

Plan de Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano PAAC ESSA 2022-2023



Índice de contenido

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC ESSA 2022- 2023	3
¿QUIÉN ES ESSA?	3
Cumplimiento de las Estrategias Planeadas PAAC 2022	4
Estrategias Planeadas PAAC 2023.....	5
COMPONENTE 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	5
Estrategias Ejecutadas 2022	5
COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	9
Estrategias Ejecutadas 2022	9
Estrategias Planeadas 2023	9
COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS	10
Estrategias Ejecutadas 2022	10
Estrategias Planeadas 2023	13
COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
Estrategias Ejecutadas 2022	17
Estrategias Planeadas 2023	20
COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	22
Estrategias Ejecutadas 2022	22
Estrategias Planeadas 2023	24
COMPONENTE 6. GOBIERNO CORPORATIVO.....	25
Estrategias Ejecutadas 2022	26
Estrategias Planeadas 2023	27
ATENCIÓN DE INQUIETUDES Y SUGERENCIAS	27

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC ESSA 2022- 2023

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.

¿QUIÉN 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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Cumplimiento de las Estrategias Planeadas PAAC 2022

En el 2022 se planearon 41 estrategias en los seis componentes, ejecutándose 40 lograndose 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	5	100%
2. Racionalización de trámites	1	1	100%
3. Rendición de cuentas	11	11	100%
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	12	12	100%
5. Transparencia y acceso a la información	8	8	100%
6. Iniciativas adicionales	4	4	100%
Total	41	41	100%

Estrategias Planeadas PAAC 2023

En el 2023 se planearon (35) estrategias en los (06) componentes que se resumen así:

Componente	Estrategias Programadas
1. Gestión de riesgos de corrupción	5
2. Racionalización de trámites	1
3. Rendición de cuentas	10
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	10
5. Transparencia y acceso a la información	7
6. Iniciativas adicionales	2
Total	35

COMPONENTE 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Corresponde la identificación, análisis y control de posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos en ESSA.

Estrategias Ejecutadas 2022

Subcomponente	Estrategia	Meta	Logro	Cumplimiento
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	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	Matriz e informe de análisis de riesgos de corrupción 2022	100%	Total
Consulta y divulgación	3 Realizar la actualización del mapa de riesgos de corrupción, teniendo en cuenta la participación de	Registro de participación de grupos de	100%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Estrategia		Meta	Logro	Cumplimiento
		los grupos de interés internos	interés internos		
Monitoreo y revisión	4	Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción	Reporte de riesgos materializados en procesos 2022	100%	Total
Seguimiento	5	Verificación de las estrategias planteadas para cada uno de los cuatro subcomponentes	Publicación Cuatrimestral Informe de Seguimiento	100%	Total

El Cumplimiento de las anteriores estrategias, se sustenta en el Informe de seguimiento No. 3 realizado por el Área de Auditoría y publicado el 05 de enero de 2023 en el portal web de ESSA. Link de acceso:

<https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion/Seguimiento-3-2022-PAAC.pdf>

En el 2022 se realizó el seguimiento y actualización a la matriz de riesgos de corrupción ESSA, adicionalmente se ejecutó un ajuste a los escenarios de riesgo atendiendo lo enunciado en la nueva Ley 2195 de 2022 y lo evaluado en la Medición de Transparencia Empresarial de Transparencia por Colombia.

En la actualización de la matriz de corrupción ESSA 2022, se tuvieron como insumos el resultado de la medición de clima ético 2022, los espacios de capacitación de Gestión ética ESSA, los riesgos de corrupción materializados, hallazgos identificados por auditoría interna y las percepciones de nuestros directivos.

