

**Entidad: Electrificadora de Santander S.A. E.S.P**  
**Vigencia: 2020**

Fecha Publicación: Diciembre 2020

**Componente: Gestion del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**

**Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Responsable	Fecha	% de avance	Observaciones Auditoría
<b>Subcomponente/ proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos	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. Resumen de los riesgos en procesos	Se actualizaron 56 de los 58 procesos de ESSA en los cuales no se identificaron materialización de riesgos de corrupción. Los procesos Liquidación y facturación en el MEM y Transacciones en el MEM no se actualizaron por petición del concededor del proceso dado que se encuentra documentando y ajustando estos procesos con el fin de obtener uno solo, sin embargo se le consultó si había tenido materializaciones de riesgos de corrupción a lo cual comunico que en no se han presentando.	Alex Fabián Bello	15/12/2020	100%	
<b>Subcomponente/ proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisión del Mapa de Riesgos de corrupción en coherencia con la matriz de riesgos y presentación de resultados en Comité de Gerencia. Mapa de Riesgos actualizado	Actualización matriz de corrupción. El 16 de diciembre de 2020 en reunión precedida por nuestro Gerente, directivos, trabajadores de algunas dependencias y el apoyo de un asesor externo se realizó el ejercicio de actualización y aprobación de la matriz de riesgos corrupción. Matriz de riesgos de corrupción 2020.	Juan Sebastian Bautista (Alex Fabian)	15/12/2020	100%	
<b>Subcomponente/ proceso 3</b> Consulta y divulgación	Realizar la actualización del mapa de riesgos de corrupción, teniendo en cuenta la participación de los grupos de interés internos y externos. Registro de asistencia.	Actualización matriz de corrupción con grupos internos. En la actualización de la matriz de corrupción ESSA 2020 se tuvieron como insumos los hallazgos identificados por auditoría interna, los riesgos de corrupción de casa matriz EPM, la medición de clima ético realizada a los trabajadores de ESSA y las percepciones de nuestros directivos. Debido a la pandemia no se pudo obtener la participación de otros grupos de interés como se había realizado en años anteriores.	Juan Sebastian Bautista (Alex Fabian)	15/12/2020	50%	
<b>Subcomponente/ proceso 4</b> Monitoreo y revisión	Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción. Resumen de la materialización.	Seguimiento a la materialización de riesgos de corrupción 2020. Durante la actualización de la matriz de riesgos corrupción en este 2020 se identificaron hechos materialización de R2 "Concusión", R6 "Tráfico de influencias", R7 "Abuso del poder/ autoridad" y R13 "Conflicto de intereses" para cada uno de los casos se realizó la respectiva medida de tratamiento. Se encuentra el formato Matriz de riesgos.	Juan Sebastian Bautista (Alex Fabian)	15/12/2020	100%	
<b>Subcomponente/ proceso 5</b> Seguimiento	En la ejecución del plan anual de Auditoría, en las auditorías ejecutadas se incluye la evaluación de los controles asociados al riesgo de fraude y corrupción. Informe de Auditoría.	Por metodología de Auditoría desarrollada de manera homologada a nivel de Grupo EPM y direccionada desde la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa, todos los trabajos de aseguramiento que se ejecuta el Área de Auditoría ESSA deben contener la evaluación de controles frente a los riesgos de fraude y corrupción.	Karen Juliana Pinto (Eder Fernandez).	16/12/2020	100%	

**Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización**

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Observaciones		% de Avance	Observaciones
Inscripción de trámites en el SUIT.	Continuar con la actualización de trámites en el SUIT /Transparencia y publicidad en trámites inscritos. Matriz de requisitos de trámites.	Se realizó la actualización de trámites y demás direcciones modificadas por temas de pandemia en SUIT. <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit">https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit</a>	Francisco Mondul	30/11/2020	100%	
Inscripción de trámites en el SUIT.	Continuar con la actualización de trámites en el SUIT/Eliminación o reducción de requisitos. Matriz de requisitos de trámites.	Nose realizaron actualizaciones de Eliminación o reducción de requisitos. Matriz de requisitos de trámites. <a href="https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit">https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit</a>	Francisco Mondul	30/11/2020	100%	

