

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

Vigencia: **2023**

Fecha Publicación: 8 de septiembre de 2023

**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	62%	Se ha realizado actualización a los riesgos en 31 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	Auditoría Interna	66%	Se realizó primer y segundo seguimiento cuatrimestral

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

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha Cumplimiento	Equipo de Trabajo	% Avance	Observaciones	
Administrativo	1	Servicios digitales con enfoque de clientes	Incentivar el uso en la página web de ESSA, el "módulo vinculación clientes de energía" para facilitar a nuestros clientes y usuarios los trámites relacionados con la conexión al servicio de energía. <a href="https://www.essa.com.co/site/clientes/hogar/tramites-y-servicios-hogar/vinculacion-clientes-energia">https://www.essa.com.co/site/clientes/hogar/tramites-y-servicios-hogar/vinculacion-clientes-energia</a>	29/12/2023	Atención Técnica de Clientes /Soporte Clientes	75%	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizó capacitación a empresas contratistas de obras civiles y alumbrado público en la Alcaldía de Bucaramanga, se socializaron temas relacionados con Distancias de seguridad en redes de distribución RETIE, Proceso para la Vinculación clientes nuevos: proyectos de MT, Matriz de Requisitos: Documentos para realizar trámites de legalización, Solicitudes por página Web y Causales de rechazo más relevantes. <a href="https://mibitacoraessa.epm.com.co/comuniquemonos/Lists/EntradasDeBlog/Post.aspx?ID=7243">https://mibitacoraessa.epm.com.co/comuniquemonos/Lists/EntradasDeBlog/Post.aspx?ID=7243</a></li> <li>Se realizó implementación de la Circular CREG 001 de 2023.</li> <li>Se realizó Webinar el 05 de julio con el gremio de electricistas en compañía del equipo de Atención Técnica de clientes. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=XD8n0oEG5il">https://www.youtube.com/watch?v=XD8n0oEG5il</a></li> <li>Se realizaron charlas con el objetivo de dar a conocer las mejoras en la implementación de la mencionada resolución los días 28 y 30 de agosto en el municipio de Bucaramanga.</li> <li><b>Se implementaron las siguientes mejoras:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Página de enlace que orienta a través de preguntas la decisión de conexiones complejas y sencillas.</li> <li>Dentro de la misma la matriz de requisitos.</li> <li>Diseño de formulario de solicitud del servicio segmentado. <a href="https://www.essa.com.co/site/clientes/hogar/proceso-vinculacion-clientes">https://www.essa.com.co/site/clientes/hogar/proceso-vinculacion-clientes</a></li> <li>Visualización de tableros de control y seguimiento en Mecys. <a href="https://apps.powerapps.com/play/e/default-bf1ce8b5-5d39-4bc5-ad6e-07b3e4d7d67a/a/ca6ee382-5673-49c6-9ff6-4bb3ad441bc0?tenantId=bf1ce8b5-5d39-4bc5-ad6e-07b3e4d7d67a&amp;sourcetime=2023-08-04%2021%3A33%3A46Z&amp;source=portal#">https://apps.powerapps.com/play/e/default-bf1ce8b5-5d39-4bc5-ad6e-07b3e4d7d67a/a/ca6ee382-5673-49c6-9ff6-4bb3ad441bc0?tenantId=bf1ce8b5-5d39-4bc5-ad6e-07b3e4d7d67a&amp;sourcetime=2023-08-04%2021%3A33%3A46Z&amp;source=portal#</a></li> </ul> </li> </ul>

