

Componente 1.

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente		Estrategia	Meta	Fecha Cumplimiento	Equipo de Trabajo	% Avance	Observaciones
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	29/12/2023	Planificación Financiera	38%	Se ha realizado actualización a los riesgos en 19 de los 50 procesos de ESSA, donde a la fecha no se ha evidenciado la materialización de riesgos asociados a corrupción.
Seguimiento	5	Verificación de las estrategias planteadas para cada uno de los cuatro subcomponentes.	Publicación Cuatrimestral Informe de Seguimiento	29/12/2023	Planificación Financiera	33%	Se realizó primer seguimiento cuatrimestral .

Componente 4.

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente		Estrategia	Meta	Fecha Cumplimiento	Equipo de Trabajo	% Avance	Observaciones
Direccionamiento estratégico	1	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	29/12/2023	Mercadeo y Ofertas	Inversión al 62,5% Clientes Vinculados 17,72% Financiaciones 26,31%	El programa tiene aceptación dentro del mercado, los meses de enero y marzo, se cumplió con la meta esperada para financiaciones y colocación de créditos. En el mes de marzo, se reforzó la mesa de control de las solicitudes de crédito ágil y tarjeta debido a la alerta por fraudes y suplantaciones, lo cual ocasiono una curva decreciente en los clientes y las financiaciones del programa. Igualmente se realizó reunión con los canales, para fortalecer la mesa de control. Los principales motivos, por los cuales se están rechazando son: ☐ Cédula fraude Fotomontaje en la entrega del producto Ejecutado 2,500 millones de Inversión con un cumplimiento del 62,5% Ejecutado 1.297 Clientes a marzo con un cumplimiento del 17,72% Ejecutado 2.774,22 millones financiados a marzo con un porcentaje de cumplimiento del 26,31%
	2	ESSA en Casa a través de chat y WhatsApp.	Garantizar a los clientes y usuarios el acceso a la información del programa ESSA en Casa a través de los canales alternos de chat y WhatsApp	29/12/2023	Canales Presenciales	100%	Se definieron las necesidades del flujo a programar en la asistente virtual y se realizó solicitud del desarrollo al proveedor; se realizaron pruebas de las funcionalidades solicitadas para aprobar el paso a producción. El 4 de abril de 2023 fue liberado en producción el siguiente desarrollo en la opción 1 de la asistente virtual Luisa en el Chat y el WhatsApp.
Fortalecimiento de los canales de atención	2	Factura a través de WhatsApp y de correo electrónico.	Garantizar a los clientes y usuarios recibir la factura de energía a través de WhatsApp, previo registro en el mismo canal en la opción Recibe tu factura a través de WhatsApp y recibir la factura de energía a través de correo electrónico, previo registro a través de WhatsApp	29/12/2023	Canales Presenciales	100%	Se definieron las necesidades del flujo a programar en la asistente virtual y se realizó solicitud del desarrollo al proveedor; se realizaron pruebas de las funcionalidades solicitadas para aprobar el paso a producción. El 4 de abril de 2023 fue liberado en producción el siguiente desarrollo en la opción 12 de la asistente virtual Luisa en el Chat y el WhatsApp.

Componente 4.

Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente		Estrategia	Meta	Fecha Cumplimiento	Equipo de Trabajo	% Avance	Observaciones
Fortalecimiento de los canales de atención	2	Consulta de cuentas con afectación del servicio por ejecución de desconexiones programadas y reporte de daños a través de la respuesta automática (IVR).	Habilitar el servicio de auto consulta para que nuestros clientes y usuarios conozcan el estado de afectación del servicio por ejecución de desconexiones programadas. El auto consulta se realizará digitando el número de cuenta a través de una opción en el IVR de respuesta automática en las líneas 018000971903 y 115	29/12/2023	Canales Presenciales	30%	Se definieron las necesidades del flujo a programar en el IVR y se realizó la solicitud del desarrollo al proveedor. Se realizaron las mesas de trabajo con el proveedor para el entendimiento de los documentos entregados y de la información disponibles para los desarrollos. Se definió el flujo en el IVR para la autoconsulta de las desconexiones programadas y los daños.
	2	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	29/12/2023	Canales Presenciales	70%	Se definió el diseño de la encuesta y las preguntas a realizar. Se definió el método de recolección de datos, lo cual se realizará a través de la lectura de un código QR. Se solicito la creación del aviso de privacidad que se debe mostrar al usuario antes de diligenciar la encuesta. Se realizó el diseño del reporte donde se realizará seguimiento a los datos.
Relacionamiento con el ciudadano	5	Programa Tu Medida	Vincular 3.000 clientes nuevos	29/12/2023	Mercadeo y Ofertas	21%	La ejecución acumulada al corte del mes de Marzo/2023 es del 21% correspondiente a 629 vinculaciones de una meta anual de (3.000) nuevas vinculaciones
	5	Programa Prepago	Vincular 3.000 clientes nuevos	29/12/2023	Mercadeo y Ofertas	48%	La ejecución acumulada al corte del mes de Marzo/2023 es del 48% correspondiente a 1.868 Medidores instalados de una meta anual de (3.900) medidores nuevos a instalar

Seguimiento con corte a Abril de 2023, realizado por:	Cargo: Profesional de Auditoría Realizó: Andrea Celeste Chacón Esquivel Firma: 
	Cargo: Jefe de Área de Auditoría Revisó: Iván Eduardo Cardona Roza Firma: 