

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento de las disposiciones del Decreto 2641 del 17 de Diciembre de 2012, que reglamenta los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011 “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, Electrificadora de Santander S.A. ESP –ESSA- presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente a la vigencia 2016, de acuerdo con su compromiso de contribuir con el propósito de prevenir prácticas de corrupción encaminadas a actuaciones que evidencien la transparencia empresarial.

Este plan ha sido construido de acuerdo con la metodología “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” en su versión 2, documento guía de la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica -DAPRE- cuya estructura comprende los siguientes componentes:



Adicionalmente para cada componente se tiene la responsabilidad de realizar acciones de mejoramiento, estableciendo plazos y resultados esperados. La verificación de la elaboración, seguimiento y el control a las acciones contempladas en el presente plan es función de la Auditoría Interna de ESSA S.A. ESP.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACERCA DE ESSA

1.1 Perfil



Sede Principal Bucaramanga.



Subestación de distribución.

ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P. ESSA, es una empresa de servicios públicos mixta, de nacionalidad colombiana, constituida como sociedad anónima, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y a las normas especiales que rigen el sector eléctrico.

ESSA presta sus servicios en 87 municipios de Santander, dos municipios de Bolívar, cuatro de Cesar y uno de Norte de Santander; su sede principal está ubicada en Colombia, en la ciudad de Bucaramanga en la carrera 19 N° 24-56 y cuenta con 80 oficinas de atención al cliente y 2 oficinas móviles donde presta servicios a todos sus clientes/usuarios.

Sus productos y servicios están dirigidos a todos los estratos residenciales; a los sectores comercial, industrial, oficial y alumbrado público, en la modalidad regulada.

1.2 Clientes y demanda

ESSA cuenta a 31 de diciembre de 2015 con 728,999 clientes, distribuidos en cinco zonas de influencia a saber: Bucaramanga, Barrancabermeja, Málaga, San Gil, Socorro y Barbosa.

La demanda de energía de ESSA Comercializador para el año 2015 fue de 2.119 GWh.

