

Plan de Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano PAAC ESSA 2023-2024



Índice de contenido

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC ESSA 2023- 2024	3
CONSULTA PREVIA ENLACES ESSA	3
¿QUIÉN ES ESSA?	4
EJECUCION 2023 Y PLANEACIÓN 2024.....	5
COMPONENTE 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	6
Cumplimiento 2023.....	7
Planeación 2024	9
COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	10
Cumplimiento 2023.....	10
Planeación 2024	11
COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS	11
Cumplimiento 2023.....	12
Planeación 2024	14
COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR	17
LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	17
Cumplimiento 2023.....	18
Planeación 2024	21
COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	23
Cumplimiento 2023.....	23
Planeación 2024	24
COMPONENTE 6. ESTRATEGIAS ADICIONALES.....	26
Cumplimiento 2023.....	26
Planeación 2024	27
ATENCIÓN DE INQUIETUDES Y SUGERENCIAS	28

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC ESSA 2023- 2024

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 2023-2024, 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.

CONSULTA PREVIA ENLACES ESSA

Entre el 29 y 30 de enero de 2024, se realizó la consulta previa a la “*Red de enlaces de ESSA*” con los que se trabajó en sinergia la construcción colectiva de este Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023-2024, en donde sus apreciaciones fueron atendidas a través de las aclaraciones dadas y/o ajustes realizados en este documento, el cual estará disponible en el portal web de ESSA a partir del 31 de enero de 2024 a través del siguiente **Enlace**:

<https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-paac#Plan-de-Anticorrupci-n-y-Atenci-n-al-Ciudadano-Versi-n-completa-424>

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

¿QUIÉN ES ESSA?



Electrificadora de Santander ESSA SA ESP, 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 con la atención de 102 municipios así:

Departamento	Municipios	Total	Peso
Santander	(Distribuidos en las regiones de Barrancabermeja, Bucaramanga, Málaga, San Gil, Socorro y Barbosa)	87	85,29%
Norte de Santander	Abrego, Cáchira, Chitagá, La Esperanza y Silos	5	4,90%
Cesar	Aguachica, Rio de Oro, San Alberto y San Martín	4	3,92%
Bolívar	Cantagallo y San Pablo	2	1,96%
Boyacá	Pauna, Saboyá y Moniquirá	3	2,94%
Antioquia	Yondó	1	0,98%
Total		102	100%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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.

EJECUCION 2023 Y PLANEACIÓN 2024

En el 2023 se programa 35 estrategias de las cuales se cumplieron 33, logrando el 94% de cumplimiento así:

Componente	Estrategias Programadas	Estrategias Ejecutadas	% efectividad
1. Gestión de riesgos de corrupción	05	05	100%
2. Racionalización de trámites	01	01	100%
3. Rendición de cuentas	10	09	90%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	10	09	90%
5. Transparencia y acceso a la información	07	07	100%
6. Iniciativas adicionales	02	02	100%
Total	35	33	94%

En el 2024 se planearon 32 estrategias en los 06 componentes, las cuales tendrá seguimiento periódico para garantizar su debido cumplimiento así:

Componente	Estrategias Programadas
1. Gestión de riesgos de corrupción	05
2. Racionalización de trámites	01
3. Rendición de cuentas	09
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	07
5. Transparencia y acceso a la información	08
6. Iniciativas adicionales	2
Total	32

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.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Cumplimiento 2023

Subcomponente		Estrategia	Meta	Logro	Cumplimiento
Política de Administración de Riesgos	01	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
	02	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	100%	Total
Consulta y divulgación	03	Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción	Reporte de riesgos materializados en procesos 2023	100%	Total
Monitoreo y revisión	04	Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción	Reporte de riesgos materializados en procesos 2023	100%	Total
Seguimiento	05	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 en el portal web de ESSA. Ver enlace:

<https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorruccion-y-atencion-al-ciudadano-paac#Seguimiento-119>

En el 2023 se realizó el seguimiento y actualización a la matriz de riesgos de corrupción ESSA, teniendo como insumos el resultado de la medición de clima ético 2023, los espacios de capacitación de Gestión Integral de Riesgos a trabajadores ESSA, los riesgos de corrupción materializados, encuentros con nuestros clientes/usuarios, hallazgos identificados por el área de Auditoría Interna y las percepciones de nuestro personal directivo.

