

Plan de Anticorrupcion y Atencion al Ciudadano PAAC ESSA 2024-2025



Índice de contenido

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC ESSA 2024-2025	3
CONSULTA PREVIA	3
¿QUIÉN ES ESSA?	4
EJECUCION 2024 Y PLANEACIÓN 2025.....	5
COMPONENTE 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	6
Cumplimiento 2024.....	8
Planeación 2025	8
COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	9
Cumplimiento 2024.....	9
Planeación 2025	10
COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS	10
Cumplimiento 2024.....	11
Planeación 2025	13
COMPONENTE 4. MECANISMOS PARA MEJORAR	14
LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	14
Cumplimiento 2024.....	14
Planeación 2025	15
COMPONENTE 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	16
Cumplimiento 2024.....	17
Planeación 2025	18
COMPONENTE 6. ESTRATEGIAS ADICIONALES.....	19
Cumplimiento 2024.....	19
Planeación 2025	20
ATENCIÓN DE INQUIETUDES Y SUGERENCIAS	20

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC ESSA 2024-2025

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 2024-2025, 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

Entre el 22 y 23 de enero de 2025, se realizó la consulta previa a la “Red de enlaces del PAAC 2024-2025”, 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 2025 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
Santander	(Distribuidos en las regiones de Barrancabermeja, Bucaramanga, Málaga, San Gil, Socorro y Barbosa)	87
Norte de Santander	Abrego, Cáchira, Chitagá, La Esperanza y Silos	5
Cesar	Aguachica, Rio de Oro, San Alberto y San Martín	4
Bolívar	Cantagallo y San Pablo	2
Boyacá	Pauna, Saboyá y Moniquirá	3
Antioquia	Yondó	1

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Total	102
-------	-----

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 2024 Y PLANEACIÓN 2025

el 2024 se programa 32 estrategias de las cuales se cumplieron 31 correspondiente al 97% de cumplimiento así:

Componente	Estrategias Programadas	Estrategias Ejecutadas	% Cumplimiento
1. Gestión de riesgos de corrupción	5	5	100%
2. Racionalización de trámites	1	1	100%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. Rendición de cuentas	9	9	100%
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	7	6	86%
5. Transparencia y acceso a la información	8	8	100%
6. Iniciativas adicionales	2	2	100%
Total	32	31	97%

En el 2025 están planeadas 26 estrategias en los seis componentes, las cuales tendrá seguimiento periódico para garantizar su debido cumplimiento así:

Componente	Estrategias Programadas
1. Gestión de riesgos de corrupción	4
2. Racionalización de trámites	1
3. Rendición de cuentas	3
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	8
5. Transparencia y acceso a la información	7
6. Iniciativas adicionales	2
Total	26

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.

En el 2025 se realizó el seguimiento y actualización a la matriz de riesgos de corrupción ESSA 2024, teniendo como insumos los riesgos de corrupción materializados en cada uno de los niveles de gestión, los espacios de consulta con nuestros clientes/usuario y proveedores/contratistas, 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 14 de enero del 2025 precedida por los directivos y trabajadores de algunas dependencias de ESSA.

A continuación, se presenta la matriz de riesgos de corrupción ESSA 2024:

Probabilidad	Consecuencia				
	Mínima	Menor	Moderada	Mayor	Máxima
	1	2	4	8	16

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Muy alta	5					
Alta	4					
Media	3	R6, R12	R11			
Baja	2					
Muy baja	1	R4	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 2024
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	Tolerable
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
R14	Inadecuada segregación de roles y funciones en los accesos a los sistemas de información de la empresa	Aceptable

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El resultado de la actualización de la matriz de corrupción 2024, obtuvo un índice de riesgos de 0,340 lo que en la escala de evaluación significa un nivel Bajo.

Cumplimiento 2024

Subcomponente	Estrategia	Meta	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%
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	100%
Consulta y divulgación	3 Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción	Reporte de riesgos materializados en procesos 2024	100%
Monitorio y revisión	4 Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción	Reporte de riesgos materializados en procesos 2024	100%
Seguimiento	5 Verificación de las estrategias planteadas para cada uno de los cuatro subcomponentes	Publicación Cuatrimestral Informe de Seguimiento	100%

El Cumplimiento de las anteriores estrategias, se sustenta en el informe de Seguimiento No. 3 con corte a diciembre de 2024 publicado en 10-01-25 (página 1). Ver enlace:

<https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion/Seguimiento-3-2024.pdf>