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Observaciones		% de avance	Observaciones
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Rendición de cuentas ESSA 2020 bajo los temas relevantes de RSE y Sostenibilidad. Publicación en el link de rendición de cuentas de la página web de ESSA de los informes de impacto de rendición de cuentas.	La rendición de cuentas de ESSA en el 2020 se llevó a cabo con los grupos de interés Gente ESSA (Trabajadores) y Accionistas, con la publicación de los informes de resultados alcanzados en el portal web de ESSA a través de los siguientes link:  Grupo de Interés Gente ESSA <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/rendicion-de-cuentas-gente-essa-2020.pdf?ver=2020-07-17-093114-427">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/rendicion-de-cuentas-gente-essa-2020.pdf?ver=2020-07-17-093114-427</a>  Grupo de interés Accionistas <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informe-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/informe-rendicion-de-cuentas-ESSA-2020-GI-Accionistas.pdf?ver=2020-06-19-083036-790">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informe-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/informe-rendicion-de-cuentas-ESSA-2020-GI-Accionistas.pdf?ver=2020-06-19-083036-790</a>	Maria Lizzette Meza Alfonso	5/06/2020	100%	
	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitación a los GI en rendición de cuentas. Publicación en el link de rendición de cuentas página web de ESSA del informe de impacto de las sensibilizaciones realizadas a Gente ESSA y otros grupos de interés priorizados.	En la rendición de cuentas con Accionistas, se realizó la capacitación del PAAC 2020, el cual se evidencia el informe de resultados publicados en el portal web de ESSA en el siguiente.  <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informe-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/informe-rendicion-de-cuentas-ESSA-2020-GI-Accionistas.pdf?ver=2020-06-19-083036-790">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informe-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/informe-rendicion-de-cuentas-ESSA-2020-GI-Accionistas.pdf?ver=2020-06-19-083036-790</a>  Esta capacitación no se brindará a los grupos interés Comunidad y Líderes de opinión debido a la directriz empresarial del confinamiento obligatorio por el Covid 19, en donde está prohibido llevar a cabo eventos presenciales con los grupos de interés.  En el mes de septiembre de 2020, se capacitaron 458 trabajadores de las diferentes dependencias de ESSA. El Informe de resultado está disponible en el portal web de ESSA a través del siguiente link: <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informe-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/informe-sensibilizacion-ifs-2019-y-paac-2020.pdf?ver=2020-11-30-104925-613">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informe-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/informe-sensibilizacion-ifs-2019-y-paac-2020.pdf?ver=2020-11-30-104925-613</a>	Maria Lizzette Meza Alfonso	30/07/2020	50%