El ejercicio de actualización y aprobación de la matriz de riesgos de corrupción se realizó el 21 de diciembre de 2022 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					
Baja	2	R6, R12	R11			
Muy baja	1	R4	R1, R3, R7, R8, R9, R14	R5, R10, R13	R2	

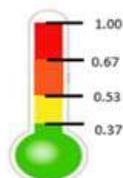
Los siguientes escenarios de riesgos conforman la matriz de riesgos:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Nivel de riesgo 2022
R1	Conflictos de intereses en el desarrollo de las actividades de la empresa	Aceptable
R2	Sobornos en el desarrollo de las actividades de la empresa a nivel nacional o transnacional	Tolerable
R3	Favorecimiento o contribuciones a campañas políticas por parte de algún trabajador en el desarrollo de las actividades de la empresa	Aceptable
R4	Inadecuadas contribuciones o vinculaciones publicitarias (Patrocinios)	Aceptable
R5	Contratación o vinculación de terceros que utilicen su actividad económica para el LA/FT/FPADM y/o FCS	Aceptable
R6	Uso Inadecuado de los activos en el desarrollo de las actividades de la empresa	Aceptable
R7	Desfalco o malversación de fondos	Aceptable
R8	Concentración de poder	Aceptable
R9	Tráfico de influencias	Aceptable
R10	Uso indebido de la información, incluyendo aquella catalogada como privilegiada	Tolerable
R11	Solicitud de cobros injustificados y arbitrarios que exige o hace pagar un trabajador o contratista en provecho propio	Aceptable
R12	Fraude o suplantación por parte de terceros para ofrecer servicios de ESSA	Aceptable
R13	Pacto o confabulación con el fin de perjudicar a un tercero o limitar la libre competencia	Tolerable
R14	Inadecuada segregación de roles y funciones en los accesos a los sistemas de información de la empresa	Aceptable

Resultado de la actualización de la matriz de corrupción 2022 se obtuvo un índice de riesgos de 0,329, lo que en la escala de evaluación significa un nivel Bajo.

ESCALA DE EVALUACIÓN		
0.37	0	Bajo
0.53	0.38	Medio
0.67	0.54	Alto
1	0.68	Muy Alto



Índice de riesgo:
 0,329
Bajo

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Finalmente, se determinó como plan de mejoramiento para el año 2023 continuar con las capacitaciones del código de ética, manual de conducta empresarial, la política de cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno, entre otros mecanismos que fortalecen la ética empresarial en ESSA.

Estrategias Planeadas 2023

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	Dic/29/2023	Planificación Financiera
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2 Realizar la actualización del mapa de riesgos de corrupción, teniendo en cuenta la participación de los grupos de interés	Registro de participación de grupos de interés	Dic/29/2023	Planificación Financiera
Consulta y divulgación	3 Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción	Reporte de riesgos materializados en procesos 2023	Dic/29/2023	Planificación Financiera
Monitoreo y revisión	4 Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción	Reporte de riesgos materializados en procesos 2023	Dic/29/2023	Planificación Financiera
Seguimiento	5 Verificación de las estrategias planteadas para cada uno de los cuatro subcomponentes	Publicación Cuatrimestral Informe de Seguimiento	Dic/29/2023	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.

Estrategias Ejecutadas 2022

Tipo de trámite		Tipo de racionalización	Meta	Logro	Cumplimiento
1	Todos	Administrativo	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 .	100%	Total

El Cumplimiento de la anterior estrategia, se sustenta en el Informe de seguimiento No. 3 realizado por el Área de Auditoría y publicado el 05 de enero de 2023 en el portal web de ESSA. Link de acceso:

<https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion/Seguimiento-3-2022-PAAC.pdf>

Estrategias Planeadas 2023

Tipo de trámite		Tipo de racionalización	Estrategia	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	Dic/29/2023	Atención Técnica de Clientes /Soporte Clientes

				la conexión al servicio de energía https://www.essa.com.co/site/clientes/hogar/tramites-y-servicios-hogar/vinculacion-clientes-energia		
--	--	--	--	---	--	--

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>

Estrategias Ejecutadas 2022

Subcomponente		Estrategia	Meta	Logro	Cumplimiento
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	Estrategia	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2022-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1511	100%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	2	Rendición de Cuentas 2022 Grupo de interés Accionistas	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2022-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1511	100%	Total
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	3	Rendición de Cuentas 2022 Grupo de interés Líderes de Opinión	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2022-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1511	100%	Total
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	4	Rendición de Cuentas 2022 Grupo de Interés Gente ESSA	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2022-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1511	100%	Total
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	5	Rendición de Cuentas 2022 Grupo de interés Proveedores y Contratistas	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2022-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1511	100%	Total
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a	6	Rendición de Cuentas 2022 Grupo de interés Comunidad	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2022-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1511	100%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