Planeación 2025

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha de cumplimiento	Responsable
Política de Administración de Riesgos	1 Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política a través de la actualización de todos los riesgos en procesos que incluye materialización de riesgos de corrupción	Informes de análisis de riesgos en 50 procesos	28/11/2025	Equipo Gestión Financiera y Riesgos
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		
Consulta y divulgación Monitoreo y revisión	3 Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción	Reporte de riesgos materializados en procesos 2025		
Seguimiento	4 Verificación de las estrategias planteadas para cada uno de los cuatro subcomponentes	Publicación Cuatrimestral Informe de Seguimiento	28/11/2025	Área 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 2024

Tipo de racionalización	Estrategia	Meta	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	100%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

El Cumplimiento de las anteriores estrategias, se sustenta en el informe de Seguimiento No. 3 con corte a diciembre de 2024 publicado en 10-01-25 (página 1). Ver enlace:

<https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion/Seguimiento-3-2024.pdf>

Planeación 2025

Tipo de racionalización	Estrategia	Meta	Fecha cumplimiento	Responsable
Administrativo	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/proceso-vinculacion-clientes	Hacer espacios capacitación y socialización cada dos meses el gremio electricistas Continuar con espacios de asesorías semanales personalizadas – vinculación clientes.	28/11/2025	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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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>,

Cumplimiento 2024

Subcomponente	Estrategia	Meta	Cumplimiento
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1 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	100%
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2 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	100%
	3 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	100%
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	4 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	100%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

			rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2024-ESSA-y-grupos-de-inter-s-2715	
	5	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	100%
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	6	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	100%
	7	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	100%
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	8	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	100%
	9	Premiación a la mejor estrategia de rendición de cuentas 2024,	Informe de los resultados, publicado en el portal web de ESSA, enlace:	100%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	desarrollada según lineamientos establecidos.	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	
--	---	---	--

El Cumplimiento de las anteriores estrategias, se sustenta en el informe de Seguimiento No. 2 con corte a agosto de 2024 publicado en 03-09-24. Ver enlace:

<https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion/Seguimiento-II-2024.pdf>

Planeación 2025

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha Cumplimiento	Responsable
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1 Informe de Sostenibilidad alrededor de los asuntos Ambiental-Social y Gobernanza ASG	Publicación el portal WEB de ESSA del IFS 2024 alrededor de los criterios ASG	30/06/2025	Equipo Plantificación y Gestión/proceso Gestión estratégica y Sostenibilidad
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	2 Realizar los 08 Conversatorios de Redición de cuentas alrededor de los asuntos ASG del IFS 2024 entre ESSA y sus grupos de interés: 1- Accionistas, 2- Clientes y Usuarios, 3- Colegas, 4- Comunidad, 5- Estado, 6-Gente ESSA, 7- Inversionistas, 8- Proveedores y Contratistas	Publicación en el portal web de ESSA los informes de resultados según criterios establecidos https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas	30/06/2025	Equipo de Comunicaciones y Líderes de los grupos de interés de las áreas: 1- Asuntos Legales y Secretaría General, 2- Gestión Comercial, 3- Gestión Operativa, 4- Servicios Corporativo, 5- Finanzas, 6- Suministro y Soporte Administrativo
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3 Modelo de relacionamiento con los grupos de interés adherido del GEPM	Realizar una reunión con los líderes y responsables de los grupos	30/06/2025	Equipo Plantificación y Gestión/proceso Gestión

		interés, con el fin que conozcan, su alcance y responsables de cada una de las cinco etapas que lo conforman.		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, 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.

Cumplimiento 2024

Subcomponente	Estrategia		Meta	Cumplimiento
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1	IVR personalizados o dinámicos	Perfilar el cliente y usuario a través de inteligencia artificial, con el fin de entregar información de manera automática	100%
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2	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 auto-consulta 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	100%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	3	Voice bot	Realizar la atención de transacciones blandas como el conmutador y consultas generales a través de un asesor digital	100%
	4	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	70%
3. Talento Humano	5	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	100%
4. Normativo y procedimental	6	Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente	Normativa y procedimientos actualizados	100%
5. Relacionamiento con el ciudadano	7	Programa Cercanía	Realizar 09 cercanías e impactar 50.000 clientes	100%

El Cumplimiento de las anteriores estrategias, se sustenta en el informe de Seguimiento No. 3 con corte a diciembre de 2024 publicado en 10-01-25 (páginas 1 y 2). Ver enlace:

<https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion/Seguimiento-3-2024.pdf>