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Observaciones		% de avance	Observaciones
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Aplicación de la encuesta virtual del IFS ESSA 2019 y rendición de cuentas ESSA 2020. Publicación en el link de rendición de cuentas página web de ESSA del Informe de los resultados de la encuesta aplicada.	La encuesta está disponible en el portal web de ESSA en el siguiente link: <a href="https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tegcvzdxUutbgez5NfWekYUJ73fQIZlvsaGskal9pURULTDJaNEgxFpBTEhSMURMEQ0R1JVWS4u">https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=tegcvzdxUutbgez5NfWekYUJ73fQIZlvsaGskal9pURULTDJaNEgxFpBTEhSMURMEQ0R1JVWS4u</a> El informe de resultados alcanzados se puede consultar en el portal web de ESSA a través del siguiente link: <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/informe-de-resultados-encuesta-ifs-2019-y-rendicion-de-Cuentas-2020.pdf?ver=2020-11-27-155509-067">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/informe-de-resultados-encuesta-ifs-2019-y-rendicion-de-Cuentas-2020.pdf?ver=2020-11-27-155509-067</a>	María Lizzette Meza Alfonso	29/05/2020	100%	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Aplicación de encuesta virtual a los enlaces de IFS ESSA 2020. Publicación en el link de rendición de cuentas página web de ESSA del Informe de los resultados de la encuesta aplicada.	La encuesta fue diseñada en el aplicativo Forms y fue contestada por 55 trabajadores con el rol de enlaces y validadores. Queda pendiente el informe de resultados alcanzados. Se anexa el link de la encuesta: El informe de resultados alcanzados se puede consultar en el portal web de ESSA a través del siguiente link: <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/informe-de-resultados-encuesta-proceso-elaboracion-ifs-2019.pdf?ver=2020-11-30-105016-850">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/informe-de-resultados-encuesta-proceso-elaboracion-ifs-2019.pdf?ver=2020-11-30-105016-850</a>	María Lizzette Meza Alfonso	29/05/2020	100%	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Seguimiento de compromisos rendición de cuentas con trazabilidad e impacto de visitas en la página web de ESSA. Publicación en el link de rendición de cuentas página web de ESSA la Matriz de seguimiento de los compromisos a noviembre de 2020 de la rendición de cuentas ESSA 2020.	La matriz de seguimiento de los compromisos generados de la rendición de cuentas ESSA 2020 con el GI Gente ESSA (Trabajadores) con corte a agosto, se publicó en septiembre de 2020 en el portal web de ESSA en el siguiente link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas</a>	María Lizzette Meza Alfonso	30/11/2020	100%	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Seguimiento de compromisos rendición de cuentas con trazabilidad e impacto de visitas en la página web de ESSA. Publicación en el link de rendición de cuentas página web de ESSA del reporte de impacto de visitas de los GI a este link	El informe de visitas o analytic del link de rendición de cuentas que está disponible en el portal web de ESSA, y el equipo de Comunicaciones Publico en el siguiente link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-Gente-ESSA-144">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-Gente-ESSA-144</a>	María Lizzette Meza Alfonso	30/06/2020	100%	

**Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano**

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Observaciones		% de avance	
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	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	Teniendo en cuenta las acciones implementadas para la prevención, contención y mitigación del SARS-CoV-2 toda la campaña de canales de atención estuvo orientada hacia los canales alternos de atención: <a href="https://www.facebook.com/137111523140939/videos/524784695118384">https://www.facebook.com/137111523140939/videos/524784695118384</a> <a href="https://www.facebook.com/137111523140939/videos/623264581944806">https://www.facebook.com/137111523140939/videos/623264581944806</a> <a href="https://www.facebook.com/137111523140939/videos/2683133901940230">https://www.facebook.com/137111523140939/videos/2683133901940230</a>	Silvia Alejandra Hernández	28/11/2020	100%	
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	Con el propósito de ampliar los canales de atención disponibles, mejorar la atención y modernizar el proceso, se dispondrá del servicio de módulos de autogestión (kioscos) en los principales centros comerciales, a través de los cuales nuestros clientes y usuarios podrán acceder a los siguientes servicios: Dos Módulos de autogestión (Kioscos) en centros comerciales	Teniendo en cuenta las medidas implementadas para la prevención, contención y mitigación del SARS-CoV-2, no se implementó los módulos de autogestión, no obstante, se implementaron las siguientes acciones para fortalecer la estrategia de atención a clientes y usuarios: *Pasamos de 68 a 180 Creadores de Experiencia en el canal telefónico. * Se habilitó la recepción de reclamos por el canal telefónico. * Desde el 06 de abril, se habilitaron los anexos a través del Chat * Se autorizaron las fianciasiones a través del canal telefónico *A partir del 14 de septiembre de 2020, se activó la estrategia desborde operativo para el reporte de quejas, daños, peticiones, y orientación a la factura: Septiembre: 192 atenciones Octubre: 215 Noviembre: 441	Silvia Alejandra Hernández	28/11/2020	100%	
	Desarrollar 10 Cercanías. Impactar a 52.500 clientes y usuarios	Por temas relacionados con el COVID19, en la vigencia 2020, no fue posible realizar las 10 Cercanía, programadas en el plan comercial. ESSA y el grupo empresarial toman esta decisión de no realizar la iniciativa, acogiendo las medidas nacionales sobre bioseguridad.	Alcira Blanco/Edgar Álvarez	30/12/2020	0%	
	Envío de factura por correo electrónico. Reporte del número de clientes a los que se les envía la factura por correo electrónico	Envío de facturas por correo electrónico, 6901 clientes estan matriculados para el envío de la factura.	Moisés Giovanni Vásquez	30/11/2020	100%	
	Implementar un módulo en el portal Web para que los clientes y o usuarios puedan consultar las facturas emitidas en el aplicativo JD Edwards. Salida en vivo del módulo de consulta de facturación de JD Edwards	Habilitación de usuarios para poder ingresar al portal y consultar la factura, se tiene el portal efactura, en el cual los clientes pueden consultar la facturas emitidas en JD Edwards. Link de Acceso: <a href="https://essa.efacturacadena.com/?swcertificado=NO">https://essa.efacturacadena.com/?swcertificado=NO</a>	Moisés Giovanni Vásquez	30/11/2020	100%	