la gestión institucional ciudadano			evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2022-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1511		
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	7	Rendición de Cuentas 2022 Grupo de interés Colegas	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2022-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1511	100%	Total
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	8	Rendición de Cuentas 2022 Grupo de interés Clientes y Usuarios	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2022-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1511	100%	Total
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición cuentas	9	Realizar la sensibilización sobre el IFS 2021 a 100 personas de grupos de interés Gente ESSA	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2022-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1511	100%	Total
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición cuentas	10	Aplicación de la encuesta virtual IFS ESSA 2021	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2022-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1511	100%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición cuentas	11	Aplicación Encuesta virtual a interlocutores y validadores IFS ESSA 2021	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2022-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1511	100%	Total
--	----	--	---	------	-------

El Cumplimiento de la anterior estrategia, se sustenta en el Informe de seguimiento No. 3 realizado por el Área de Auditoría y publicado el 05 de enero de 2023 en el portal web de ESSA. Link de acceso:

<https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion/Seguimiento-3-2022-PAAC.pdf>

Estrategias Planeadas 2023

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 2023	Informe de la planeación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023, publicado en el portal web de ESSA link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas Opción 2023	Dic/29/2023 Planificación y Gestión- Gestión Sostenible
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión	2	Rendición de Cuentas 2023 Grupos de interés Accionistas y Estado	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link:	Dic/29/2023 Asuntos Legales y Secretaría General y

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

institucional ciudadano			https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas Opción 2023		
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	3	Rendición de Cuentas 2023 Grupo de Interés Gente ESSA	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas Opción 2023	Dic/29/2023	Desarrollo Humano Organizacional
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	4	Rendición de Cuentas 2023 Grupo de interés Proveedores y Contratistas	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas Opción 2023	Dic/29/2023	Cadena de Suministro

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

<p>2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano</p>	5	<p>Rendición de Cuentas 2023 Grupo de interés Comunidad</p>	<p>Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas Opción 2023</p>	Dic/29/2023	Planificación y Gestión- Gestión Social
<p>2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano</p>	6	<p>Rendición de Cuentas 2023 Grupo de interés Colegas</p>	<p>Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas Opción 2023</p>	Dic/29/2023	Subgerencia de Conexiones
<p>2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano</p>	7	<p>Rendición de Cuentas 2023 Grupo de Interés Clientes y Usuarios</p>	<p>Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas Opción 2023</p>	Dic/29/2023	Mercadeo y Ofertas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

<p>3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición cuentas</p> <p>3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición cuentas</p>	8	<p>Sensibilización IFS 2022 a 200 trabajadores</p>	<p>Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas</p> <p>Opción 2023</p>	Dic/29/2023	<p>Planificación y Gestión- Gestión Sostenible</p>
<p>3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición cuentas</p>	9	<p>Evaluación de percepción IFS ESSA 2022 con los Grupos de Interés</p>	<p>Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas</p> <p>Opción 2023</p>	Dic/29/2023	<p>Planificación y Gestión</p>
<p>3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición cuentas</p>	10	<p>Evaluación de percepción IFS ESSA 2022 con la Red de Interlocutores y validadores</p>	<p>Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, link: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas</p> <p>Opción 2023</p>	Dic/29/2023	<p>Planificación y Gestión- Gestión Sostenible</p>

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.

Estrategias Ejecutadas 2022

Subcomponente	Estrategia	Meta	Logro	Cumplimiento
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	Piezas de comunicación	100%	Total
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2 Habilitar la atención para clientes y usuarios a través de la plataforma "Telegram"	Plataforma Telegram al servicio de los clientes y usuarios	100%	Total
2. Fortalecimiento de los canales de atención	3 Implementar en el IVR de la línea gratuita de	Opción en el IVR para "Clientes con	100%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		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	servicio prepago"		
2. Fortalecimiento de los canales de atención	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	100%	Total
2. Fortalecimiento de los canales de atención	5	Envío de factura por correo electrónico	Continuar con el envío de factura por correo electrónico a los clientes que matriculen este servicio	100%	Total
2. Fortalecimiento de los canales de atención	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	90%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. Fortalecimiento de los canales de atención	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	100%	Total
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	100%	Total
4. Normativo y procedimental	9	Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente	Normativa y procedimientos actualizados	100%	Total
5. Relacionamiento con el ciudadano	10	Programa Cercanía	7 cercanías, bajo esquema mixto de presencialidad y virtualidad, impactando a 21.000 clientes y usuarios	100%	Total
5. Relacionamiento con el ciudadano	11	Programa Tu Medida	3.000 clientes vinculados en Paga a tu medida	100%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