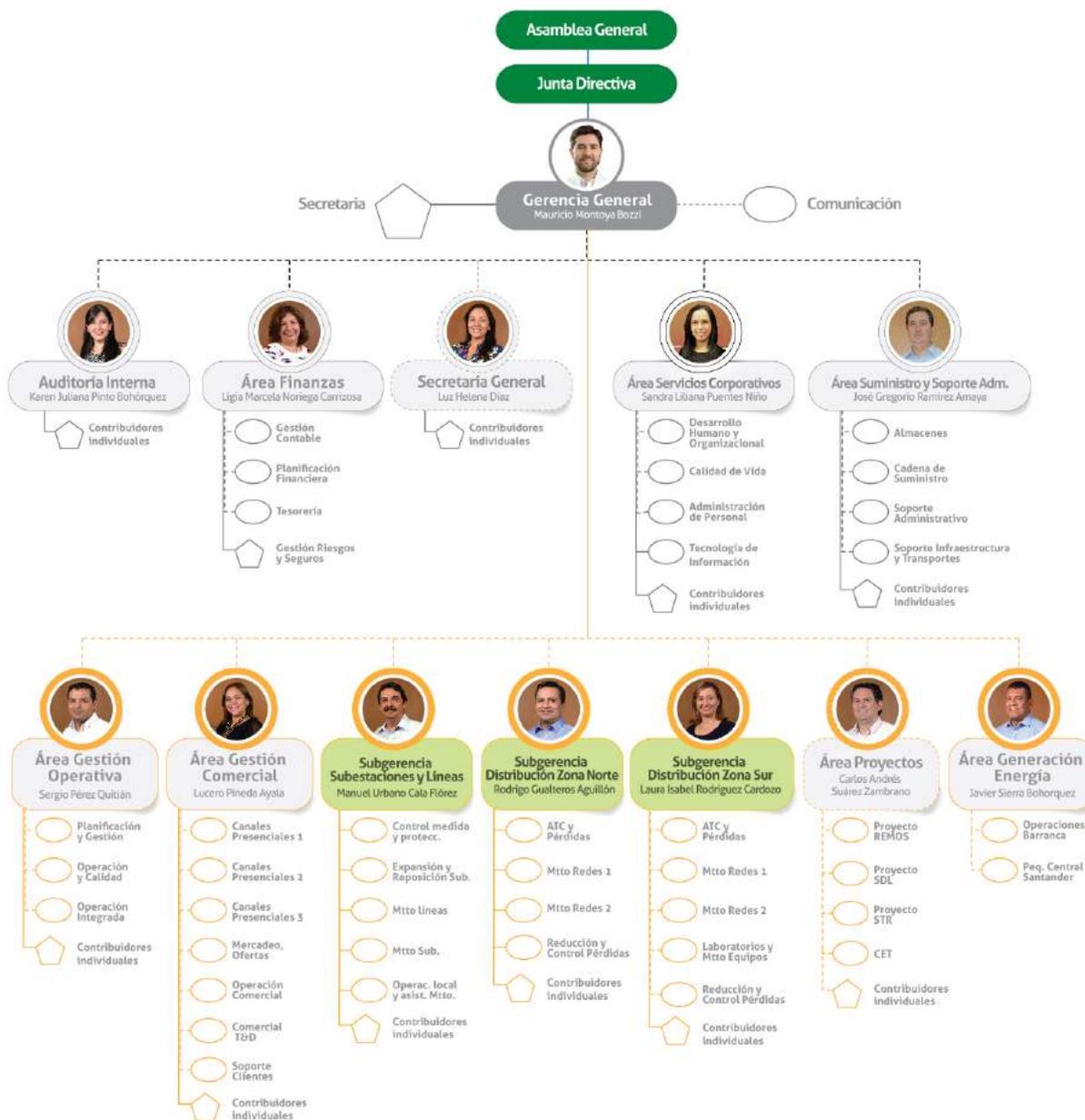
1.3 Estructura Administrativa

La estructura de nivel directivo a diciembre de 2015 que garantiza el liderazgo frente a la gestión de acciones para prevenir hechos de corrupción y promover las mejoras prácticas en materia de transparencia y atención al ciudadano se presenta de acuerdo a lo siguiente:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estructura de nivel directivo



Organigrama Administrativo

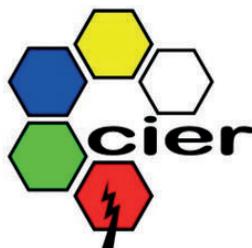


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

1.4 Asociaciones a las que pertenece ESSA

Con el firme propósito de fortalecer la transparencia y combatir hechos de corrupción, ESSA continúa vinculada con asociaciones que contribuyen entre otros a: promover la libre competencia y el desarrollo del mercado del sector eléctrico colombiano, evaluar la implementación de mecanismos de transparencia al interior de la organización, establecimiento de diálogo de doble vía con todos sus grupos de interés, y el fortalecimiento de la cultura de rendición de cuentas.

Adicionalmente en 2015 ESSA continúa adherida al Pacto Global de las Naciones Unidas, como una iniciativa voluntaria para generar reflexión y compromiso en la Empresa frente a los diez principios del Pacto, enmarcados en los ejes Derechos humanos, Estándares laborales, Medio ambiente y Anticorrupción, ratificando así el compromiso empresarial con esta iniciativa mundial.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



1.5 Cadena de suministro

La cadena de valor de ESSA se estructura con base en las operaciones de 1. Generación, 2. Trasmisión, 3. Distribución y 4. Comercialización de energía. En cada una de estas operaciones se desarrollan diferentes actividades que soportan la adquisición y el abastecimiento de bienes y servicios para la prestación del servicio público de energía eléctrica.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Avances del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

ESSA viene realizando actividades en materia de implementación de los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011, para dar cumplimiento al Plan Anticorrupción, los principales avances se presentan a continuación:

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

En diciembre de 2015 se llevó a cabo la publicación de la política Anticorrupción de ESSA, documento que se enmarca en nueve lineamientos empresariales basados en principios de transparencia, responsabilidad, calidez, innovación, compromiso, confiabilidad y servicio en todas sus actuaciones.

De otra parte, en sesión 454 de Junta Directiva del 31 de enero de 2014, en ESSA se adopta la Política de Gestión Integral de Riesgos cuyo objetivo es llevar a cabo la gestión de los riesgos que inciden sobre su actividad y su entorno, adoptando las mejores prácticas y estándares internacionales de Gestión Integral de Riesgos (GIR), como una forma de facilitar el cumplimiento del Propósito, la Estrategia, los Objetivos y Fines Empresariales, tanto de origen estatutario como legal.

En ESSA también se realizaron mesas de trabajo para la valoración del riesgo de corrupción y su impacto en la empresa a través de la metodología de Gestión Integral de Riesgos que consiste en identificar, analizar, evaluar, tratar y controlar los riesgos que impacten el logro de objetivos de los diferentes niveles de gestión, para de esta forma generar estrategias que se anticipen a ellos y convertirlos en oportunidades para la empresa; este ejercicio dio como resultado la publicación de la siguiente Matriz de Riesgo de Corrupción de la filial.



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MATRIZ DE RIESGOS



Generar

PROBABILIDAD		CONSECUENCIA				
		Mínima 1	Menor 2	Moderada 4	Mayor 8	Máxima 16
Muy alta	5					
Alta	4					
Media	3			R1,R13	R2	
Baja	2		R3,R5,R8	R4,R6,R7,R11		
Muy baja	1		R10		R9,R12	

Cantidad de riesgos	
Extremo	0
Alto	1
Tolerable	8
Aceptable	4
Total riesgos	13

NIVELES DE RIESGO		
32-80	Extremo	Máxima prioridad; se requiere de acciones inmediatas. Debe ponerse en conocimiento de la gerencia general (para análisis de riesgos en proyectos o procesos, en conocimiento de la vicepresidencia o gerencia). Para controles o medidas de tratamiento que impliquen inversión económica, realizar estudios de Costo-Beneficio. Seguimiento continuo. Transferir el riesgo a los aseguradores o a terceros vía contratos.
16-24	Alto	Alta prioridad; se requiere de acciones a corto plazo. Debe ponerse en conocimiento de la vicepresidencia (para análisis de riesgos en proyectos o procesos, en conocimiento de la dirección). Para controles o medidas de tratamiento que impliquen inversión económica, realizar estudios de Costo-Beneficio. Seguimiento periódico convenido (mínimo tres veces en el año). Transferir el riesgo a los aseguradores o a terceros vía contratos. Estudiar posibles alternativas de retención parcial de riesgos.
5-12	Tolerable	Prioridad moderada; se requiere de acciones a mediano plazo. A cargo de las de las direcciones y gerencias. Seguimiento periódico convenido (mínimo dos veces en el año). Evaluar la posibilidad de retener el riesgo, parcial o totalmente.
1-4	Aceptable	Baja prioridad; no son necesarias acciones adicionales. Requiere de monitoreo anual. Evaluar la posibilidad de retener el riesgo.

INDICE DE RIESGO	
Suma riesgos individuales	110
Número de riesgos	13
Índice de Riesgo	0,472 Medio

ESCALA DE EVALUACIÓN		
0,37	0,00	Bajo
0,53	0,37	Medio
0,67	0,53	Alto
1,00	0,67	Muy Alto

Promedio de los controles	
---------------------------	--

Para dar tratamiento a los riesgos identificados con consecuencia "Extrema" y "Alta", el equipo de trabajo de Gestión Integral de Riesgos diseñó un plan de acción a ejecutarse durante el 2016 que incluye actividades de actualización de la Política y el Mapa de Riesgos de Corrupción, consulta y divulgación ante sus grupos de interés, monitoreo y revisión de la matriz de riesgo de corrupción.

El plan de acción se muestra en el documento "Anexo 1. Formatos Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Componente 2. Racionalización de trámites

En materia de racionalización de trámites se cuenta con la estrategia de la ventanilla única del constructor en asocio con la alcaldía de Bucaramanga y la Cámara de Comercio de Bucaramanga, la cual permite gestionar solicitudes para la disponibilidad del servicio de energía eléctrica.

Así mismo se han venido adelantando gestiones para formalizar un convenio de interoperabilidad con la Superintendencia de Notariado y Registro, para de esta forma facilitar y agilizar la realización de trámites a los clientes/usuarios de ESSA.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Actualmente ESSA cuenta con una matriz de requisitos que contiene los trámites y Otros Procedimientos Administrativos -OPA- que facilitan a los clientes y usuarios de ESSA la presentación de PQR, esta se encuentra disponible en la página web de la empresa. <http://www.essa.com.co/site/clientes/es-es/servicioalcliente/realiceunapetici%C3%B3n,quejaorecurso.aspx>

Finalmente en cumplimiento del Decreto Ley 019 de enero 10 de 2012, ESSA ha realizado la clasificación de trámites, priorización y registro de los mismos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

El plan de acción para el componente de "Racionalización de trámites" se muestra en el documento "Anexo 1. Formatos Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

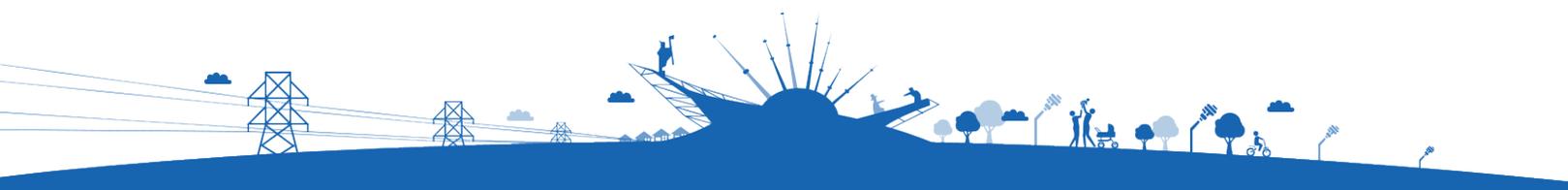
Componente 3. Rendición de cuentas

ESSA se encuentra dentro de las entidades exceptuadas de realizar rendición de cuentas, según lo establecido en el parágrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015:

Artículo 50. Parágrafo: *Las entidades y organismos de la Administración Pública tendrán que rendir cuentas en forma permanente a la ciudadanía, en los términos y condiciones previstos en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011. Se exceptúan las empresas industriales y comerciales del Estado y las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales. (Colombia, 06 de julio de 2015).*

De acuerdo con lo anterior, ESSA no realiza la rendición de cuentas en los términos previstos por la ley. Sin embargo como compromiso de transparencia y apertura en la información, ESSA presenta la rendición de cuentas a sus Grupos de interés a través del Informe de Sostenibilidad, realizado bajo la metodología GRI- G4 en la cual se evidencia la generación de valor para los grupos de interés con acciones económicas, ambientales y sociales encaminadas al propósito empresarial enmarcado en la Sostenibilidad, mediante la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos.

Así mismo, esta rendición de cuentas se refuerza con el establecimiento de la Política de comunicación y relacionamiento, la cual establece que: "La comunicación del Grupo EPM tiene como marco de actuación el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo y está orientada a garantizar su reputación y a mantener una adecuada relación con los grupos de interés, para contribuir a la sostenibilidad y al desarrollo de la estrategia de ESSA y el Grupo EPM".



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los espacios donde se ha publicado el informe de sostenibilidad de ESSA son:

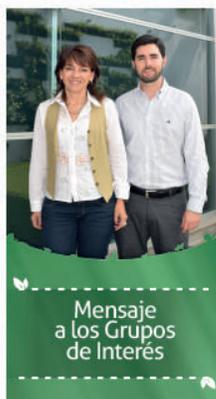
1. Portal web:

En el siguiente enlace pueden encontrar el Informe de Sostenibilidad para consulta de todos los grupos de interés.

<http://www.essa.com.co/site/accionistas/es-es/informesempresariales/informedesostenibilidad2015.aspx>

El informe también se puede descargar a través de dispositivos móviles.

Informe de Sostenibilidad 2015



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2. Bitácora – Intranet corporativa.

El documento publicado en Bitácora para consulta teniendo en cuenta la siguiente ubicación:

The image shows a screenshot of the ESSA Bitácora intranet. At the top, there is a navigation bar with the ESSA logo, the text 'siempre adelante', and the 'Grupo epm' logo. To the right of the logo are social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, and Google+. Further right are three buttons: 'Mi perfil', 'Mi ESSA', and 'Mi Grupo EPM'. Below the navigation bar is a large banner for the 'Informe de Sostenibilidad 2015'. The banner features a green background with a plant growing from soil, and the text 'Queremos compartir contigo los mejores logros que hemos alcanzado en beneficio de la región.' and '¡Descubre aquí cómo el trabajo de todos lo hizo posible!'. Below the banner are social media icons and a list of social media handles. To the right of the banner is a red box with an arrow pointing to the right, indicating the location of the report. Below the banner is a section titled 'Accede más rápido a:' with a 'Catálogo' button. To the right of this section is a smaller screenshot of the Bitácora interface showing the 'Informe de Sostenibilidad' page. This smaller screenshot has an orange box around the breadcrumb 'Mi Bitácora ESSA > Gente ESSA > Informes de Sostenibilidad' with an arrow pointing left, and another orange box around the '2015 Informes de Sostenibilidad' link with an arrow pointing left. Below this is a list of years from 2014 to 2011, each with a right-pointing arrow.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. Entrega a Accionistas: el Informe de Sostenibilidad fue entregado en su versión amplia (en dispositivo USB) y resumen ejecutivo (plegable) a los accionistas que participaron en la asamblea realizada el 11 de marzo de 2016.

4. Entrega a trabajadores: El 11 de marzo de 2016 se entregó a los trabajadores el plegable impreso con el resumen ejecutivo del Informe de Sostenibilidad, invitándolos a consultarlo tanto en Bitácora como en el Portal Web.

5. Entrega a Medios de comunicación: se realizó la rueda de prensa con medios locales, a quienes se entregó el resumen ejecutivo y el comunicado de prensa puntualizando cifras relevantes de la gestión 2015.

6. Entrega de resumen ejecutivo: Se disponen de plegables del resumen ejecutivo para entregar en los eventos de relacionamiento de acuerdo al cronograma con los grupos de interés:

- a) Proveedores y contratistas
- b) Estado

Adicional a lo anterior, en ESSA se realizan otras actividades de rendición de cuentas con los demás grupos de interés así:

Grupo de Interés	Principales Mecanismos de Relacionamiento para la rendición de cuentas	Principales Temas
Accionistas	Reunión Asamblea General de Accionistas	Presentación de resultados económicos, sociales y ambientales.
	Reuniones e informes de Junta Directiva	
Estado	Informes y reportes a entidades del estado	Presupuesto e inversiones.
	Encuentro con Alcaldes y Concejos municipales	Logros alcanzados. Gestión Organizacional.
Proveedores y contratistas	Encuentro anual de proveedores y contratistas	Contratación.
Clientes y usuarios Comunidad	Respuesta a inquietudes y PQR	Acciones de mejoramiento de la entidad.
	Publicación en página web	Gestión del talento humano.
Gente ESSA	Encuentro con trabajadores de Bucaramanga y demás regiones del área de influencia.	Metas alineadas con los objetivos estratégicos.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El plan de acción para el componente de "Rendición de cuentas" se muestra en el documento "Anexo 1. Formatos Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Las actividades desarrolladas durante el 2015 por el área de Gestión Comercial de ESSA han permitido mejorar la calidad y acceso a trámites y servicios para todos los clientes/usuarios de la compañía, contando con canales de atención para tal fin.