El ejercicio de actualización y aprobación de la matriz de riesgos de corrupción se realizó el 21 de diciembre de 2023 precedida por los directivos y trabajadores de algunas dependencias de ESSA.

A continuación, se presenta la matriz de riesgos de corrupción ESSA 2023:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Probabilidad		Consecuencia				
		Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
		1	2	4	8	16
Muy alta	5					
Alta	4					
Media	3					
Baja	2	R4, R6, R12	R11			
Muy baja	1		R1, R3, R7, R8, R9, R14	R5, R10, R13	R2	

Los siguientes escenarios de riesgos conforman la matriz de riesgos:

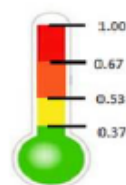
Código del riesgo	Escenario de riesgo	Nivel de riesgo 2023
R1	Conflictos de intereses en el desarrollo de las actividades de la empresa	Aceptable
R2	Sobornos en el desarrollo de las actividades de la empresa a nivel nacional o transnacional	Tolerable
R3	Favorecimiento o contribuciones a campañas políticas 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	Aceptable
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	Aceptable

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Nivel de riesgo 2023
R14	Inadecuada segregación de roles y funciones en los accesos a los sistemas de información de la empresa	Aceptable

El resultado de la actualización de la matriz de corrupción 2023, obtuvo un índice de riesgos de 0,332 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:
 **0,332**
Bajo

Planeación 2024

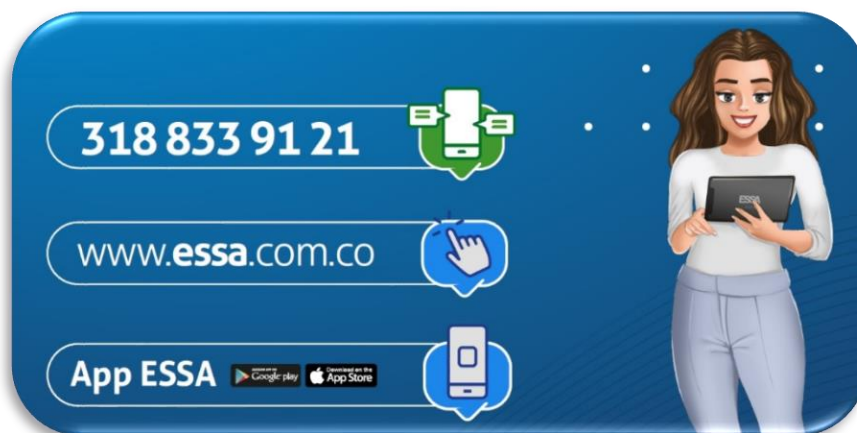
Subcomponente		Estrategia	Meta	Fecha de cumplimiento	Equipo de Trabajo
Política de Administración de Riesgos	01	Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política a través de la actualización de todos los riesgos en procesos que incluye materialización de riesgos de corrupción	Informes de análisis de riesgos en 50 procesos	27/12/2024	Planificación Financiera
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	02	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		
Consulta y divulgación	03	Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción	Reporte de riesgos materializados en procesos 2023		
Monitoreo y revisión	04	Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción	Reporte de riesgos materializados en procesos 2023		

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha de cumplimiento	Equipo de Trabajo
Seguimiento	05 Verificación de las estrategias planteadas para cada uno de los cuatro subcomponentes	Publicación Cuatrimestral Informe de Seguimiento	27/12/2024	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 2023

Tipo trámite	de	Tipo racionalización	de	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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 2024 en el portal web de ESSA. Ver enlace:

<https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorruccion-y-atencion-al-ciudadano-paac#Seguimiento-119>