5. Relacionamiento con el ciudadano	12	Programa Prepago	4.000 nuevos clientes vinculados al programa Energía prepago	100%	Total
-------------------------------------	----	------------------	--	------	-------

Estrategias Planeadas 2023

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha de cumplimiento	Responsable
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1 Programa Somos (Facilitar el acceso a financiación para la adquisición de productos y servicios de portafolio a los clientes de ESSA)	<ul style="list-style-type: none"> Ejecutar Inversión para ejecutar: \$4.000 millones Vincular 7.318 clientes. Otorgar \$10.453 millones en financiaciones 	Dic/29/2023	Mercadeo y Ofertas
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2 ESSA en Casa a través de chat y WhatsApp	Garantizar a los clientes y usuarios el acceso a la información del programa ESSA en Casa a través de los canales alternos de chat y WhatsApp	Dic/29/2023	Canales Presenciales
2. Fortalecimiento de los canales de atención	3 Factura a través de WhatsApp y de correo electrónico	Garantizar a los clientes y usuarios recibir la factura de energía a través de WhatsApp, previo registro en el mismo canal en la opción Recibe tu factura a través de WhatsApp y recibir la factura	Dic/29/2023	Canales Presenciales

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

			de energía a través de correo electrónico, previo registro a través de WhatsApp		
2. Fortalecimiento de los canales de atención	4	Consulta de cuentas con afectación del servicio por ejecución de desconexiones programadas y reporte de daños a través de la respuesta automática (IVR)	Habilitar el servicio de auto consulta para que nuestros clientes y usuarios conozcan el estado de afectación del servicio por ejecución de desconexiones programadas. El auto consulta se realizará digitando el número de cuenta a través de una opción en el IVR de respuesta automática en las líneas 018000971903 y 115	Dic/29/2023	Canales Presenciales
2. Fortalecimiento de los canales de atención	5	Aplicación encuesta califica tu experiencia de la atención en nuestras oficinas	A través del escaneo de un código QR el cliente y usuario podrá acceder en el momento de la atención a la aplicación del instrumento, en aras de calificar la experiencia recibida por nuestro asesor	Dic/29/2023	Canales Presenciales

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. Talento Humano	6	Fortalecer las competencias de los trabajadores de ventanilla para fortalecer la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva	20 trabajadores	Dic/29/2023	Canales Presenciales
4. Normativo y procedimental	7	Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente	Normativa y procedimientos actualizados	Dic/29/2023	Soporte Clientes
5. Relacionamiento con el ciudadano	8	Programa Cercanía	Realizar 10 cercanías e impactar 52.000 clientes	Dic/29/2023	Mercadeo y Ofertas
5. Relacionamiento con el ciudadano	9	Programa Tu Medida	Vincular 3.000 clientes nuevos	Dic/29/2023	Mercadeo y Ofertas
5. Relacionamiento con el ciudadano	10	Programa Prepago	Vincular 3.900 clientes nuevos	Dic/29/2023	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.

Estrategias Ejecutadas 2022

Subcomponente	Estrategia	Meta	Logro	Cumplimiento
1. Lineamientos de Transparencia Activa 3. Elaboración de los Instrumentos	1 Actualizar los instrumentos de gestión de la información	Documentos actualizados en el portal web	100%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

de Gestión de la Información					
1. Lineamientos de Transparencia Activa 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	2	Aprobar en el comité de archivo los instrumentos de gestión de la información	Acta del Comité de archivo	100%	Total
1. Lineamientos de Transparencia Activa 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	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	100%	Total
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	100%	Total
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	100%	Total
4. Criterio Diferencial de accesibilidad	6	Habilitar la atención para clientes y usuarios a	Plataforma Telegram al servicio de los clientes y usuarios	100%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		través de la plataforma "Telegram"			
4. Criterio Diferencial de accesibilidad	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	100%	Total
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	100%	Total

