

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

**Vigencia: 2023**

Fecha Publicación: enero de 2024

**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	100%	Se realizó la actualización de los riesgos en procesos para 48 procesos, 2 procesos se encuentran en proceso de unificación Diseño o ajuste de procesos y Seguimiento a la gestión y resultados de procesos el cual se crearía el nuevo proceso denominado Diseño y seguimiento de procesos; sin embargo, ya se realizó el ejercicio de riesgos, a la fecha no se ha evidenciado la materialización de riesgos asociados a corrupción.
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	29/12/2023	Planificación Financiera	100%	Se realizó la actualización y seguimiento de la Matriz de riesgos de corrupción ESSA 2023, como resultado de esta actualización se obtuvo un índice de riesgos de 0,332. Para esta actualización se contó con la participación de clientes y usuarios ESSA, con el fin de conocer su percepción sobre los posibles riesgos de corrupción que pueden llegar a presentarse en el relacionamiento de ESSA con las comunidades, el resultado de esta percepción fue positiva y satisfactoria.
Consulta y divulgación	3 Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción.	Reporte de riesgos materializados en procesos 2023	29/12/2023	Planificación Financiera	100%	Se realizó la actualización, análisis y seguimiento de la Matriz de riesgos de corrupción ESSA 2023, para esta medición se contó con la participación de los directivos ESSA, trabajadores de algunas áreas de ESSA y clientes y usuarios.
Monitorio y revisión	4 Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción.	Reporte de riesgos materializados en procesos 2023	29/12/2023	Planificación Financiera	100%	Durante el proceso de actualización de riesgos de la matriz de riesgos de corrupción ESSA no se evidenciaron materializaciones de riesgos, los controles fueron eficaces.
Seguimiento	5 Verificación de las estrategias planteadas para cada uno de los cuatro subcomponentes.	Publicación Cuatrimestral Informe de Seguimiento	29/12/2023	Auditoría Interna	100%	Se realizó primer, segundo y tercer seguimiento cuatrimestral al cumplimiento de las estrategias planteadas en el PAAC 2023, con resultados satisfactorios.

**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	100%	<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 en los municipios de Bucaramanga, Barrancabermeja y San Gil.</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>Actualización de matriz de requisitos según las retroalimentaciones del grupo de interés.</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;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;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 planeación de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2023, publicado en el portal web 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%	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">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas</a> Opción 2023. 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> ) Se realizó proceso de planeación y organización de Rendición de Cuentas con GI Estado pero finalmente no se llevo a cabo.
	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	100%	El 11, 18 y el 20 de abril del 2023, se realizó la rendición de cuentas sobre la gestión empresarial de ESSA 2022, enmarcada en la generación de valor social, ambiental y económico mediante los conversatorios con Trabajadores ESSA, los cuales cuentan con la participación 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. Se publicó en el portal web de ESSA el informe de rendición de cuentas 2023 GI Gente: <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-RC-2023-GI-Gente-ESSA.pdf?ver=2023-11-23-095724-007">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-RC-2023-GI-Gente-ESSA.pdf?ver=2023-11-23-095724-007</a> .
		Rendición de Cuentas 2023 Grupo de interés Comunidad	Informe de 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 Social	100%	Se realizó rendición de cuentas 2023 ESSA GI Comunidad, Ver informe en el link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2023-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1522">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2023-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1522</a>
		Rendición de Cuentas 2023 Grupo de interés Colegas	Informe de 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	Subgerencia de Conexiones	100%	Se realizó rendición de cuentas 2023 ESSA GI Comunidad, Ver informe en el link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2023-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1522">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2023-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1522</a>
		Rendición de Cuentas 2023 Grupo de interés Proveedores y Contratistas.	Informe de 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	100%	Se realizaron diferentes actividades de diálogo 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. Se realizó video institucional de la Rendición de cuentas ESSA 2022 con los temas relevantes para nuestros Proveedores y Contratistas, el cual se socializó en el Boletín empresarial de P&C y en la página empresarial de ESSA en "información de interés de proveedores y contratistas". En el video se invitó a nuestro grupo de interés a diligenciar la encuesta de satisfacción así como a compartirnos sus inquietudes y observaciones las cuales se resolvieron. Ver informe en el link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2023-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1522">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2023-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1522</a>
		Rendición de Cuentas 2023 Grupo de interés Clientes y Usuarios	Informe de 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	Mercadeo y Ofertas	100%	Se realizó rendición de cuentas 2023 ESSA GI Comunidad, Ver informe en el link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2023-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1522">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-2023-ESSA-y-grupos-de-inter-s-1522</a>
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3	Sensibilización IFS 2022 a 200 trabajadores	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 sensibilización del Informe de Sostenibilidad 2022, que es el principal instrumento del diálogo en los espacios de rendición de cuentas con los grupos de interés de ESSA, se abordó en tres conversatorios presenciales con el grupo de interés Gente ESSA, los días 11 de abril en Barrancabermeja, 18 de abril en San Gil y 20 de abril de 2023 en Bucaramanga, alrededor de los temas materiales o relevantes en Sostenibilidad, los cuales generan valor social, ambiental y económico a los territorios en los que ESSA hace presencia, contando con la participación total de 515 asistentes de las diferentes regiones. Ver informe disponible en el portal web de ESSA.
	3	Evaluación de percepción IFS ESSA 2022 con los Grupos de Interés.	Informe de 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 grupos 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-">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-</a>
	3	Evaluación de percepción IFS ESSA 2022 con la Red de Interlocutores y validadores.	Informe de 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 grupos 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 132% Clientes Vinculados 71,51% Financiación 110,49%	El programa ha tenido gran aceptación en los estratos 1, 2 y 3. De acuerdo con las metas de financiación y crédito en lo corrido del año, se evidencia un cumplimiento del 71,51% y 110,49% respectivamente. Las financiaciones se han visto apalancadas con las campañas especiales realizadas: Envío a domicilio, Caribe eficiente, Cupo especial para propietarios por estrato y cupo mínimo para P.A.P. Durante el tiempo que no se tuvieron campañas activas los aliados estuvieron desmotivados y prefirieron financiar sus productos con otras compañías de crédito. Además, se presentaron inconvenientes con la implementación de biometría facial por parte del proveedor, debido a que en muchos de los casos las personas no continuaban por errores en la plataforma y el programa presentó un decrecimiento debido a que los cupos no eran acordes a los precios del mercado y a que las solicitudes no continuaban por validación de identidad. Ejecutado 5.300 millones de Inversión con un cumplimiento del 132% Ejecutado 5.233 Clientes a noviembre con un cumplimiento del 71,51% Ejecutado 11.649 millones financiados a noviembre con un porcentaje de cumplimiento del 110,49%
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 a través de correo.	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.
	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	100%	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 divide el desarrollo para poder avanzar con la consulta del estado del daño o si existe un daño previamente reportado. En agosto de 2023 se realizaron pruebas preliminares con resultados exitosos para la consulta de reporte de daños, en septiembre la jefatura de área autorizó el paso a producción, para lo cual, el proveedor Emtelco presentó el desarrollo al comité de cambios para su liberación, se cumplieron con las pruebas requeridas para garantizar la funcionalidad del desarrollo de la autoconsulta de daños.
Talento Humano	3 Fortalecer las competencias de los trabajadores de ventanilla para fortalecer la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva.	20 trabajadores	29/12/2023	Canales Presenciales	100%	Se incluyó la necesidad en el plan de capacitación 2023 enviado al Área de Servicios Corporativos y se ejecutó el curso el curso de lengua de señas en los meses de octubre y noviembre.
	4 Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente	Normativa y procedimientos actualizados	29/12/2023	SopORTE Clientes	100%	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, junio y septiembre de 2023.

Relacionamiento con el ciudadano	5	Programa Cercanía	Realizar 10 cercanías e impactar 52.000 clientes	29/12/2023	Mercadeo y Ofertas	71%	En el primer trimestre no se efectuaron actividades del programa debido a que no se contaba con el Operador Logístico que facilitara y acompañara los tácticos que enmarcan las actividades y por temas invernales; en el segundo trimestre del 2023 se realizaron dos de las diez cercanías planeadas, en los municipios de <b>Girón</b> y <b>San Alberto</b> , donde se realizaron 45 actividades en la aplicación de los diferentes tácticos con una población impactada aproximada de 9.020 personas de la comunidad; en el tercer trimestre se realizó una cercanía en <b>Socorro</b> : En septiembre, se realizaron 25 actividades impactando a 3.500 personas aproximadamente; en el cuarto trimestre se efectuaron tres cercanías en los siguientes municipios: <b>•Málaga</b> : Se desarrollaron 15 actividades impactando a 1.000 personas aproximadamente. <b>•Barrancabermeja</b> : Se desarrolló en noviembre, abordando 16 actividades impactando a 2.000 personas aproximadamente. <b>•Bucaramanga y Área Metropolitana</b> : Desarrollada en el mes de diciembre con diferentes actividades en barrios como Villacarmelo, El Pablón, la Granga, Rigan y Carlos, Toledo Plata, Porvenir, Pablo VI. Entre las principales actividades realizadas de acuerdo con el plan táctico están: Reuniones, Taller de líderes, Brigadas ESSA en tu barrio, legión Cuidamundos ESSA te visita, programas de La Hora ESSA, Corrillos educativos, caravanas, día del cliente ESSA, talleres de emprendimiento, etc.
	5	Programa Tu Medida	Vincular 3.000 clientes nuevos	29/12/2023	Mercadeo y Ofertas	100%	La ejecución acumulada del año al corte del mes de Noviembre /2023 es del 96%, correspondiente a 2.890 vinculaciones de una meta anual de (3.000) nuevas vinculaciones, proyección meta para diciembre 110, cumpliendo así la meta del año.
	5	Programa Prepago	Vincular 3.000 clientes nuevos	29/12/2023	Mercadeo y Ofertas	171%	La ejecución acumulada del año al corte del mes de Noviembre/2023 es del 171% correspondiente a 6.670 Medidores instalados de una meta anual de (3.900) medidores nuevos a instalar.

**Componente 5**

**Transparencia y Acceso de la información Pública**

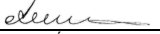

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha Cumplimiento	Equipo de Trabajo	% Avance	Observaciones
1. Lineamientos de Transparencia Activa 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Aprobar en el comité de archivo los instrumentos de gestión de la información.	Acta Comité de Archivo.	29/12/2023	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.
	Gobierno Digital.	•Selección y desarrollo de 2 servicios al año internos Administrativos (Gente ESSA) •Diseñar un servicio piloto con las características de interoperabilidad.	29/12/2023	Tecnología de Información	100%	Se realiza el desarrollo de los siguientes servicios internos, los cuales apalancan la automatización de procesos y la gestión de información de la organización. • <b>Banco de Imágenes de ESSA</b> : Un banco de imágenes y fotografías es una plataforma o servicio que permite administrar, clasificar y proporciona acceso a una amplia variedad de fotografías, ilustraciones, gráficos y otros recursos visuales de alta calidad, generalmente con el propósito de ser utilizados en proyectos creativos, publicitarios e informativos de la organización. • <b>Bot de Radicación correo corporativo ESSA@ESSA</b> : Se realiza desde un trabajo en conjunto con el equipo de atención clientes y el equipo de tecnología e información. La construcción de un BOT que apoya la automatización proceso de gestión documental en una clasificación de los correos electrónicos que ingresan por medio del buzón essa@essa, según categorías predefinidas, tales como reclamos, peticiones, quejas, solicitudes especializadas, recursos, entre otras. Los cuales de manera autónoma por medio de la operación del BOT, son registrados en la herramienta de gestión documental (Mercurio) y enrutado según su naturaleza. <b>Diseñar un servicio piloto con las características de interoperabilidad</b> : Se realiza el diseño, de un microservicio, el cual permita traer la información que se captura en el portal web de ESSA en la opción PQR posterior a ser procesada por webservice de mercurio y generar el radicado al cliente. Para posteriormente ser llevado al sistema de administración Comercial SAC, junto con la información del PQR previamente registrada para que sea creado un proceso su respectivo código en el sistema comercial.
	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	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	100%	Se realiza la actualización en página web de ESSA, del reporte de las transacciones a corte marzo, junio y septiembre 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	100%	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 Se realizarán adecuaciones locativas para habilitar el espacio de la zona de autogestión, se instalan los puntos de red y se habilitan los siguientes componentes de la zona de autogestión: un módulo de autogestión, 1 asesor en línea. Así mismo, se define el diseño de la pared de la zona de autogestión, se realiza adecuación locativa a la pared, se habilita la iluminación. Así mismo se habilitan los 2 asesores en línea web. Se estabiliza la atención del asesor en línea Web y se habilita un kiosko de autoatención, se configuran teléfonos para contacto con la línea 115 y 018000. Se habilita la zona de autogestión en la oficina principal de Bucaramanga.
	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	100%	Se dio inicio al cronograma para la vigencia 2023 el cual contempla 8 brigadas integrales de atención clientes. Se ejecutaron 8 brigadas en los municipios de Simacota, Matanza, Onzaga, Páramo, La Paz, Aratoca, Hato y Capitanejo. De esta manera se culmina con el cronograma propuesto para la vigencia 2023 dando cumplimiento a las fechas establecidas.
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	100%	Se realiza la actualización en página web de ESSA, del reporte de las transacciones a corte marzo, junio y septiembre 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	100%	Se realizó la medición de clima ético 2023 durante el mes de agosto con una participación de 528 trabajadores ESSA. Estos resultados fueron enviados a Unidad de Cumplimiento de EPM y socializados con el Comité de Ética de ESSA.
	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 link <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-</a>	29/12/2023	Planificación y Gestión- Sostenible	100%	Se socializó informe de resultados alcanzados PAAC y se realizó sensibilización y/o Capacitación PAAC 2021-2022 e IFS 2021, Se Publicó informe en el portal web de ESSA link <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146</a>

Seguimiento con corte a Diciembre 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: