas Grupo de interés Accionistas	29/07/2022	Asuntos Legales y Secretaría General y

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



<p>2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p> <p>4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano</p>	3	<p>Rendición de Cuentas grupo de interés Líderes de Opinión</p>	<p>Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan publicados en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-Lideres-de-opini-n-143 Opción: Rendición de Cuentas GI Líderes de Opinión</p>	29/07/2022	Comunicaciones
	4	<p>Rendición de Cuentas grupo de Interés Gente ESSA</p>	<p>Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan publicados en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-Gente-ESSA-144 Opción: Rendición de Cuentas GI Gente ESSA</p>	29/07/2022	Desarrollo Humano Organizacional
	5	<p>Rendición de Cuentas grupo de interés Proveedores y Contratistas</p>	<p>Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-cuentas-Grupos-de-inter-s-Proveedores-y-Contratistas-377</p>	29/07/2022	Cadena de Suministro

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

institucional ciudadano		Opción: Rendición de Cuentas GI Proveedores y Contratistas			
	6	Rendición de Cuentas grupo de interés Comunidad	<p>Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-Comunidad-145</p> <p>Opción: Rendición de Cuentas GI Comunidad</p>	29/07/2022	Planificación y Gestión
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	7	Rendición de Cuentas grupo de interés Colegas	<p>Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas</p> <p>Opción: Rendición de Cuentas GI Colegas</p>	29/07/2022	Subgerencia de Conexiones

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	8	Rendición de Cuentas grupo de interés Clientes y Usuarios	Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan publicados en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas Opción: Rendición de Cuentas GI Clientes y Usuarios	29/07/2022	Mercadeo y Ofertas
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición cuentas	9	Realizar la sensibilización sobre el IFS 2021a 100 personas de grupos de interés Gente ESSA.	Informe de resultados alcanzados Capacitación PAAC 2021-2022 e IFS 2021 publicado en el portal web de ESSA, link https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146 Opción: Estrategias complementarias de Rendición de Cuentas	29/07/2022	Planificación y Gestión
	10	Aplicación de la encuesta virtual IFS ESSA 2021 y rendición de cuentas ESSA 2022.	Informe de resultados alcanzados Encuesta virtual IFS ESSA 2020 y rendición de cuentas ESSA 2021 y publicación en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146 Opción: Estrategias complementarias de Rendición de Cuentas	29/07/2022	Planificación y Gestión

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	1 1	Aplicación Encuesta virtual a interlocutores y validadores IFS ESSA 2021.	Informe de resultados alcanzados Encuesta virtual a interlocutores y validadores IFS ESSA 2021. y publicación en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146 Opción: Estrategias complementarias de Rendición de Cuentas	29/07/2022	Planificación y Gestión
--	--------	---	--	------------	-------------------------

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



Canal	Descripción
Canal Presencial	<ul style="list-style-type: none">Contamos con 34 oficinas la atención de clientes y usuarios y 7 puntos de atención mediante la modalidad de convenio en administración municipal.Habilitamos 13 módulos de autogestión y el servicio de asesor en línea oficinas.
Canal Telefónico	A través de la línea de servicio al cliente 018000 97 19 03, línea 115 y línea constructores atendemos los requerimientos de nuestros clientes y usuarios.
Canal Escrito	<ul style="list-style-type: none">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.
Canal Virtual	<ul style="list-style-type: none">Página web: www.essa.com.coAplicación Móvil ESSA.Correo conexiones@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 lengua de señas 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
Oficina Móvil	<ul style="list-style-type: none">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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Cumplimiento 2021

Subcomponente	Estrategia	Logro	Criterio de cumplimiento: 0-50% No se cumple; 51-70% Parcia; 71-100% Total
1. 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.	<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</p>	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		<p>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>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</p> <p>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.</p> <p>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</p> <p>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:</p> <p>Se enviaron 187.788 mensajes de texto con una efectividad del 98,90% en la recepción del mensaje.</p> <p>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 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

2. Fortalecimiento 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

Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública

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.

Cumplimiento 2021

Subcomponente	Estrategia	Logro	Criterio de cumplimiento: 0-50% No se cumple; 51-70% Parcia; 71-100% Total
1. Lineamientos de Transparencia Activa 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	1 Formalizar el procedimiento para la actualización de los instrumentos de gestión de la información pública, incluido el tema de datos abiertos al proceso que corresponda.	Se elaboró la GSCGD004-GUÍA de usuario elaboración instrumentos de información pública, la cual define el paso a paso para elaborar y/o actualizar los instrumentos de gestión de la información y ya se encuentra publicado en la suite visión para consulta.	Total
	2 Diseñar un desarrollo ya sea a través de un formulario electrónico o una herramienta para la actualización del documento esquema de publicación de información.	Se construyó una herramienta de Excel llamada "esquema-de-publicacion-ley-1712-2021" cuya administración es del proceso de gestión documental y se encuentra en el siguiente link: https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion-publica/esquema-de-publicacion-ley-1712-2021.xlsx?ver=2021-03-30-164746-267	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	3	Analizar y determinar la instancia de aprobación y seguimiento de actualización frente al documento Esquema de Publicación de información.	Se determinó con las dependencias de Suministro y Soporte Administrativo, Servicios Corporativos y Gestión Operativa y E.T. de Comunicaciones que este documento queda liderado por parte de Suministro y Soporte Administrativo, proceso Gestión Documental con el apoyo de su actualización en el portal web por parte del E.T. comunicaciones; siendo responsabilidad de todas las dependencias la actualización de cada tema en el portal web.	Total
	4	Gobierno digital	Durante la ejecución y avance de la implementación de los 23 planes programados entre 2019 – 2022, se ha alcanzado un 95% del total de los planes. Con una ejecución del 88% la programación total.	Total
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	5	Mantener la atención de solicitudes de acuerdo con los lineamientos definidos en ESSA a través del proceso de atención clientes.	Se define plan de trabajo para incorporar a los tramites SUIT también los OTA (Otros Trámites Administrativos).	Total
4. Criterio Diferencial de accesibilidad	6	Fortalecer las competencias de los trabajadores del proceso de atención clientes para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva.	<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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	7	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>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
	8	Garantizar la accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047 de los espacios físicos y servicio al ciudadano.	Se realizó la construcción de rampa de acceso para personas en condición de discapacidad en la oficina satelital de Contratación, con el objetivo de garantizar cumplimiento.	Total
5. Monitoreo del acceso a la información pública	9	Generar y publicar informe de estadísticas.	Se realiza la actualización en página web de ESSA, del reporte de las transacciones a corte noviembre de 2021.	Total

