

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