Estrategias Planeadas 2023

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha de cumplimiento	Responsable	
1. Lineamientos de Transparencia Activa 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	1	Aprobar en el comité de archivo los instrumentos de gestión de la información	Acta del Comité de archivo	Dic/29/2023	Gestión logística y seguridad
1. Lineamientos de Transparencia Activa 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	2	Actualizar los instrumentos de gestión de la información	Documentos actualizados en el portal web	Dic/29/2023	Gestión logística y seguridad
1. Lineamientos de Transparencia Activa 3. Elaboración de los	3	Gobierno digital	<ul style="list-style-type: none"> Selección y desarrollo de 2 servicios al año internos Administrativos (Gente ESSA) Diseñar un servicio piloto con las características de interoperabilidad. 	Dic/29/2023	Tecnología de Información

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Instrumentos de Gestión de la Información					
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	Dic/29/2023	Soportes Clientes
4. Criterio Diferencial de accesibilidad	5	Habilitación Zona Experiencia Digital Oficina Principal Bucaramanga	Presentar a nuestros Clientes y usuarios un espacio donde pueden acceder a la realización de transacciones digitales de los diferentes servicios ofrecidos por ESSA	Dic/29/2023	Canales Presenciales
4. Criterio Diferencial de accesibilidad	6	Brigadas integrales de atención al cliente	Realizar atención por medio de la móvil a clientes y usuarios en los municipios que no tenemos oficinas de atención	Dic/29/2023	Canales Presenciales
5. Monitoreo del acceso a la información pública	7	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	Dic/29/2023	Soportes Clientes

COMPONENTE 6. GOBIERNO CORPORATIVO

Este componente que promueve la realización de Iniciativas adicionales para fortalecer la estrategia de la lucha contra la corrupción se sustenta en el tema material o relevante en Sostenibilidad denominado "Gobierno Corporativo", el cual hace parte del ejercicio de actualización de la materialidad para el Grupo EPM – ESSA realizado en el 2021 con la participación de los grupos de interés para la vigencia 2022-2025.

Este tema relevante tiene como enfoque de gestión La Ética en la Actuación que definen de la siguiente manera:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tema material	Definición	Enfoques	Definición
Gobierno Corporativo	Representa los principios, normas, valores, procesos y prácticas bajo los cuales se fundamenta el actuar del grupo empresarial, denotando el equilibrio y la independencia entre el Municipio de Medellín y la gestión empresarial del Grupo EPM, para la toma de decisiones con transparencia con sus grupos de interés y en función de la sostenibilidad de los negocios. Las exigencias de los inversionistas y demás grupos de interés, de adopción y promoción de una gobernanza sólida para la sostenibilidad, requieren una actuación ética y transparente en la toma de decisiones tanto al interior de los órganos de gobierno de la organización, como en sus relaciones con los empleados y los grupos de interés externos.	Ética en la actuación	Ética en la toma de decisiones en las instancias del gobierno corporativo para garantizar la excelencia en la administración del Grupo EPM y su autonomía, que sea referente en prácticas éticas de actuación y toma de decisiones.

La gestión de ESSA en el 2022 sobre este tema material se puede consultar en el Informe de Sostenibilidad 2022 publicado en el portal web de ESSA. Link de acceso:

<https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa/informes-de-sostenibilidad>

Estrategias Ejecutadas 2022

Estrategia	Meta	Logro	Cumplimiento
1 Realizar medición clima ético	Informe de resultados medición clima ético	100%	Total
2 Divulgación al grupo de interés Gente ESSA, del Código de Ética y Manual de Conducta Empresarial	Asistencia de 600 trabajadores	100%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia	Meta	Logro	Cumplimiento	
3	Sensibilización sobre el PAAC 2022-2023 a 200 personas del grupo 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	100%	Total

Estrategias Planeadas 2023

Estrategia	Meta	Fecha cumplimiento	Equipo de Trabajo	
1	Medición de Clima ético	Realizar la medición de clima ético ESSA 2023 en los trabajadores	Dic/29/2023	Planificación Financiera
2	Sensibilización PAAC 2021-2022 a 200 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	Dic/29/2023	Planificación y Gestión- Gestión Sostenible

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