

Entidad: Electrificadora de Santander S.A. E.S.P
Vigencia: 2024
Fecha de Publicación: 10 Enero de 2025

Componente 1

Mapa de riesgos de Corrupción

Subcomponente	Estrategia		Meta	Fecha de cumplimiento	Equipo de Trabajo	% Avance	Seguimiento
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	27/12/2024	Planificación Financiera	100%	Se llevó a cabo la actualización de los riesgos en 50 procesos con sus matrices asociadas a riesgos de corrupción en ESSA, las cuales se encuentran en sistema Suite Visión Empresarial.
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	27/12/2024	Planificación Financiera	100%	Se organizaron varios espacios de consulta con clientes, usuarios, proveedores y contratistas, en los que participaron 191 personas, con el propósito de identificar riesgos de corrupción asociados al relacionamiento con los grupos de interés. En estas sesiones, se recopilaron insumos clave que serán fundamentales para la actualización de la matriz de riesgos de corrupción ESSA 2025.
Consulta y divulgación	3	Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción	Reporte de riesgos materializados en procesos 2023	27/12/2024	Planificación Financiera	100%	No se evidenció la materialización de riesgos de corrupción en ninguno de los procesos
Monitorio y revisión	4	materialización de riesgos asociados a corrupción	Reporte de riesgos materializados en procesos 2023	27/12/2024	Planificación Financiera	100%	No se evidenció la materialización de riesgos de corrupción en ninguno de los procesos
Seguimiento	5	verificación de las estrategias planteadas para cada uno de los cuatro subcomponentes	Publicación Cuatrimestral Informe de Seguimiento	27/12/2024	Auditoría	100%	Se realizó primer, segundo y tercer seguimiento cuatrimestral al cumplimiento de las estrategias planteadas en el PAAC 2024, con resultados satisfactorios.

Componente 2

Racionalización de Trámites

Tipo de racionalización	Estrategia		Meta	Fecha cumplimiento	Equipo de trabajo	Enlace	Seguimiento
Administrativo	Módulo vinculación clientes de energía		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/tramites-y-servicios-hogar/vinculacion-clientes-energia	27/12/2024	Soporte Clientes	100%	Se rediseñó y mejoró la funcionalidad del portal web de vinculación de clientes, optimizando su interacción, automatización y el proceso de revisión documental mediante la implementación de Mecys. Además, se automatizaron los formularios para facilitar su seguimiento y diligenciamiento, y se revisó la matriz de requisitos documentales, eliminando aquellos innecesarios.

Componente 4

Mecanismos para Mejorar

Subcomponente	Estrategia		Meta	Fecha de cumplimiento	Responsable	Enlace	Seguimiento
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	27/12/2024	Canales Presenciales	100%	Se definió habilitar, en una primera fase, un audio informativo tipo IVR dirigido a clientes y usuarios en mora, y en una segunda fase, un audio automatizado con opción de transferencia al piloto de Financiaciones.

Componente 4

Mecanismos para Mejorar

Subcomponente	Estrategia		Meta	Fecha de cumplimiento	Responsable	Enlace	Seguimiento
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 autoconsulta 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	27/12/2024	Canales Presenciales	100%	A través de la USTO EPM, se obtuvo la URL para consumir la información de "permisos operativos (desconexiones programadas)" directamente desde el SP/7. Sin embargo, el desarrollo de la autoconsulta para que los clientes y usuarios conozcan el estado del servicio debido a una desconexión programada se llevará a cabo en 2025, debido a la reprogramación en la fecha de salida a producción del SwitchOver ESSA y a los trámites técnicos y de ciberseguridad necesarios para que el contratista del Contact Center pueda acceder a la API y consumir esta información.
	3	Voice bot	Realizar la atención de transacciones blandas como el conmutador y consultas generales a través de un asesor digital	27/12/2024	Canales Presenciales	100%	A partir del 1 de abril de 2024 la atención de las líneas de conmutador 6076303333 y 6076339767 es realizada a través de la asistente virtual Luisa (VoiceBot).
	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	27/12/2024	Canales Presenciales	70%	A partir del cambio de plataforma (migración de UContact a Genesys) en la cual se encuentra desarrollado el Bot de WhatsApp, fue necesario reprogramar las tareas y fecha de finalización de la iniciativa Deflection
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	27/12/2024	Canales Presenciales	100%	En la vigencia 2024 se llevó a cabo la capacitación en Lengua de Señas en los niveles I, II, III y reentrenamiento para los trabajadores del E.T. Canales Presenciales.
4. Normativo y procedimental	6	Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente	Normativa y procedimientos actualizados	27/12/2024	Soporte Clientes	100%	Se actualizaron los datos operativos en la página del SUIT, con corte a septiembre de 2024, correspondientes a los 15 trámites obligatorios y a los 8 procedimientos administrativos restantes
5. Relacionamiento con el ciudadano	7	Programa Cercanía	Realizar 09 cercanías e impactar 50.000 clientes	27/12/2024	Mercadeo y Ofertas	100%	Se desarrollaron 9 programas de "Cercanía" en los diversos municipios del área de influencia de ESSA, donde se ejecutaron actividades dirigidas a educar e instruir a usuarios y líderes comunales sobre temas relacionados con la prestación del servicio de energía, alcanzando un impacto en mas 50.100 clientes.

Componente 5

Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información Publica

Subcomponente	Estrategia		Meta	Fecha de cumplimiento	Responsable	Enlace	Seguimiento
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1	Gobierno digital	Selección y desarrollo de 2 servicios al año internos Administrativos (Gente ESSA)	27/12/2024	Tecnología de Información	100%	Se desarrolló un primer bot para automatizar la creacion y registro de procesos provenientes del portal web de ESSA, en sistema SAC, con el objetivo de optimizar los tiempos de respuesta al cliente. El segundo bot fue desarrollado con el fin de eliminar la tarea repetitiva de crear procesos en la herramienta SAC proveniente de los PQR y diferentes canales de recepcion de solicitudes essa@essa.com.co entre otros
	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	27/12/2024	Planificación y Gestión/rol Gestión Estratégica y Sostenibilidad	100%	El pasado 20 de agosto de 2024, se realizó la Autoevaluación de ITA en la página de la Procuraduría General de la Nación, obteniendo un resultado de 98 puntos de 100 posibles.
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	27/12/2024	Soportes Clientes	100%	Actualización en página web de ESSA, el reporte de las transacciones a corte septiembre de 2024. (4.10 Informes trimestrales sobre el acceso a información, quejas y reclamos).

Componente 5

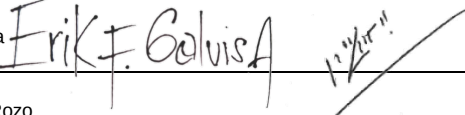
Mecanismos para la transparencia y acceso a la Información Publica

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha de cumplimiento	Responsable	Enlace	Seguimiento
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	27/12/2024	Soportes Clientes	100%	Actualización en página web de ESSA, el reporte de las transacciones a corte septiembre de 2024. (4.10 Informes trimestrales sobre el acceso a información, quejas y reclamos).
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	27/12/2024	Gestión logística y seguridad	100%	En comité de archivo se aprobaron los instrumentos de gestión de la información con acta de reunion el dia 10 de julio de 2024.
	5 Actualizar los instrumentos de gestión de la información	Documentos actualizados en el portal web	27/12/2024	Gestión logística y seguridad		Una vez aprobados los instrumentos de gestión de la información, se actualizó los documentos en el portal web de ESSA. https://www.essa.com.co/site/transparencia-ita/transparencia-essa-resolucion-1519
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	27/12/2024	Canales Presenciales	100%	Se definió la ubicación y los componentes de la zona de autogestión en la oficina Parnaso. Así mismo, se habilitaron los puntos de corriente y red para el módulo de autogestión y el PC para asesor en línea web. Igualmente, se habilitó el módulo de autogestión, el PC para asesor web, el teléfono para comunicación directa hacia el Contact Center y se realizó arreglo locativo de la zona de autogestión.
	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	27/12/2024	Canales Presenciales	100%	En cumplimiento al cronograma se realizaron brigada en los municipios de: Guaca, Santa Barbara, Curiti, El Playón. Coromo, Tona, Onzaga, Aratoca, Florian, Cerrito, Concepción, Guepsa, Barichara, Zapamanga IV.
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	27/12/2024	Soportes Clientes	100%	Se realizó la actualización en página web de ESSA, del reporte de las transacciones a corte septiembre de 2024. (4.10 Informes trimestrales sobre el acceso a información, quejas y reclamos).

Componente 6

Estrategias Adicionales

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha cumplimiento	Equipo de Trabajo	Enlace	Seguimiento
1. Estrategias Adicionales	1 Capacitaciones	Realizar capacitaciones en ética y transparencia a 500 trabajadores de ESSA	27/12/2024	Planificación Financiera	100%	Se elaboró y socializo el material correspondiente al temario de capacitación para el año 2024, enfocado en la gestión de cumplimiento en ESSA. Para este año, se incluyó una evaluación de la apropiación de los conocimientos a través de la aplicación Forms, disponible en la URL: https://forms.office.com/r/KywbQsvvSZ

Seguimiento con corte a Diciembre de 2024, realizado por:	Cargo: Profesional de Auditoría
	Realizó: Erik Fabian Galvis Abella
	Firma: 
	Cargo: Jefe de Área de Auditoría
	Realizó: Ivan Eduardo Cardona Roza
	Firma: