

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia 2016

Fecha publicación Junio de 2016



| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | |
|--|---|---|--|------------------|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | |
| Subcomponente/procesos | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos | 1.1 Gestionar actividades orientadas a la aprobación, adopción y divulgación en ESSA de la política de "Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno de Grupo Empresarial. | Aprobación por Junta Directiva, adopción y publicación al interior de ESSA. | Profesional 3 - GIR. Área Finanzas | 31/12/2016 |
| Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 Revisión del Mapa de Riesgos de corrupción en coherencia con la matriz de riesgos y presentación de resultados en Comité de Gerencia. | Mapa de riesgos actualizado. | Profesional 3 - GIR. Área Finanzas | 31/12/2016 |
| | 2.2 Realizar seguimiento a los Riesgos identificados en las categorías "Extremo" y "Alto" de la Matriz de Riesgo de Corrupción. | Informe de seguimiento. | Profesional 3 - GIR. Área Finanzas | 31/12/2016 |
| Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación | 3.1 Socialización ante comité directivo del Mapa de Riesgo de Corrupción actualizado. | Socialización en Comité de Gerencia. | Profesional 3 - GIR. Área Finanzas | 31/12/2016 |
| | 3.2 Divulgación a grupos de interés a través de los diferentes espacios del ambiente digital que se emplean en ESSA. | Publicación en los diferentes medios de ESSA. | Profesional 3 - GIR. Área Finanzas Equipo Comunicaciones | 30/11/2016 |
| Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión | 4.1 Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles. | Informe de Monitoreo y revisión para el Mapa de Riesgo de Corrupción. | Profesional 3 - GIR. Área Finanzas Responsables de procesos | 31/12/2016 |
| Subcomponente/proceso 5 Seguimiento | 5.1 Seguimiento 31 abril | Informe Ejecutivo de Seguimiento. | Área Auditoría Interna | 20/06/2016 |
| | 5.2 Seguimiento 30 agosto | | | 10/09/2016 |
| | 5.3 Seguimiento 31 diciembre | | | 10/01/2017 |

Componente 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad: Electrificadora de Santander S.A. E.S.P.
Sector Administrativo: SPD
Departamento: Santander
Municipio: Bucaramanga

Orden: Departamental
Año Vigencia: 2016



| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | | | | | |
|--|--|-------------------------|--|-----------------------------------|--|---|---|-------------------|--------------|
| Planeación de la Estrategia de Racionalización | | | | | | | | | |
| N° | NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN | SITUACIÓN ACTUAL | DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO | BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA REALIZACIÓN | |
| | | | | | | | | INICIO dd/mm/aa | FIN dd/mm/aa |
| 1 | Todos | Administrativo | Inscripción de trámites en el SUII. | Matriz de requisitos de trámites. | Registro y actualización permanente de trámites en el SUII. | Transparencia y publicidad en trámites inscritos. | ET. Soporte Clientes- Área Gestión Operativa. | 28/04/2016 | 31/12/2016 |
| 2 | Todos | Administrativo | Priorización de trámites para racionalización durante 2017 | Matriz de requisitos de trámites. | Priorización de trámites para incluir en la racionalización a realizar en 2017 | Priorización de trámites como compromiso de la racionalización. | ET. Soporte Clientes | 01/05/2016 | 31/12/2016 |
| 3 | Solicitud del servicio de energía eléctrica. | Administrativo | Acuerdo de servicio para acceso a la información registral ESSA- | Matriz de requisitos de trámites. | Suscripción de acuerdo para la consulta en línea del Certificado de Libertad y Tradición. | *Transparencia en el acceso a la información. *Agilidad en el trámite. *Disminución de costos al cliente/usuario. | ET. Soporte Clientes | 31/12/2015 | 31/08/2016 |
| 4 | Cambio de suscriptor | Administrativo | Superintendencia de Notariado y Registro. | | | | ET. Soporte Clientes | 31/12/2015 | 31/08/2016 |
| 5 | Solicitud de financiación | Administrativo | Solicitud de duplicado a través del contact center. | | | | ET. Soporte Clientes | 31/12/2015 | 31/08/2016 |
| 6 | Solicitud de duplicado de factura | Administrativo | Solicitud de duplicado a través del contact center. | Matriz de requisitos de trámites. | Solicitud de consulta de copia de la factura a través del contact center y envío del duplicado vía correo electrónico. | *Agilidad en el trámite. *Disminución de costos al cliente/usuario. | ET. Soporte Clientes | 01/05/2016 | 31/12/2016 |
| ... | | | | | | | | | |

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)

| | | | | | | | | | |
|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | |
| ... | | | | | | | | | |

Nombre del responsable: Luz Dary Quintero M. **Número de teléfono:** 6339767
Correo electrónico: Luz.Quintero@essa.com.co **Fecha aprobación del plan:** Junio 2016

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia 2016

Fecha publicación Junio de 2016



| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | |
|---|--|--|--|-------------------------|
| Componente 3: Rendición de cuentas | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 Publicar información asociada con la gestión empresarial a través de los diferentes canales de comunicación de ESSA | Entrega física de resultados Informe de Sostenibilidad a Proveedores y contratistas. | E.T. Comunicación E.T. Cadena de Suministro | 31/12/2016 |
| Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 Generar espacios de diálogo para rendir cuentas a la ciudadanía a través de un ejercicio participativo y bidireccional. | Encuentro con proveedores y contratistas. | E.T. Cadena de Suministro. | 31/12/2016 |
| | 2.2 | Encuentro con líderes comunitarios | ET. Mercadeo y Ofertas | 31/12/2016 |
| Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 Contribuir con la interiorización de la cultura de rendición de cuentas de los trabajadores de ESSA enfocándose en el logro del valor corporativo de la Transparencia. | Divulgación de Tips informativos. | E.T. Desarrollo Humano y Organizacional E.T. Comunicación | 31/12/2016 |
| Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1 Realizar seguimiento y consolidar de manera permanente las actividades relacionadas con el componente de Rendición de Cuentas. | Evaluación de satisfacción en relación con la Rendición de cuentas para el grupo de interés proveedores. | E.T. Comunicación. E.T. Cadena de suministro | 31/12/2016 |
| | 4.2 | Acciones de mejora en caso de requerirse para garantizar la implementación de los subcomponentes de la Rendición de cuentas. | E.T. Planificación y gestión. | 31/12/2016 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia 2016

Fecha publicación Junio de 2016



| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|--|-------------|--|--|---|------------|
| Componente 4: Atención al ciudadano | | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada | |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 | Evaluar la necesidad de recursos humano para fortalecer el proceso de atención a clientes/usuario. | Presentación ante comité de gerencia de las necesidades identificadas. | Área Gestión Comercial- Canales Presenciales 1, 2, 3- Soporte Clientes. | 31/12/2016 |
| | 1.2 | Consolidación del proceso de homologación de procedimientos y procesos de atención a clientes. | Actualización permanente del proceso de Atención a clientes. | Soporte Clientes. | 31/12/2016 |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 | Capacitación en lenguaje de señas a personal de Canales Presenciales. | Cumplimiento del 100% de las capacitaciones programadas. | Área Gestión Comercial- Canales Presenciales 1, 2, 3. | 31/12/2016 |
| | 2.2 | Seguimiento del Servicio de Contac Center. | Informe de seguimiento. | Canales Presenciales 1. | 31/12/2016 |
| | 2.3 | Servicio de Kioscos en las oficinas de atención al usuario. | Sostenimiento de 10 Kioscos | Canales Presenciales 1. | 31/12/2016 |
| Subcomponente 3 Talento Humano | 3.1 | Fortalecer a través de capacitaciones, las competencias requeridas para la atención al usuario, para los equipos de Canales Presenciales y Soporte Clientes. | Cumplimiento del plan de capacitación para los ET de Canales Presenciales y Sopote Clientes. | Área Gestión Comercial- Canales Presenciales 1, 2, 3- Soporte Clientes. | 31/12/2016 |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 | Actualización de documentación proceso de Atención clientes, en concordancia con el proceso de homologación. | Documentación actualizada. | Área Gestión Comercial- Canales Presenciales 1, 2, 3- Soporte Clientes. | 31/12/2016 |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 | Capacitación a los cliente/usuario en temas de manejo de consumo, conocimiento básico de la tarifa, conocimiento de los componentes de la factura. | Informe de Gestión. | ET Mercadeo y Ofertas. | 31/12/2016 |
| | 5.2 | Participación en la medición de la encuesta CIER. | Resultados encuesta CIER. | ET Mercadeo y Ofertas. | 31/10/2016 |

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Vigencia 2016

Fecha publicación Junio de 2016



| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano | | | | | |
|--|-----|---|--|--|--|
| Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información | | | | | |
| Subcomponente | | Actividades | Meta o producto | Responsable | Fecha programada |
| Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1 | Actualizar y publicar información mínima obligatoria con la periodicidad | Actualización y publicación del 100% de los documentos | Según tabla de Esquema de publicación. | Los documentos se deben actualizar conforme al |
| | 1.2 | Informar mediante medios digitales los avances en los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. | Reporte cuatrimestral de avances. | Auditoría Interna. | 31/08/2016 31/12/2016 |
| Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva | 2.1 | Mantener la atención de solicitudes de acuerdo a los lineamientos definidos en ESSA a través del proceso de atención clientes. | Informe de solicitudes atendidas acorde a los indicadores establecidos en el proceso de atención clientes. | E.T. Soporte Clientes. | 31/08/2016 31/12/2016 |
| Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | 3.1 | Actualizar y publicar los documentos: Registro de activos de información, esquema de publicación e Índice de información clasificada y reservada. | Documentos publicados. | Según documentos: Registro de activos de información, Esquema de publicación, e Índice de información clasificada y reservada. | Los documentos se deben actualizar conforme a las fechas establecidas en los documentos. |
| Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad | 4.1 | Identificar y proponer acciones para permitir y mejorar la accesibilidad física y virtual a la población en situación de discapacidad y comunidades étnicas a la información pública de la empresa. | Documento de propuestas de mejora para el acceso de la información. | E.T. Soporte, Infraestructura y transportes. E.T. Soporte Clientes. E.T. Tecnologías de la información. | 31/12/2016 |
| Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.1 | 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. | E.T. Soporte Clientes. | 30/08/2016 31/12/2016 |