

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

**Vigencia: 2021**

Fecha de Publicación: 06 Enero/ 2022

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Meta o producto	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
1. Política de Administración de Riesgos	Resumen de los riesgos en procesos.	Se actualizaron los riesgos de los 50 procesos de ESSA. Se evidenció la materialización del riesgo de un acto de fraude.	100%	
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos actualizado	Se revisó el mapa de riesgos y se disminuyó el número de procesos debido a que en este mes de diciembre se eliminaron los procesos de planeación de la contratación, contratación y administración de contratos por el nuevo proceso. Adquisición y Administración de Bienes y Servicios.	100%	
3. Consulta y divulgación	Registro de asistencia.	El 16 de diciembre/2021, se realizó el seguimiento de actualización de la matriz de riesgos de corrupción con los directivos. En esta oportunidad se tuvo como insumo las percepciones de los trabajadores de acuerdo al resultado de la medición de clima ético 2021.	100%	
4. Monitoreo y revisión	Resumen de la materialización.	A la fecha no se ha presentado riesgos de corrupción y se materializó el riesgo de un acto de fraude.	100%	
5. Seguimiento	Informes de Auditoría	En las auditorías ejecutadas del periodo 2021 del plan anual, se incluyó la evaluación de los controles asociados a FRAUDE y CORRUPCION.	100%	

Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización de Trámites				
Tipo de racionalización	Estrategia	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
Administrativo	Continuar con la actualización de trámites en el SUIIT (Transparencia y publicidad en trámites inscritos).	Se realizó actualización y se completaron los 13 trámites correspondientes a ESSA servicio de energía. Las actualizaciones realizadas al interior del proceso no han afectado los trámites en SUIIT	100%	
Normativo	Continuar con la actualización de trámites en el SUIIT/eliminación o reducción de requisitos	Se realizó actualización y se completaron los 13 trámites correspondientes a ESSA servicio de energía. Las actualizaciones realizadas al interior del proceso no han afectado los trámites en SUIIT	100%	