**Componente 3.**

**Rendición de Cuentas**

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha Cumpliment	Equipo de Trabajo	% Avance	Observaciones	
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	Estrategia de comunicación interna y externa Rendición de Cuentas 2023.	Informe de la planeación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023, publicado en el portal web de ESSA link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas-Opcion-2023">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas Opción 2023,</a>	29/12/2023	Planificación y Gestión- Gestión Sostenible	95%	Informe de la planeación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023, publicado en el portal web de ESSA link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas Opción 2023">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas Opción 2023.</a> Catalogo 217810
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	2	Rendición de Cuentas 2023 Grupos de interés Accionistas y Estado.	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, 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>	29/12/2023	Asuntos Legales y Secretaría General	60%	Se realizó rendición de cuentas 2023 ESSA GI Accionistas (Ver informe en el link: <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-Rendicion-de-Cuentas-2023-ESSA-GI-Accionistas.pdf?ver=2023-08-11-084911-533">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-Rendicion-de-Cuentas-2023-ESSA-GI-Accionistas.pdf?ver=2023-08-11-084911-533</a> ) Iniciamos el proceso de planeación y organización de Rendición de Cuentas con el GI Estado.
	2	Rendición de Cuentas 2023 Grupo de Interés Gente ESSA.	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, 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>	29/12/2023	Desarrollo Humano Organizacional	70%	El 11, 18 y el 20 de abril del 2023, se realizó la rendición de cuentas sobre la gestión empresarial de ESSA en el 2022, enmarcada en la generación de valor social, ambiental y económico mediante los conversatorios con Trabajadores ESSA, los cuales cuentan con la participación total de 515 asistentes de las diferentes regiones. • 11 de abril de 2023: Zona norte, presencial, participación de 49 trabajadores • 18 de abril de 2023: Zona sur, presencial, participación de 57 trabajadores • 20 de abril de 2023: Bucaramanga, presencial y Málaga, virtual; participación de 409 trabajadores
	2	Rendición de Cuentas 2023 Grupo de interés Proveedores y Contratistas.	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, 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>	29/12/2023	Cadena de Suministro	50%	En 2023 se han realizado diferentes actividades de diálogo con nuestro grupo de interés en el espacio denominado "De la mano con nuestros proveedores y contratistas" donde hemos socializado y conversado de temas como las compras operativas, gestión de activos, sistemas de información Te Cuento y Ariba, requisitos de participación y ponderación, entre otros, resolviendo las inquietudes y escuchando en pro de la mejora continua. En apoyo con el ET Comunicaciones realizó video institucional de la Rendición de cuentas ESSA 2022 con los temas relevantes para nuestros Proveedores y Contratistas, video que se encuentra en producción y que esperamos socializar a finales de septiembre en el Boletín empresarial de P&C y a su vez lo registraremos en la página empresarial de ESSA en "información de interés de proveedores y contratistas" para que sea consultado por nuestro grupo de interés. En el video invitaremos a nuestro grupo de interés a diligenciar la encuesta de satisfacción así como a compartirnos sus inquietudes y observaciones las cuales se resolverán y publicarán.
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3	Evaluación de percepción IFS ESSA 2022 con los Grupos de Interés.	Informe de los resultados alcanzados, publicado en el portal web de ESSA, 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>	29/12/2023	Planificación y Gestión- Gestión Sostenible	100%	La encuesta de percepción de los grupo de interés frente al Informe de Sostenibilidad 2022, fue diligenciada por 198 entre marzo y julio de 2023. Ver informe publicado en el siguiente enlace <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-evaluacion-de-percepcion-grupos-de-interes-Informe-de-Sostenibilidad-2022.pdf?ver=2023-08-08-120213-257">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-evaluacion-de-percepcion-grupos-de-interes-Informe-de-Sostenibilidad-2022.pdf?ver=2023-08-08-120213-257</a>
	3	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: <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>	29/012/2023	Planificación y Gestión- Gestión Sostenible	100%	La encuesta de percepción de los grupo de interés frente al Informe de Sostenibilidad 2022, fue diligenciada por 198 entre marzo y julio de 2023. Ver informe publicado en el siguiente enlace <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-evaluacion-de-percepcion-grupos-de-interes-Informe-de-Sostenibilidad-2022.pdf?ver=2023-08-08-120213-257">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-evaluacion-de-percepcion-grupos-de-interes-Informe-de-Sostenibilidad-2022.pdf?ver=2023-08-08-120213-257</a>