Atención presencial

- Contamos con 80 oficinas de servicio al cliente y 14 puntos de atención mediante convenio con las Alcaldías municipales.

Contact Center

- A través del canal telefónico con la empresa Emtelco se reciben en promedio mensualmente 41.000 llamadas de los clientes y usuarios



Oficina móvil

- Se cuenta con dos (2) oficinas móviles; una en la zona Bucaramanga y otra en Barrancabermeja las cuales apoyan los programas y proyectos desarrollados por la empresa.

Web

Atención escritos

- Recepción electrónica de PQR a través de este canal
- Sistema de gestión documental para la radicación de los PQR
- Módulo comercial para el control y trazabilidad de los PQR



Kioscos Virtuales

- Se encuentran en funiconamiento (10) diez kioscos virtuales con el propósito de fortalecer los canales de atención disponibles, agilizar los flujos de visitas a las oficinas, mejorar la atención y modernizar el proceso.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ESSA cuenta con personal calificado en las ventanillas de atención integral y canal escrito, en donde los cliente/usuarios pueden: presentar requerimientos y recibir información de todos aquellos asuntos relacionados con la factura y la prestación del servicio de energía. Gracias a la innovación tecnológica el personal de atención a clientes dispone de información en tiempo real para atender las solicitudes de forma eficiente y ágil.

En concordancia con los recursos disponibles y la estructura administrativa para la atención al cliente/usuario, ESSA se encuentra adherida a la política de grupo empresarial de atención clientes la cual establece que: *“la atención al cliente y usuario en ESSA Grupo EPM está enmarcada bajo los principios de compromiso, transparencia, calidez y respeto hacia nuestros clientes y usuarios, escuchando con esmero, entendiendo y mostrando interés por sus necesidades y expectativas, comprometiendo toda la capacidad técnica, humana y de servicio en la atención oportuna y profesional de las mismas, a través del cumplimiento de la oferta de valor, realizando un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos”*.

Se ha logrado el fortalecimiento de los canales de atención a clientes a través de estrategias como: puesta en marcha de la aplicación móvil de ESSA, formación de personal en el lenguaje de señas, facturación en braille de acuerdo a solicitudes de clientes, establecimiento de kioscos virtuales, pagos en línea y descarga de la factura desde el portal web.

El plan de acción para el componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” se muestra en el documento “Anexo 1. Formatos Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

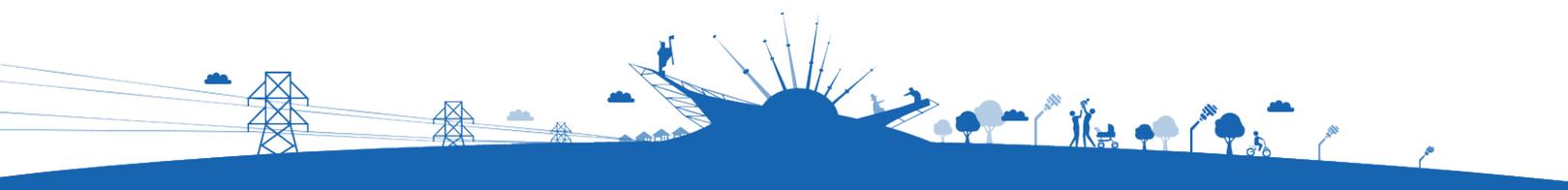
Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública formalizado en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015. En este sentido ESSA a través de la implementación de los diferentes componentes de Gobierno en línea y el establecimiento de mecanismos para la atención de PQR y derechos de petición ha venido dando cumplimiento a los diferentes puntos exigidos en esta Ley.

En relación a la transparencia activa, esta implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos, para el caso de ESSA en el marco de cumplimiento de la estrategia de Gobierno en línea, se han venido ampliando los medios digitales de publicación y se han incrementado los mecanismos de acceso a información pública a los diferentes grupos de interés.

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, para el caso de ESSA desde los equipos de Canales presenciales y Soporte clientes, se atienden todas las solicitudes de los usuarios teniendo en cuenta los procedimientos documentados para tal fin.

Como instrumentos de Gestión de la Información en el enlace de Transparencia y acceso a la información publicado en la web www.essa.com.co se encuentran los tres instrumentos para la gestión de la información pública:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

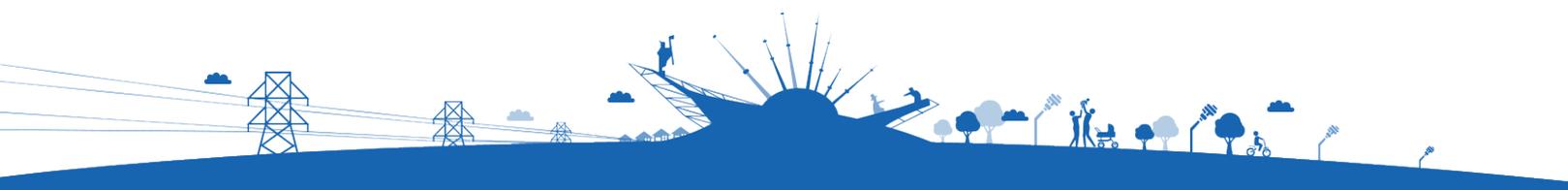
- Registro de activos de información
- Índice de información clasificada y reservada
- Esquema de publicación de información

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública, reglamentado en el Decreto 1081 de 2015. En este sentido, ESSA viene trabajando en pro de garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad mediante la adopción de medidas y políticas que cuenten con enfoque de inclusión, lo que permite mitigar toda forma de discriminación por cuenta de una condición especial.

De esta manera, ESSA cuenta con las siguientes condiciones que permiten a los clientes y usuarios sin importar su condición, puedan acceder a los diferentes servicios que ofrece la empresa.

- Accesibilidad para los clientes y usuarios con movilidad reducida en las oficinas de Atención clientes y sedes administrativas de la empresa.
- Accesibilidad para los clientes y usuarios con limitaciones auditivas quienes son atendidos por personal de Atención clientes debidamente capacitado en el lenguaje de señas.
- Accesibilidad para los clientes y usuarios con limitaciones visuales a través del envío de la factura en braille o factura ampliada. La presente debe ser solicitada por el cliente y usuario, soportada con la historia clínica.
- Accesibilidad para los clientes y usuarios con limitaciones visuales y otras para consultar la información publicada en el portal web institucional, a través de la implementación de páginas con alto contraste, modificación del tamaño de la letra y traducción automática de textos.
- Atención telefónica gratuita para los clientes y usuarios marcando desde celular o fijo a través a la línea 018000-971903 para servicio al cliente y a la línea 115 para el reporte de daños o emergencias.
- Respecto a la instalación de guías en las oficinas de Atención clientes para el libre desplazamiento de los clientes y usuarios con limitaciones visuales, la empresa se encuentra gestionando las medidas pertinentes para abordar el tema y contar esta funcionalidad.

El plan de acción para el componente de "Mecanismos para la transparencia y acceso a la información se documenta en el "Anexo 1. Formatos Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 6. Iniciativas Adicionales

ESSA cuenta con la línea ética “Contacto Transparente”, un mecanismo creado para la recepción y registro de incidentes o comportamientos indebidos cometidos por los colaboradores o contratistas del Grupo EPM, con el fin de fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de los actos de corrupción en los que puedan estar involucrados los colaboradores o contratistas de ESSA.

El mecanismo de denuncia **CONTACTO TRANSPARENTE**, es administrado por la Unidad de Cumplimiento de EPM donde se analiza, valora y evalúa cada incidente y se remite a los responsables de cada filial para su atención, de conformidad con el procedimiento de contacto transparente.

El siguiente es el link de acceso a los diferentes canales de reporte:

<http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/ContactoTransparente.aspx>

Para realizar el reporte de los incidentes se dispone de los siguientes medios:

Aplicativo

Contacto Transparente



Línea Telefónica

01 8000 522 955



Correo Electrónico

contactotransparente@epm.com.co