Planeación 2022

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha de cumplimiento	Responsable	
	1	Actualizar los instrumentos de gestión de la información.	Documentos actualizados en el portal web.	31/12/2022	Gestión logística y seguridad
	2	Aprobar en el comité de archivo los instrumentos de gestión de la información.	Acta del Comité de archivo.	31/12/2022	Gestión logística y seguridad

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	3	Gobierno digital.	Alcanzar el nivel Medio Alto en la implementación de la Política de Gobierno Digital en ESSA, a través de 23 planes de acción programados entre 2019-2022.	31/12/2022	Tecnología e Informática
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	4	Mantener la atención de solicitudes de acuerdo con los lineamientos definidos en ESSA a través del proceso de atención clientes.	Informe de solicitudes atendidas	31/12/2022	Soportes Clientes
4. Criterio Diferencial de accesibilidad	5	Fortalecer las competencias de los trabajadores del proceso de atención clientes para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva.	27 trabajadores	30/12/2022	Canales Presenciales
	6	Habilitar la atención para clientes y usuarios a través de la plataforma "Telegram".	Plataforma Telegram al servicio de los clientes y usuarios.	27/07/2022	Canales Presenciales
	7	Accesibilidad de los espacios de atención al cliente en ESSA.	Construir acceso para personas en condición de discapacidad en la oficina satelital de Sabana de Torres.	31/12/2022	Gestión locativa y transportes
5. Monitoreo del acceso a la información pública	8	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.	30/11/2022	Soportes Clientes

Componente 6. Iniciativas adicionales Cumplimiento 2021

Estrategia		Logro	Criterio de cumplimiento 0-50% No se cumple 51-70% Parcial 71-100% Total
1	Continuar con la realización y planeación de actividades que promuevan el ambiente ético en los grupos de interés ESSA.	Realización del foro de ética y responsabilidad, en construcción y compañía de las empresas del Grupo EPM; construcción de las piezas y socialización con los agentes de cambio, con el fin de fortalecer los principios y valores en la organización.	Total
2	Realizar medición clima ético.	Se realizó la medición de clima ético ESSA 2021, donde se obtuvieron 572 respuestas por parte de los trabajadores.	Total
3	Diseñar y publicar producto comunicativo denominado "Transparencia" al interior de la organización.	Se creó el producto comunicativo cartilla de transparencia, el cual se realizó la divulgación mediante comunicámonos y se encuentra cargado en Bitácora ESSA.	Total
4	Realizar capacitación y/o sensibilización del PAAC 2021 en el GI Gente ESSA.	Se realizaron 32 sensibilizaciones en los grupos primarios, contando con la participación e 695 personas.	Total
5	Inscripción del pacto por la integridad y lucha contra la corrupción.	Se firmó por parte del Gerente ESSA el Pacto por la integridad y la lucha contra la corrupción de la acción colectiva de ética y transparencia del sector eléctrico colombiano el 7 de septiembre de 2021.	Total

Planeación 2022

Estrategia		Meta	Fecha cumplimiento	Equipo de Trabajo
1	Promoción y apropiación del ambiente ético en el grupo de interés Gente ESSA.	Realizar (2) actividades que refuercen la gestión ética, los principios y el propósito del grupo empresarial.	30/11/2022	Comité de Ética

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia		Meta	Fecha cumplimiento	Equipo de Trabajo
2	Realizar medición clima ético.	Informe de resultados medición clima ético.	15/12/2022	Planificación Financiera
3	Divulgación al grupo de interés Gente ESSA, del Código de Ética y Manual de Conducta Empresarial.	Asistencia de 600 trabajadores.	15/12/2022	Planificación Financiera
4	Realizar la sensibilización sobre el PAAC 2021-2022 a 100 personas de grupos de interés Gente ESSA.	Informe de resultados alcanzados Capacitación PAAC 2021-2022 e IFS 2021 Publicado en el portal web de ESSA link https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146	29/07/2021	Planificación y Gestión

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atención de inquietudes y sugerencias

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 maría.meza@essa.com.co , donde con gusto serán atendidas.