Componente 3: Rendición de cuentas				
Subcomponente	Meta o producto	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Informe con los resultados alcanzados y publicación 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> . Opción: Estrategias complementarias de Rendición Cuentas	El Informe de Sostenibilidad ESSA 2020 está disponible para consulta en el portal web de la empresa, a través del siguiente enlace: <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/informes-de-sostenibilidad/Informe-sostenibilidad-2020-essav2.pdf">https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/transparencia-ita/transparencia-essa/informes-de-sostenibilidad/Informe-sostenibilidad-2020-essav2.pdf</a> . Los informes de rendición de cuentas con los grupos de interés priorizados están disponibles para consulta en el portal web, a través del siguiente enlace: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-L-deres-de-opini-n-143">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-L-deres-de-opini-n-143</a> .	100%	
2 Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones Subcomponente y 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan a diciembre de 2021, publicados 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> . Opción: Rendición de Cuentas Accionistas	El jueves 19 de marzo de 2021, se realiza la rendición de cuentas sobre la gestión empresarial de ESSA en el 2020, enmarcada en la generación de valor social, ambiental y económico, a la Asamblea ordinaria de Accionistas, la cual cuenta con la participación de total de veintiséis (26) accionistas, que representan 15.135.797.233 acciones, equivalentes a un 99% de las acciones suscritas a la fecha (acciones suscritas 15.229.310.543), entre estos EPM Inversiones, EPM, el Departamento de Santander y algunos accionistas minoritarios. <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas/Informe-RC-2021-GI-Accionista.pdf?ver=2021-05-06-073125-107">https://www.essa.com.co/site/Portals/0/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas/Informe-RC-2021-GI-Accionista.pdf?ver=2021-05-06-073125-107</a>	100%	
	Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan a diciembre de 2021, publicados 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> . Opción: Rendición de Cuentas GI Líderes de Opinión	En marzo y abril de 2021, se da a conocer el Informe de Sostenibilidad ESSA 2020, mediante el ejercicio de rendición de cuentas y su divulgación es realizada a través de medios propios y medios de comunicación de la región: Cápsulas informativas (radio y tv), emitidas en Canal TRO, Paso TV, Enlace TV, La Caliente Stereo, emisora Jose Antonio Galán, Latina Stereo, Fiesta Stereo, y Olímpica Stereo. Pauta publicada en el especial 500 empresas – Vanguardia Liberal. Pauta principales resultados del informe de sostenibilidad, publicada en Vanguardia. Publicaciones realizadas en redes sociales de ESSA y el impacto generado fue de la siguiente manera: Facebook: 5 publicaciones, con 15.371 impresiones. Twitter: 2 publicaciones, con 2.665 impresiones. Instagram: 3 publicaciones, con 3.200 impresiones. Se realizó reunión con representantes de la comunidad de diferentes regiones del departamento manera virtual donde además de presentarles el informe general de rendición de cuentas, se dio respuestas a las distintas inquietudes.	100%	
	Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan a diciembre de 2021, publicados 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> . Opción: Rendición de Cuentas GI Gente ESSA	Se ejecutaron 5 espacios de conversación con el Gerente, Jefes de dependencia y el grupo de interés Gente ESSA, los días 15, 16, 17, 18 y 19 de febrero de 2021, con el fin de realizar la rendición de cuentas sobre la gestión empresarial de ESSA en el 2020 y retos del 2021, enmarcada en la generación de valor social, ambiental y económico. Elaboración de informe final y matriz de seguimiento, el cual se cargó en el portal web de ESSA <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>	100%	
Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan a diciembre de 2021, publicados 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> . Opción: Rendición de Cuentas GI Proveedores y Contratistas	El día jueves 24 de junio de 2021, se presenta la rendición de cuentas logros 2020 y retos 2021 sobre la gestión empresarial de ESSA enmarcada en la generación de valor social, ambiental y económico, al grupo de interés Proveedores y Contratistas en el Encuentro anual de Proveedores y Contratistas CENS Y ESSA 2021. Se publicó informe de rendición de cuentas y matriz de seguimiento a los compromisos.	100%		

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Meta o producto	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones	
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones Subcomponente y 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan a diciembre de 2021, publicados 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> Opción: Rendición de Cuentas GI Comunidad	Se llevó a cabo 1 espacio de Rendición de cuentas con el GI Comunidad, liderado por el Gerente, el equipo de Planificación y Gestión de AGO, el equipo de mercadeo y ofertas de AGC y el equipo de comunicaciones. Este espacio se dio en modalidad virtual con la plataforma teams, el día 29 de marzo de 2021 a las 10:00 a.m., contó con una participación de 66 personas, entre las cuales estuvieron vocales de control, presidentes de Junta de acción comunal, líderes rurales, veedores, líderes sociales, entre otros. Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan a diciembre de 2021, publicados 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> Opción: Rendición de Cuentas GI Comunidad	100%		
	Informe de resultados alcanzados y publicación 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> Opción: Estrategias complementarias de Rendición de Cuentas	Grupos de interés Gente ESSA: se realizaron 32 capacitaciones virtuales a través de aplicativo Teams desde el 11 de mayo de 2021 al 21 de septiembre de 2021, contando con la participación de 695 trabajadores de diferentes dependencias de ESSA así:  Grupo de interés P&C: el primer espacio de rendición de cuentas se llevó a cabo el 24 de junio de 2021, contando con la participación de 101 representantes. La trazabilidad respectiva.  El informe de resultados alcanzados esta disponible en el siguiente link del portal web de ESSA:  <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-Encuesta-Red-participantes-ESSA-proceso-IFS-2020.pdf?ver=2021-11-24-083436-320">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-Encuesta-Red-participantes-ESSA-proceso-IFS-2020.pdf?ver=2021-11-24-083436-320</a>	100%		
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición cuentas	Informe de resultados alcanzados y publicación 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> Opción: Estrategias complementarias de Rendición de Cuentas	Encuesta disponible en el portal web de ESSA desde el 19 de marzo de 2021 cuando se realizó la Asamblea de Accionistas hasta el 30 de octubre de 2021, para realizar el informe de resultados y publicarlo en el enlace que se refiere en la estrategia. Anexo link de consulta: <a href="https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa/informes-de-sostenibilidad">https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa/informes-de-sostenibilidad</a> .  La encuesta virtual estuvo disponible desde 19 de marzo al 31 de agosto de 2021, la cual fue diligenciada por 268 personas de los grupos de interés Gente ESSA, Accionistas, Clientes y Usuarios, Colegas, Comunidad, Proveedores y Contratistas y líderes de opinión. El informe de resultados alcanzados esta disponible en el siguiente link del portal web de ESSA:  <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-Encuesta-Red-participantes-ESSA-proceso-IFS-2020.pdf?ver=2021-11-24-083436-320">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-Encuesta-Red-participantes-ESSA-proceso-IFS-2020.pdf?ver=2021-11-24-083436-320</a>	100%		
	Informe de resultados alcanzados y publicación 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> Opción: Estrategias complementarias de Rendición de Cuentas	Esta encuesta virtual fue diligenciada del 22 de abril al 31 de julio de 2021, por 55 trabajadores de la red de participantes designados por sus líderes, para recopilar, actualizar y gestionar la debida validación de la información a publicarse dentro del Informe de Sostenibilidad 2020. El informe de resultados alcanzados ya está disponible en el siguiente link del portal web de ESSA:  <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-Encuesta-Red-participantes-ESSA-proceso-IFS-2020.pdf?ver=2021-11-24-083436-320">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-Encuesta-Red-participantes-ESSA-proceso-IFS-2020.pdf?ver=2021-11-24-083436-320</a>	100%		
	Informe de resultados alcanzados y publicación 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> Opción: Estrategias complementarias de Rendición de Cuentas	Esta encuesta se aplico en abril de 2021 a la red de enlaces y validadores de la construcción del Informe de Sostenibilidad 2020 disponible en el portal web de ESSA y el informe de resultados se publico en el enlace que se refiere en la estrategia en el mes de mayo de 2021. Esta encuesta virtual fue diligenciada del 22 de abril al 31 de julio de 2021, por 55 trabajadores de la red de participantes designados por sus líderes, para recopilar, actualizar y gestionar la debida validación de la información a publicarse dentro del Informe de Sostenibilidad 2020. El informe de resultados alcanzados ya está disponible en el siguiente link del portal web de ESSA:  <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-Encuesta-Red-participantes-ESSA-proceso-IFS-2020.pdf?ver=2021-11-24-083436-320">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-Encuesta-Red-participantes-ESSA-proceso-IFS-2020.pdf?ver=2021-11-24-083436-320</a>	100%		