**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 120%  Clientes Vinculados 44,52%  Financiaciones 65%	El programa ha tenido gran aceptación en los estratos 1, 2 y 3 principalmente. De acuerdo con las metas de financiación y crédito en lo corrido del año hasta el mes de julio, se evidencia un cumplimiento del 44,52% y 65% respectivamente. Las financiaciones se han visto apalancadas debido a las campañas especiales realizadas en lo corrido del año tales como: envío a domicilio, caribe eficiente, cupo especial para propietarios por estrato y cupo mínimo para P.A.P. Con el incremento en solicitudes y clientes se reforzó la mesa de control propia por parte de ESSA y además se buscaron otras alternativas a través de la herramienta de crédito que permitieran validar la veracidad del documento de identidad por medio de una validación facial. Los principales motivos, por los cuales se están rechazando son: □ Cédula fraude □ Fotomontaje en la entrega del producto Ejecutado 4.800 millones de Inversión con un cumplimiento del 120% Ejecutado 3.258 Clientes a agosto con un cumplimiento del 44,52% Ejecutado 7.170,13 millones financiados a agosto con un porcentaje de cumplimiento del 65%
Fortalecimiento de los canales de atención	2 ESSA en Casa a través de chat y WhatsApp.	Garantizar a los clientes y usuarios el acceso a la información del programa ESSA en Casa a través de los canales alternos de chat y WhatsApp	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.
	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	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.
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	60%	Se definieron las necesidades del flujo a programar en el IVR y se realizó la solicitud del desarrollo al proveedor; se definió el flujo en el IVR para la autoconsulta de las desconexiones programadas y los daños. En el avance del desarrollo se identifica novedad con el WS desarrollado por TI ESSA para consumir la información de desconexiones programadas de EnerGis. Debido a los tiempos requeridos para el ajuste del WS de desconexiones programadas, se toma la decisión de dividir el desarrollo para poder avanzar con la consulta del estado del daño o si existe un daño previamente reportado. El 24 de agosto de 2023 se realizaron pruebas con resultados exitosos para la consulta de reporte de daños, identificando implementación de la mejora propuesta en las pruebas realizadas.
	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	100%	Se definió el método de recolección de datos, lo cual se realizará a través de la lectura de un código QR; se solicitó 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. Se habilitó la encuesta para todas las ventanillas y los oficinas de atención clientes. Se socializó el proyecto a los profesionales de zona y a los técnicos de las oficinas y se realiza seguimiento a los informes mensuales.
Normativo y Procedimental	4 Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente	Normativa y procedimientos actualizados	29/12/2023	Soporte Clientes	50%	Se encuentran publicados 23 trámites en la página del SUIT, de los cuales 15 corresponden a trámites obligatorios y 8 a otros procedimientos administrativos. Se actualizaron los datos de operación en la pantalla de racionalización, con datos a corte marzo y junio de 2023.

Relacionamiento con el ciudadano	5	Programa Cercanía	Realizar 10 cercanías e impactar 52.000 clientes	29/12/2023	Mercadeo y Ofertas	29%	En el segundo trimestre del 2023 se realizaron dos de las diez cercanías planeadas, siendo estas las de los municipios de Girón y San Alberto. No fue posible realizar la Cercanía en el municipio de Málaga debido a que en ese momento (abril) no se disponía del Operador Logístico y por temas invernales, se dificultaba el acceso terrestre a la zona (se reprograma para el cuarto trimestre del año). En las 2 Cercanías adelantadas en el segundo trimestre, se realizaron 45 actividades en la aplicación de los diferentes tácticos con una población impactada aproximada de 9.020 personas de la comunidad.
	5	Programa Tu Medida	Vincular 3.000 clientes nuevos	29/12/2023	Mercadeo y Ofertas	70%	La ejecución acumulada al corte del mes de Agosto/2023 es del 70% correspondiente a 2.104 vinculaciones de una meta anual de (3.000) nuevas vinculaciones
	5	Programa Prepago	Vincular 3.000 clientes nuevos	29/12/2023	Mercadeo y Ofertas	131%	La ejecución acumulada al corte del mes de Agosto/2023 es del 131% correspondiente a 5.121 Medidores instalados de una meta anual de (3.900) medidores nuevos a instalar

**Componente 5**

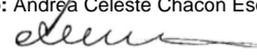
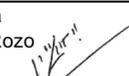
**Transparencia y Acceso de la información Pública**

Subcomponente		Estrategia	Meta	Fecha Cumpliment	Equipo de Trabajo	% Avance	Observaciones
1. Lineamientos de Transparencia Activa 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	1	Aprobar en el comité de archivo los instrumentos de gestión de la información.	Acta Comité de Archivo.	29/12/2023	Gestión logística y seguridad	100%	Se realizó comité de archivo el 28 de junio de 2023 donde se aprobó la actualización de los instrumentos de gestión de la información.
	3	Actualizar los instrumentos de gestión de la información.	Documentos actualizados en el portal web	29/12/2023	Gestión logística y seguridad	100%	Se realizó actualización de los instrumentos de gestión de la información en el portal web de ESSA dentro del marco del cumplimiento ITA.
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2	Mantener la atención de solicitudes de acuerdo con los lineamientos definidos en ESSA a través del proceso de atención clientes.	Informe de solicitudes atendidas	29/12/2023	Soporte Clientes	50%	Se realiza la actualización en página web de ESSA, del reporte de las transacciones a corte marzo y a junio de 2023. <a href="https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa-resolucion-1519">https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa-resolucion-1519</a>
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4	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	29/12/2023	Canales Presenciales	85%	La zona digital es un espacio físico en las instalaciones de la oficina principal de atención al cliente en Bucaramanga, en la cual ofrecemos a nuestros Clientes y usuarios una experiencia donde pueden acceder a la realización de transacciones digitales. A continuación se relacionan los componentes de la zona digital: 1 Módulo de Pagos 2 Módulos de Autogestión 2 Teléfonos para contacto con la línea 115 y 01800 2 Asesores en Línea – oficinas 1 Asesor en línea WEB 1 Gestorador de turnos
	4	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	29/12/2023	Canales Presenciales	70%	Se dio inicio al cronograma para la vigencia 2023 el cual contempla 8 brigadas integrales de atención clientes. A la fecha se han ejecutado 5 brigadas en los municipios de Simacota, Matanza, Onzaga, Páramo y La Paz.
5. Monitoreo del acceso a la información pública	5	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	29/12/2023	Soporte Clientes	50%	Se realiza la actualización en página web de ESSA, del reporte de las transacciones a corte marzo y a junio de 2023. <a href="https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa-resolucion-1519">https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa-resolucion-1519</a>

**Componente 6**

**Iniciativas adicionales**

Subcomponente		Estrategia	Meta	Fecha Cumplimiento	Equipo de Trabajo	% Avance	Observaciones
1. Iniciativas adicionales	1	Medición de Clima ético.	Realizar la medición de clima ético ESSA 2023 en los trabajadores	29/12/2023	Planificación Financiera	50%	Se realizó la medición de clima ético con cierre el 31 de agosto del 2023. Se realizará la divulgación de los resultados a partir del 13/09/2023 al comité de ética.
	1	Sensibilización PAAC 2021-2022 a 200 personas de grupos de interés Gente ESSA.	Informe de resultados alcanzados, Capacitación PAAC 2021-2022 e IFS 2021, Publicado en el portal web de ESSA <a href="https://www.essa.com.co/site/accion">link</a>	29/12/2023	Planificación y Gestión- Gestión Sostenible	20%	La sensibilización del PAAC 2022-2023, está planeada para desarrollar entre septiembre y octubre de 2023

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