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Observaciones		% de avance	
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	Ampliación de cobertura de recaudo con nuevas entidades bancarias. Mayor cobertura de recaudo del servicio de energía	Formalización de convenio de recaudo con Banco Agrario en el mes de febrero. El contrato con el recaudador Efecty fue aprobado junto con las condiciones contractuales, se presentaron diferencias las cuales se debieron conciliar llevando a cabo reuniones entre las partes jurídicas de ESSA y Efecty, también a través de correo electrónico. Se encuentra actualmente en validación tecnológica para obtener aval y pruebas en producción con el fin de comenzar el recaudo, se han presentado inconvenientes para establecimiento de la conexión al servicio web, se adelantan reuniones entre las dos partes.	Eliana Rocio Pinto Valencia	30/11/2020	85%	
	Aplicación de canales de pago electrónico. Informe de opciones de canales de pago	El proyecto de la implementación de datáfonos en los kioskos de diferentes oficinas de ESSA, requiere de trabajo en conjunto con Emtelco (servicio de datáfonos), Redeban(rol intermediario), Davienda (Servicio bancario), junto con ESSA. Se cambió de proveedor para fabricación de las estructuras de los datáfonos por lo que hubo un ligero retraso en los tiempos, en el mes de septiembre se obtuvo la cotización por parte de Emtelco quien asumió los costos, se realizó la instalación de los aditamentos en el mes de noviembre. Actualmente se encuentran en la instalación de lo referente a los datáfonos, pruebas de conexión y validación en el servicio web de ESSA para realización de pruebas.	Eliana Rocio Pinto Valencia	28/11/2020	75%	
	<b>Callback asistido:</b> Transacción bidireccional que contacta de manera automática al cliente y usuario que activa el servicio una vez el IVR le ofrece la alternativa de ser contactado cuando se cuenta con CE disponibles, aplica para los siguientes pilotos así: Línea Empresas: Activar al segundo 21 Conmutador: Activar al segundo 21 -Desarrollo de la funcionalidad de Callback asistido	A partir del 03 de agosto de 2020, se activo el servicio de callback asistido, el cual opera de la siguiente forma: A partir del segundo 21, de manera automática se activa el IVR que solicita confirmación de contacto, por lo tanto, si el cliente y usuario desea ser contactado y finaliza la llamada, el IVR de manera automática realiza la llamada cuando exista un agente disponible; si el cliente y usuario aún no ha finalizado la llamada, el IVR en caso de encontrar un creador experiencia disponible direcciona la llamada para ser atendido. Aplica para los frentes de trabajo (línea empresas y conmutador)	Silvia Alejandra Hernández	28/11/2020	100%	
	Autogestión información de la factura Promover que el cliente y usuario se auto gestione para conocer información acerca de la factura a través del IVR. Desarrollo de la funcionalidad IVR factura	El 10 de mayo se implementó el IVR factura para autogestión sobre consultas relacionadas con: último valor facturado (incluye todos los conceptos), fecha de vencimiento y días facturados en el último periodo. De mayo al 30 de noviembre de 2020, se han efectuado 50.126 consultas: Mayo: 11.662 Junio: 12.831 Julio: 7.140 Agosto: 4.241 Septiembre: 5.169 Octubre: 5.137 Noviembre: 3.946	Silvia Alejandra Hernández	30/11/2020	100%	