Planeación 2024

Tipo de racionalización	Estrategia	Meta	Fecha cumplimiento	Equipo de trabajo
Administrativo	Módulo vinculación clientes de energía	Continuar incentivando 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 . <u>27/12/2024</u>	27/12/2024	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. Ley 1757 de 2015

En ESSA llevamos a cabo el ejercicio empresarial de diálogos en doble vía con nuestros grupos de interés, presentando de manera objetiva y transparente la gestión de los logros y retos de los temas materiales o relevantes que se reflejan en el Informe anual de Sostenibilidad realizado bajo la metodología GRI, los cuales generan valor social, ambiental y económico a los territorios donde operamos.

De los espacios de diálogo realizados en doble vía con los diferentes grupos de interés de la compañía, se generan y publican informes de resultados que se pueden consultar desde el 2017 en el portal web de ESSA en el siguiente enlace:

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Cumplimiento 2023

Subcomponente		Estrategia	Meta	Logro	Cumplimiento
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible 2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	01	Estrategia de comunicación interna y externa Rendición de Cuentas 2024	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	100%	Total
	02	Rendición de Cuentas 2023 Grupos de interés Accionistas y Estado	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	60%	No Cumple
	03	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	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 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición cuentas	04	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	100%	Total
	05	Rendición de Cuentas 2023 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	100%	Total
	06	Rendición de Cuentas 2023 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	100%	Total
	07	Rendición de Cuentas 2023 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	100%	Total
	08	Sensibilización IFS 2022 a 200 trabajadores	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	100%	Total
	09	Evaluación de percepción IFS ESSA 2022 con los Grupos de Interés	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	100%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	10	Evaluación de percepción IFS ESSA 2022 con la Red de Interlocutores y validadores	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	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 en el portal web de ESSA. Ver enlace:

<https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-paac#Seguimiento-119>

Planeación 2024

Subcomponente		Estrategia	Meta	Fecha Cumplimiento	Equipo de Trabajo/Dependencia
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	01	Publicación del Informe de Sostenibilidad 2023, como base fundamental de la Rendición de Cuentas 2024	Publicación en el portal web de ESSA, enlace: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2024-ESSA-y-grupos-de-inter-s-2715	30/03/2024	Planificación y Gestión/proceso Gestión Estratégica y Sostenibilidad
	02	Rendición de Cuentas 2024 Grupos de interés Accionistas y Estado	Informe de los resultados, publicado en el portal web de ESSA, enlace: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2024-ESSA-y-grupos-de-inter-s-2715	28/06/2024	Asuntos Legales y Secretaría General y

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			grupos-de-inter-s-2715		
	03	Rendición de Cuentas 2024 Grupo de Interés Gente ESSA	Informe de los resultados, publicado en el portal web de ESSA, enlace: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2024-ESSA-y-grupos-de-inter-s-2715	28/06/2024	Desarrollo Humano Organizacional
	04	Rendición de Cuentas 2024 Grupo de interés Proveedores y Contratistas	Informe de los resultados, publicado en el portal web de ESSA, enlace: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2024-ESSA-y-grupos-de-inter-s-2715	28/06/2024	Cadena de Suministro
	05	Rendición de Cuentas 2024 Grupo de interés Comunidad	Informe de los resultados, publicado en el portal web de ESSA, enlace: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2024-ESSA-y-grupos-de-inter-s-2715	28/06/2024	Planificación y Gestión/proceso Gestión Social

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 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas			2024-ESSA-y-grupos-de-inter-s-2715		
	06	Rendición de Cuentas 2024 Grupo de interés Colegas	Informe de los resultados, publicado en el portal web de ESSA, enlace: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2024-ESSA-y-grupos-de-inter-s-2715	28/06/2024	Comercial T&D
	07	Rendición de Cuentas 2024 Grupo de Interés Clientes y Usuarios	Informe de los resultados, publicado en el portal web de ESSA, enlace: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2024-ESSA-y-grupos-de-inter-s-2715	28/06/2024	Mercadeo y Ofertas
	08	Capacitación en la estrategia de Rendición de Cuentas ESSA 2024 a los responsables de los grupos de interés de la compañía	Informe de los resultados, publicado en el portal web de ESSA, enlace: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2024-ESSA-y-grupos-de-inter-s-2715	29/04/2024	Planificación y Gestión/proceso Gestion Estratégica y Sostenibilidad

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

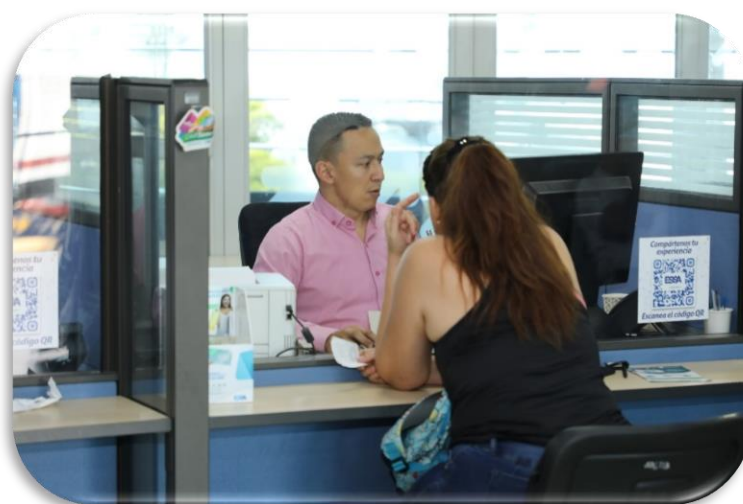
			2024-ESSA-y-grupos-de-inter-s-2715		
	09	Premiación a la mejor estrategia de rendición de cuentas 2024, desarrollada según lineamientos establecidos.	Informe de los resultados, publicado en el portal web de ESSA, enlace: https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2024-ESSA-y-grupos-de-inter-s-2715	28/06/2024	Planificación y Gestión/Rol Gestion estratégica y Sostenibilidad

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, comprometiéndose 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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Cumplimiento 2023

Subcomponente	Estrategia		Meta	Logro	Cumplimiento
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	01	Programa Somos (Facilitar el acceso a financiación para la adquisición de productos y servicios de portafolio a los clientes de ESSA)	Ejecutar Inversión para ejecutar: \$4.000 millones Vincular 7.318 clientes Otorgar \$10.453 millones en financiaciones	105%	Total
	02	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	100%	Total
2. Fortalecimiento de los canales de atención	03	Factura a través de WhatsApp y	Garantizar a los clientes y usuarios	100%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		de correo electrónico	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 de energía a través de correo electrónico, previo registro a través de WhatsApp		
	04	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	100%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

			018000971903 y 115		
2. Fortalecimiento de los canales de atención	05	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	100%	Total
3. Talento Humano	06	Fortalecer las competencias de los trabajadores de ventanilla para fortalecer la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva	20 trabajadores	100%	Total
4. Normativo y procedimental	07	Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente	Normativa y procedimientos actualizados	100%	Total
5. Relacionamiento con el ciudadano	08	Programa Cercanía	Realizar 10 cercanías e impactar 52.000 clientes	71%	Parcial
	09	Programa Tu Medida	Vincular 3.000 clientes nuevos	100%	Total
	10	Programa Prepago	Vincular 3.900 clientes nuevos	171%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Cumplimiento de las anteriores estrategias, se sustenta en el informe de Seguimiento No.3 realizado por el Área de Auditoría y publicado en el portal web de ESSA. Ver enlace:
<https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorruccion-y-atencion-al-ciudadano-paac#Seguimiento-119>

Planeación 2024

Subcomponente	Estrategia		Meta	Fecha de cumplimiento	Responsable
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	01	IVR personalizados o dinámicos	Perfilar el cliente y usuario a través de inteligencia artificial, con el fin de entregar información de manera automática	27/12/2024	Canales Presenciales
2. Fortalecimiento de los canales de atención	02	Autogestión desconexiones programadas	Habilitar el servicio de auto consulta para que nuestros clientes y usuarios conozcan el estado de afectación del servicio a causa de una desconexión programa. La autoconsulta se realizará digitando el número de cuenta a través de una opción en el IVR de respuesta automática en las líneas 018000 97 19 03 y 115	27/12/2024	Canales Presenciales
	03	Voice bot	Realizar la atención de transacciones blandas como el	27/12/2024	Canales Presenciales

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

			conmutador y consultas generales a través de un asesor digital		
	04	Deflection de clientes y usuarios	Migrar la atención de los clientes y usuarios que se encuentren realizando una transacción por el canal telefónico para los canales alternos, según el perfilamiento de estos, logrando reducir tiempos de conversación	27/12/2024	Canales Presenciales
3. Talento Humano	05	Lengua de señas colombiana	Desarrollar y fortalecer las competencias en lengua de señas colombiana de 60 trabajadores de las oficinas atención, con el fin de realizar atención a los clientes y usuarios de la comunidad sorda	27/12/2024	Canales Presenciales
4. Normativo y procedimental	06	Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente	Normativa y procedimientos actualizados	27/12/2024	Soporte Clientes
5. Relacionamiento con el ciudadano	07	Programa Cercanía	Realizar 09 cercanías e impactar 50.000 clientes	27/12/2024	Mercadeo y Ofertas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 2023

Subcomponente		Estrategia	Meta	Logro	Cumplimiento
1. Lineamientos de Transparencia Activa	01	Gobierno digital	Selección y desarrollo de 2 servicios al año internos Administrativos (Gente ESSA) Diseñar un servicio piloto con las características de interoperabilidad	100%	Total
	02	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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	03	Aprobar en el comité de archivo los instrumentos de gestión de la información	Acta del Comité de archivo	100%	Total
	04	Actualizar los instrumentos de gestión de la información	Documentos actualizados en el portal web	100%	Total
4. Criterio Diferencial de accesibilidad	05	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	100%	Total
	06	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	100%	Total
5. Monitoreo del acceso a la información pública	07	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

El Cumplimiento de las anteriores estrategias, se sustenta en el informe de Seguimiento No.3 realizado por el Área de Auditoría y publicado en el portal web de ESSA. Ver enlace:

<https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-paac#Seguimiento-119>

Planeación 2024

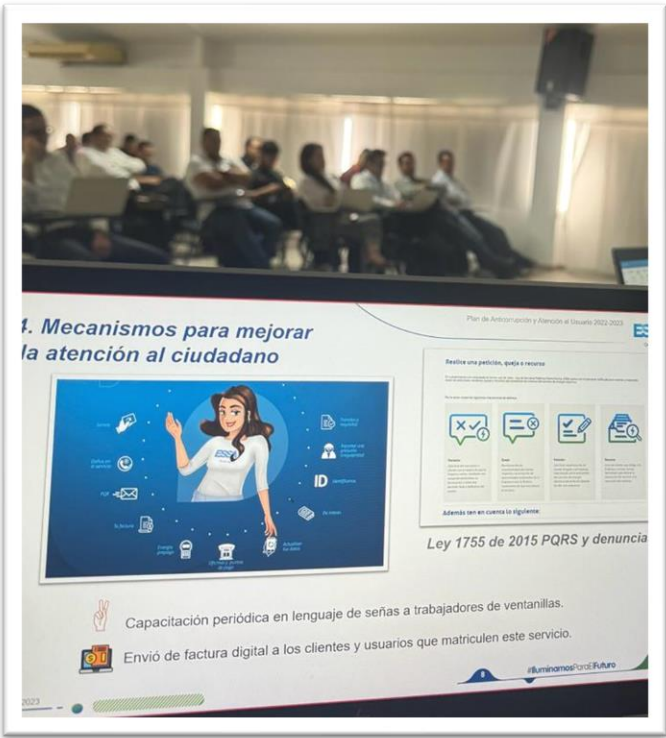
Subcomponente		Estrategia	Meta	Fecha de cumplimiento	Responsable
1. Lineamientos de Transparencia Activa	01	Gobierno digital	Selección y desarrollo de 2 servicios al año internos Administrativos (Gente ESSA)	27/12/2024	Tecnología de Información
	02	Índice Transparencia y Acceso a la	Realizar la matriz autodiagnóstico del ITA y publicarla en el portal web	27/12/2024	Planificación y Gestión/rol Gestión

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva		información pública ITA	Procuraduría General de la Nación		Estratégica y Sostenibilidad
	03	Mantener la atención de solicitudes de acuerdo con los lineamientos definidos en ESSA a través del proceso de atención clientes	Informe de solicitudes atendidas	27/12/2024	Soportes Clientes
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	04	Aprobar en el comité de archivo los instrumentos de gestión de la información	Acta del Comité de archivo	27/12/2024	Gestión logística y seguridad
	05	Actualizar los instrumentos de gestión de la información	Documentos actualizados en el portal web	27/12/2024	Gestión logística y seguridad
4. Criterio Diferencial de accesibilidad	06	Habilitación zona de Autogestión oficina Parnaso	Facilitar a nuestros clientes y usuarios un espacio físico en las instalaciones de la oficina de Parnaso en Barrancabermeja, en el cual ofreceremos a nuestros clientes y usuarios una experiencia y donde podrán acceder a la realización de transacciones digitales de los diferentes servicios ofrecidos por ESSA	27/12/2024	Canales Presenciales
	07	Brigadas integrales de atención al cliente	Realizar presencia institucional en 15 municipios, donde no se cuenta con oficinas de atención al cliente, a través de la oficina móvil para la atención de usuarios; así mismo, de manera integral ofrecer una jornada donde se pueda interactuar con servicios del Programas Somos y con los aliados ESSA en Casa	27/12/2024	Canales Presenciales
5. Monitoreo del acceso a la información pública	08	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	27/12/2024	Soportes Clientes

COMPONENTE 6. ESTRATEGIAS ADICIONALES

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 “Gobierno Corporativo”, cuya gestión se refleja en el Informe anual de Sostenibilidad.



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

Cumplimiento 2023

Estrategia		Meta	Logro	Cumplimiento
01	Medición de Clima ético	Realizar la medición de clima ético ESSA 2023 en los trabajadores	100%	Total
02	Sensibilización PAAC 2022-2023 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 enlace: https://www.essa.com.co/site/acciones/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-	100%	Total

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia	Meta	Logro	Cumplimiento
	de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendici-n-de-cuentas-146		

El Cumplimiento de las anteriores estrategias, se sustenta en el informe de Seguimiento No.3 realizado por el Área de Auditoría y publicado en el portal web de ESSA. Ver enlace:

<https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorruptcion-y-atencion-al-ciudadano-paac#Seguimiento-119>

Planeación 2024

	Estrategia	Meta	Fecha cumplimiento	Equipo de Trabajo
01	Capacitaciones	Realizar capacitaciones en ética y transparencia a 500 trabajadores de ESSA	27/12/2024	Planificación Financiera
02	Sensibilización PAAC 2023-2024	Capacitar a 200 trabajadores de ESSA sobre el PAAC 2023-2024	27/12/2024	Planificación y Gestión/ proceso Gestión Estratégica y Sostenibilidad

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ATENCIÓN DE INQUIETUDES Y SUGERENCIAS



Este Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2023-2024 fue construido desde el área Gestión Operativa, equipo de trabajo Planificación y Gestión, proceso Gestión Estratégica y Sostenibilidad en sinergia con los diferentes equipos de trabajo de la compañía, en donde el área Auditoría Interna estará realizando los seguimientos periódicos para garantizar el cumplimiento total de las estrategias planeadas en cada uno de los seis componentes establecidos por Ley.

Por anterior, si tiene inquietudes y sugerencias sobre el presente Plan de anticorrupción y atención al ciudadano 2023-2024, pueden realizarlas de forma permanente a través del correo electrónico maría.meza@essa.com.co, donde con gusto serán atendidas.