Planeación 2025

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha de cumplimiento	Responsable
---------------	------------	------	-----------------------	-------------

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1	Aplicación Modelo Newton (Inteligencia artificial y redes neuronales en lenguaje Python)	2 hitos	28/11/2025	Canales Presenciales		
	2	Automatización de permiso para inicio de trabajos programados (Bot Luisa Centro de Control)	1 hito				
2. Fortalecimiento de los canales de atención	3	Autogestión consulta estado procesos de Vinculación Clientes	1 hito				
	4	Automatización exención de contribución (WhatsApp, Chat y página web)	1 hito				
3. Talento Humano	5	Lengua de señas colombiana	Capacitar a 30 trabajadores ESSA				
	6	Entrenamiento en Gestión y Experiencia del Cliente	Capacitar 92 trabajadores				
4. Normativo y procedimental	7	Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente	Normativa y procedimientos actualizados			28/11/2025	Soporte Clientes
5. Relacionamiento con el ciudadano	8	Programa Cercanía	9 cercanías 70.000 clientes			28/11/2025	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,

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 2024

Subcomponente	Estrategia	Meta	Cumplimiento	
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1	Gobierno digital	Selección y desarrollo de 2 servicios al año internos Administrativos (Gente ESSA)	100%
	2	Índice Transparencia y Acceso a la información pública ITA	Realizar la matriz autodiagnóstico del ITA y publicarla en el portal web Procuraduría General de la Nación	100%
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	3	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%
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	4	Aprobar en el comité de archivo los instrumentos de gestión de la información	Acta del Comité de archivo	100%
	5	Actualizar los instrumentos de gestión de la información	Documentos actualizados en el portal web	100%
4. Criterio Diferencial de accesibilidad	6	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	100%

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	7	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	100%
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%

El Cumplimiento de las anteriores estrategias, se sustenta en el informe de Seguimiento No. 3 con corte a diciembre de 2024 publicado en 10-01-25 (páginas 2 y 3). Ver enlace:

<https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion/Seguimiento-3-2024.pdf>

Planeación 2025

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha de cumplimiento	Responsable
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1 Gobierno digital	Selección y desarrollo de dos servicios internos Administrativos	28/11/2025	Tecnología de Información
	2 Índice Transparencia y Acceso a la información pública ITA	Lograr el 100% en la medición 2025	28/11/2025	Planificación y Gestión/rol Gestión Estratégica y Sostenibilidad
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	3 Mantener la atención de solicitudes de acuerdo con los lineamientos definidos en ESSA a través del proceso de atención clientes	Informe de solicitudes atendidas actualizado.	28/11/2025	Soportes Clientes

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	4	Aprobar en el comité de archivo los instrumentos de gestión de la información	Acta del Comité de archivo	28/11/2025	Gestión logística y seguridad
	5	Actualizar los instrumentos de gestión de la información	Documentos actualizados en el portal web		
4. Criterio Diferencial de accesibilidad	6	Brigadas de atención integral	15 brigadas institucionales en los municipios con oficinas de atención al cliente de ESSA	28/11/2025	Canales Presenciales
5. Monitoreo del acceso a la información pública	7	Generar y publicar informe de estadísticas	Publicar cifras actualizadas de manera cuatrimestral.	28/11/2025	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 2024

Estrategia		Meta	Cumplimiento
1	Capacitaciones	Realizar capacitaciones en ética y transparencia a 500 trabajadores de ESSA	100%
2	Sensibilización PAAC 2023-2024	Capacitar a 200 trabajadores de ESSA sobre el PAAC 2023-2024	100%

El Cumplimiento de las anteriores estrategias, se sustenta en los informes de Seguimiento No. 2 con corte a agosto publicado el 03-09-24 (página 3). Ver enlace: <https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion/Seguimiento-II-2024.pdf> y No.3 con corte a diciembre de 2024 publicados 03-09-24 y en 10-01-25 (página 3). Ver enlace:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

<https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/plan-anticorrupcion/Seguimiento-3-2024.pdf>

Planeación 2025

Estrategia		Meta	Fecha cumplimiento	Equipo de Trabajo
1	Capacitación	700 trabajadores en ética y transparencia	28/11/2025	Gestión financiera y riesgos
		200 trabajadores PAAC 2024-2025	28/11/2025	Planificación y Gestión/ proceso Gestión Estratégica y Sostenibilidad

ATENCIÓN DE INQUIETUDES Y SUGERENCIAS

Este Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024-2025 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.

Poor 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.