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Observaciones		% de avance	
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	Fortalecer las competencias de los trabajadores del proceso de atención clientes para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva. Capacitación en lenguaje de señas	Se efectuó el proceso de formación en lenguaje de señas con la Camara de Comercio de Bucaramanga.	Silvia Alejandra Hernández	28/11/2020	100%	
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y Procedimental	Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente. Continuar con la actualización normativa y procedimientos que apalanquen la atención al cliente y usuario	Las diferentes modificaciones de la normatividad no impactaron las definidas en la suit. No se registraron modificaciones en SUIIT	Francisco Mondul	30/11/2020	100%	
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	Fortalecimiento e impacto a las ofertas y servicios de ESSA de acuerdo a las condiciones comerciales de la subsegmentación del Grupo EPM. - 5.000 clientes vinculados en Paga a tu medida. -4.000 nuevos clientes vinculados al programa Energía prepago.	Paga a tu medida: 1.600 clientes vinculados, no alcanza la meta de 5000 producto de las restricciones por pandemia donde canales no aportó y gestores sociales iniciaron en julio. Energía Prepago : Meta 4.000 medidores se instalaron 5000 y la sobrejecución estuvo a cargo de pérdidas.	Alcira Blanco/Edgar Álvarez	30/12/2020	73%	

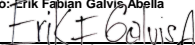
**Componente 5: Transparencia y Acceso de la información Pública**

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Observaciones		% de avance	Observaciones
	Hacer seguimiento a la actualización de la información mínima obligatoria con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de información de acuerdo con la ley 1712. Seguimiento del contenido que se encuentra en la sesión de transparencia del portal web. Entregando las actas del comité digital para su verificación. Ver link: <a href="http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3n%20con%20el%20Estado/Transparencia%20y%20acceso%20a%20la%20informaci%C3%B3n%20p%C3%BAblica.aspx#Instrumentos-de-gesti-n-de-la-informaci-n-P-blica-106">http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3n%20con%20el%20Estado/Transparencia%20y%20acceso%20a%20la%20informaci%C3%B3n%20p%C3%BAblica.aspx#Instrumentos-de-gesti-n-de-la-informaci-n-P-blica-106</a>	En el comité de archivo efectuado el 11/septiembre/2020, se definió que la instancia de aprobación de los documentos de los instrumentos de gestión de la información pública es el comité de archivo, razón por la cual se procedió a aprobarlos con la actualización de cada uno en el portal web de ESSA. Así mismo, se definieron 3 compromisos en este comité.	Yehira Natalia Gil	30/11/2020	20%	
	Continuar con la implementación de la estrategia de gobierno digital. Informe de avances de esta implementación.	Se tienen 24 planes de mejora en Avanza asociado a las brechas detectadas en autodiagnostico realizado dando continuidad a la implementación de la política de gobierno digital. Se presentan avances en gestión en todos los focos de gobierno digital.	Andres Malpica	30/11/2020	84%	
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	Mantener la atención de solicitudes de acuerdo a los lineamientos definidos en ESSA a través del proceso de atención clientes. Informe de solicitudes atendidas acorde a los indicadores establecidos en el proceso de atención clientes.	Seguimiento cuarto trimestre Se realizó actualización de la información contenida en la página web de ESSA en el link <a href="https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa#10-Instrumentos-de-gesti-n-de-informaci-n-p-blica-367">https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa#10-Instrumentos-de-gesti-n-de-informaci-n-p-blica-367</a>	Francisco Mondul	29/03/2020 28/06/2020 30/09/2020 11/11/2020	100%	
	Fortalecer las competencias de los trabajadores del proceso de atención clientes para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva. Capacitación en lenguaje de señas	Con relación al 5 componente "mecanismos para la transparencia y acceso a la información", se efectuó el proceso de formación en lenguaje de señas con la Camara de Comercio de Bucaramanga para dar atención a los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.	Silvia Alejandra Hernández	28/11/2020	100%	