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano					
Subcomponente	Meta o producto	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones	
1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Piezas de comunicación	Se efectuó la sinergia con el equipo de comunicaciones para que durante la vigencia del año 2021 se efectuaran piezas promocionales para incentivar el usos de los canales alternos de atención.  Se realizaron 10 acciones de comunicación interna para promocionar el uso de canales alternos de atención. Se realizaron 50 acciones de comunicación a nivel de redes sociales y boletines informativos para promocionar los canales alternos de atención.  Se realizó el envío de 367.576 mensajes de texto promocionado el uso del WhastApp Empresarial como canal alternativo de atención. Se produjo un video para promocionar los canales alternos de atención. Para el mes de agosto de 2021, se realizó el lanzamiento de "Luisa, la Luz que ilumina a Santander", la nueva asistente virtual de ESSA, por lo tanto, como apoyo al lanzamiento, se realizó el video con los servicios ofertados, se imprimieron 30.000 adhesivos promocionando el servicio, se imprimieron 45 afiches para las oficinas de atención y se instalaron 17 pendones. Se imprimieron insertos promocionando el uso de los canales alternos de atención, los cuales fueron entregados en la factura como anexo.  En los centros comerciales de San Gil y Piedecuesta se brandeó el acceso al ascensor con el número de WhatsApp Empresarial para promocionar su uso. Para el mes de octubre de 2021, se realizó el lanzamiento del servicio de atención virtual para clientes que requieren atención a través de lenguaje de señas colombiana. Así mismo, se realizó la promoción del nuevo servicio de "asesor en línea web" para la atención de clientes a través de video llamada. Se actualizó la página web con relación a los canales de atención ofertados por ESSA: <a href="https://www.essa.com.co/site/canales-de-atencion">https://www.essa.com.co/site/canales-de-atencion</a>	100%		
	2. Fortalecimiento de los canales de atención	Implementación ChatBot	El 17 de Agosto de 2021, se realizó el lanzamiento de LUISA, La Luz que ilumina a Santander como asistente virtual para los canales de WhatsApp Empresarial y Chat.  Luisa ofrece a nuestros clientes y usuarios, las siguientes opciones: 1. Programa Somos, 2. Daños en el servicio, 3. PQR, 4. Factura, 5. Energía Prepago, 6. Oficinas y puntos de pago, 7. Actualización de datos, 8. Información de interes 9. Confirmar la identidad de un trabajador o contratista, 10. Reporta un preseunta irregularidad, 11. Trámites y Requisitos.	100%	
		Reporte con la cantidad de clientes a los que se les envía la factura por correo electrónico.	Al día 31 de marzo de 2021, se remite factura via correo electronico a un total de 8.231 clientes y al 31 de octubre de 2021, se remiten factura vía correo electrónico a un total de 8.612 clientes.	100%	
	Implementación módulo portal web	Las facturas que son emitidas desde el aplicativo JDE pueden ser consultadas por los usuarios en el portal E-factura , a través del Link de acceso: <a href="https://essa.efacturacadena.com">https://essa.efacturacadena.com</a> , con el usuario y clave asignado, donde podrá consultar y descargar el estado de la factura y demás documentos que hacen parte de la facturación.	100%		
	Implementación módulo portal web	Se realizó el levantamiento del documento con especificaciones técnicas con la necesidad del proceso de recaudos, en conjunto con TI. Se realizó el presupuesto el cual fue aprobado  Pendiente del Desarrollo del proyecto por parte del proveedor y pruebas técnicas. Establecimiento del cronograma.	65%		

**Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**

Subcomponente	Meta o producto	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Informe de opciones de canales de pago.	Los datáfonos se encuentran instalados en los aditamentos de las oficinas principales (12 oficinas). Las pruebas de conectividad fueron exitosas. Se entrega el desarrollo del archivo asobancaria con la información de los pagos, pruebas exitosas.	85%	
	SMS de notificación	El 1 de marzo se inició con la estrategia descargando BD de EnerGis del día anterior de daños en estado reparado, atendido y cancelado, preparando BD y se publica información en la plataforma y se hace envío de SMS. La mejora de experiencia del cliente planeada, se ha venido desarrollando y esta gestionada por el área de canales presenciales.	100%	
	Implementación Video llamada para atención incluyente	Se han venido adelantando y desarrollando estrategias para la atención incluyente por medio de video llamadas, seleccionando por parte de Emtelco con relación al creador de experiencia experto en LSC (lenguaje de señas) al realizar capacitación teórico practica con relación a los procedimientos establecidos para la atención de clientes y usuarios, definiendo ícono de acceso y nombre del servicio para habilitación en la página web, igualmente se realizó diseño y elaboración del pendón que servirá de imagen corporativa para el fondo del creador de experiencia que realizará la atención a través de lengua de señas, entre otras actividades que complementan esta estrategia. <a href="https://www.essa.com.co/site/canales-de-atencion/lengua-de-senas-colombiana-lsc">https://www.essa.com.co/site/canales-de-atencion/lengua-de-senas-colombiana-lsc</a>	100%	
3. Talento Humano	No. de personas formadas	La formación en Lenguaje de Señas Colombiana LSC, se realizó a través de la Camara de Comercio de Bucaramanga para un grupo de 27 trabajadores. Se crearon 3 grupos de formación: Nivel I, Nivel II y Nivel Reentrenamiento. Para los niveles I y II la formación se realizó el 23 de octubre, 6 de noviembre, 20 de noviembre y 27 de noviembre. Para el nivel Reentrenamiento la formación se realizó los días 23 de octubre, 6 de noviembre y 20 de noviembre. Se certificaron 9 trabajadores en el nivel I, 5 trabajadores en el nivel II y 13 trabajadores en el nivel de reentrenamiento.	100%	
4. Normativo y procedimental	Normativa y procedimientos actualizados.	Se realizó actualización y se completaron los 13 trámites correspondientes a ESSA servicio de energía. Las actualizaciones realizadas al interior del proceso no han afectado los trámites en SUIT	100%	
5. Relacionamiento con el ciudadano	Siete cercanías, bajo esquema mixto de presencialidad y virtualidad impactando a 21.000 clientes y usuarios	A 30 de Noviembre de 2021, se da cumplimiento al programa de Cercanía 2021 con un total de 7 Cercanías en los municipios de ( Barrancabermeja, Cimitarra, Cantagallo- San Pablo, Cimitarra, San Martín, Sabana de Torres, Piedecuesta y Bucaramanga ), con una población impactada de 23.656 clientes y usuarios, con un cumplimiento del 110.03% respecto a lo planeado.	100%	
	3.000 clientes vinculados en Paga a tu medida.	Se vincularon un total de 3.028 clientes a cierre de noviembre 2021 a la oferta paga a tu medida. El año 2021 cierra con un indicador del 101% de las inscripciones planeadas de 3.000 vinculaciones y la ejecución fue de 3.028 con una participación del 59% del total en el Municipio de Barrancabermeja	100%	
	4.000 nuevos clientes vinculados al programa Energía prepago.	De la meta presupuestada de 4.000 medidores nuevos a instalar, se logra la ejecución del 101% correspondiente a 4.059 medidores, cumpliéndose el objetivo presupuestado de manera anticipada. Desde el inicio del programa en 2011, se han vinculado un total de 36.066 clientes/usuarios en 27 municipios de cobertura ESSA.	100%	

**Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información**

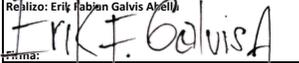
Subcomponente	Meta o producto	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
1. Lineamientos de Transparencia Activa y 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Procedimiento mencionado	Se construyó la GSCGD004-GUÍA DE USUARIO ELABORACION INSTRUMENTOS DE INFORMACIÓN PÚBLICA, la cual define el paso a paso para elaborar y/o actualizar los instrumentos de gestión de la información y ya se encuentra publicado en la suite para consulta.	100%	
	Desarrollo tecnológico definido	Se construyó una herramienta de Excel llamada "esquema-de-publicacion-ley-1712-2021" cuya administración es del proceso de gestión documental y su actualización en el portal web se realiza anualmente o cuando se requiera de acuerdo a lo definido en el acta del comité de archivo del 11-sep-2020 (adjunto acta).	100%	
	Determinación del Comité de archivo	Se analizó con ASSA, ASC-TI, AGO-planeación y comunicaciones donde se determinó que este documento queda liderado por parte de ASSA proceso gestión documental con el apoyo de su actualización en el portal web por parte de comunicaciones; siendo responsabilidad de todas las áreas la actualización de cada tema en el portal web.	100%	
	Plan de trabajo establecido	Se crean los planes de gobierno digital 2021-2023 y se incorpora la implementación de resolución 1519 de transparencia activa y el estudio de los anexos 2-3-4 de la resolución 620	100%	
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Informe de solicitudes atendidas	Se define plan de trabajo para incorporar a los tramites SUIT también los OTA. <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> .	100%	
4. Criterio Diferencial de accesibilidad	No. de personas formadas	La formación en Lenguaje de Señas Colombiana LSC, se realizó a través de la Camara de Comercio de Bucaramanga para un grupo de 27 trabajadores. Se crearon 3 grupos de formación: Nivel I, Nivel II y Nivel Reentrenamiento. Para los niveles I y II la formación se realizó el 23 de octubre, 6 de noviembre, 20 de noviembre y 27 de noviembre. Para el nivel Reentrenamiento la formación se realizó los días 23 de octubre, 6 de noviembre y 20 de noviembre. Se certificaron 9 trabajadores en el nivel I, 5 trabajadores en el nivel II y 13 trabajadores en el nivel de reentrenamiento.	100%	
	Video llamada para atención incluyente	Se han venido adelantando y desarrollando estrategias para la atención incluyente por medio de video llamadas, seleccionando por parte de Emtelco con relación al creador de experiencia experto en LSC (lenguaje de señas) al realizar capacitación teórico practica con relación a los procedimientos establecidos para la atención de clientes y usuarios, definiendo ícono de acceso y nombre del servicio para habilitación en la página web, igualmente se realizó diseño y elaboración del pendón que servirá de imagen corporativa para el fondo del creador de experiencia que realizará la atención a través de lengua de señas, entre otras actividades que complementan esta estrategia. <a href="https://www.essa.com.co/site/canales-de-atencion/lengua-de-senas-colombiana-lsc">https://www.essa.com.co/site/canales-de-atencion/lengua-de-senas-colombiana-lsc</a>	100%	
	Accesibilidad de los espacios en la oficina de atención al cliente de Contratación.	Se construyó la rampa de acceso al local quedando a nivel del andén.	100%	
5. Monitoreo del acceso a la información pública	Publicar informe con estadísticas de requerimiento del proceso de atención clientes, relacionados con solicitudes de acceso a información pública.	Se realiza la actualización en página web de ESSA, del reporte de las transacciones a corte noviembre de 2021. <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>	100%	

**Componente 6: Iniciativas adicionales**

Estrategia	Meta o producto	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
1. Continuar con la realización y planeación de actividades que promuevan el ambiente ético en los grupos de interés ESSA.	Realizar dos actividades en el año 2021 que refuercen la gestión ética, los principios y el propósito del grupo empresarial.	Se realizaron las socializaciones con los agentes de cambio para que a través de ellos se multipliquen en los equipos de trabajo las iniciativas de ética, valores y principios, adicional se realizó en conjunto con las empresas del grupo el diseño, ejecución y participación del conversatorio el 5 de noviembre, sobre ética, valores y principios.	100%	
2. Realizar medición clima ético	Informe de resultados medición clima ético 2021	Se realizó la medición de clima ético desde el 24 de Agosto hasta el 24 de Septiembre del 2021, donde se obtuvieron un total de 572 encuestas diligenciadas.	100%	

**Componente 6: Iniciativas adicionales**

Estrategia	Meta o producto	Actividades cumplidas	% Avance	Observaciones
3. Diseñar y publicar producto comunicativo denominado "Transparencia" al interior de la organización	Producto comunicativo "Transparencia"	Se lleva el diseño de 7 piezas de transparencia a la fecha. Se creó el producto comunicativo manual de transparencia el cual se realizó la divulgación mediante comunicámonos y se encuentra cargado en Bitácora ESSA.	100%	
4. Realizar capacitación y/o sensibilización del PAAC 2021 en el GI Gente ESSA.	Asistencias a las capacitaciones y/o sensibilizaciones.	Durante mayo a septiembre de 2021, se han realizaron 32 capacitaciones a través del aplicativo Teams, acerca de los aspectos fundamentales de RSE y Sostenibilidad que incluye el PAAC 2021, el cual soporta el tema clave de Transparencia, contado con la participación de 695 personas de las diferentes dependencias y equipos de trabajo así:	100%	

Seguimiento con corte a diciembre de 2021, realizado por:	Cargo: Profesional de Auditoria Realizo: Erik Fabien Galvis Abelló 
	Cargo: Jefe de Area de Auditoria Realizo: Ivan Eduardo Cardona Roza 