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Observaciones		% de avance	Observaciones
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	Garantizar la accesibilidad de acuerdo a la NTCE 6047 de los espacios físicos y servicio al ciudadano. Accesibilidad de los espacios en las oficinas de atención al cliente de cimitarra y contratación	Oficinas Chima, Simacota, San Gil: cumplido Cimitarra: Se adecuaron los espacios por parte de ESSA y se solicitó a la alcaldía la intervención del espacio público. Contratación: Se realizó la gestión para la adecuación con fecha de terminación en junio 2021.	Clara Consuelo Ortiz	20/11/2020	85%	
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del acceso a la información pública	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.	Seguimiento cuarto trimestre Se realizó actualización de la información contenida en la página web de ESSA en el link <a href="https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa#10-Instrumentos-de-gesti-n-de-informaci-n-p-blica-367">https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa#10-Instrumentos-de-gesti-n-de-informaci-n-p-blica-367</a>	Francisco Mondul	28/11/2020	100%	

**Componente 6: Iniciativas adicionales**

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Observaciones		% de avance	Observaciones
<b>Subcomponente 1: Iniciativas adicionales</b>	Continuar con la realización y planeación de actividades que promuevan el ambiente ético en los grupos de interés ESSA. Dos (2) actividades realizadas en el transcurso del año.	Sensibilización sobre los valores y propósito de grupo, a través de la socialización en los equipos de trabajo con los agentes de cambio. Dentro de esta primera actividad para la medición se realizan 24 sensibilizaciones.  Socialización y refuerzo sobre los principios éticos en los equipos de trabajo. Dentro de esta segunda actividad diseñada para la medición, se realizan 18 espacios.	Francela Yohana Villamizar	30/11/2020	100%	
	Realizar capacitación y/o sensibilización del programa de Anticorrupción a los grupos de interés de ESSA. Asistencias a las capacitaciones y/o sensibilizaciones.	Se hizo la socialización del PAAC 2020 al GI Accionistas en la Asamblea realizada el jueves 19 de marzo de 2020 y la trazabilidad se encuentra en el informe de rendición de cuentas con este GI publicado en la página web de ESSA en el siguiente link: <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/Informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/informe-rendicion-de-cuentas-ESSA-2020-GI-Accionistas.pdf?ver=2020-06-19-083036-790">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/Informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/informe-rendicion-de-cuentas-ESSA-2020-GI-Accionistas.pdf?ver=2020-06-19-083036-790</a> .  En el mes de septiembre de 2020, se capacitaron 458 trabajadores de las diferentes dependencias de ESSA. El Informe de resultado está disponible en el portal web de ESSA a través del siguiente link: <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/Informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/informe-sensibilizacion-ifs-2019-y-paac-2020.pdf?ver=2020-11-30-104925-613">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/Informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/informe-sensibilizacion-ifs-2019-y-paac-2020.pdf?ver=2020-11-30-104925-613</a> .	Maria Lizzette Meza	28/06/2020	100%	
	Hacer el análisis al reporte de consultas al link del Plan anticorrupción del ciudadano en el portal web de ESSA. Reporte trimestral de estadísticas generados al enlace "Plan anticorrupción y atención al ciudadano" del portal web de ESSA.	El informe de visitas o analytic del link del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, está disponible en el portal web de ESSA en el siguiente link: <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/analytics-IFS/analytics-consulta-paac-2020.pdf?ver=2020-12-09-193022-257">https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/analytics-IFS/analytics-consulta-paac-2020.pdf?ver=2020-12-09-193022-257</a> .	Claudia Castellanos	30/09/2020	100%	

Seguimiento con corte Diciembre de 2020, realizado por:	Cargo: Profesional de Auditoría Realizó: Erik Fabian Galvis Abella Firma: 
	Cargo: Jefe de Área de Auditoría (e) Revisó: Eder Elias Fernandez Bermudez Firma: 