

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 2017, 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:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 Auditoría Interna de ESSA S.A. ESP.

ACERCA DE ESSA

Perfil



Fachada ESSA Bucaramanga



Interior ESSA Bucaramanga

Somos ESSA Grupo EPM

Desde el año 2009, ESSA entra a formar parte del Grupo Empresarial EPM caracterizado por su excelencia en la prestación de servicios públicos domiciliarios y como tal, adquiere el compromiso de lograr los indicadores que reflejen dicha excelencia promoviendo el progreso y desarrollo del Oriente Colombiano.

Naturaleza Jurídica

ESSA es una empresa de servicios públicos mixta sometida al régimen general aplicable a las empresas de servicios públicos domiciliarios y a la normativa que rige a las empresas del sector eléctrico.

Área de influencia

ESSA presta sus servicios en las zonas urbanas y rurales de 87 municipios de Santander, dos de Bolívar, cuatro de Cesar y uno de Norte de Santander.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Negocios

ESSA desarrolla sus operaciones a través de los siguientes negocios: 1. Generación, 2. Trasmisión, 3. Distribución y 4. Comercialización de energía, las cuales soportan la adquisición y el abastecimiento de bienes y servicios para la prestación del servicio público de energía eléctrica en el área de influencia de ESSA:



Mercado

ESSA cuenta a 31 de diciembre de 2016 con 750.854 clientes, distribuidos en cinco zonas de influencia: Bucaramanga, Barrancabermeja, Málaga, San Gil, Socorro y Barbosa. La demanda de energía de ESSA comercializada para el año 2016 fue de 2.106 GWh.

Estructura Administrativa

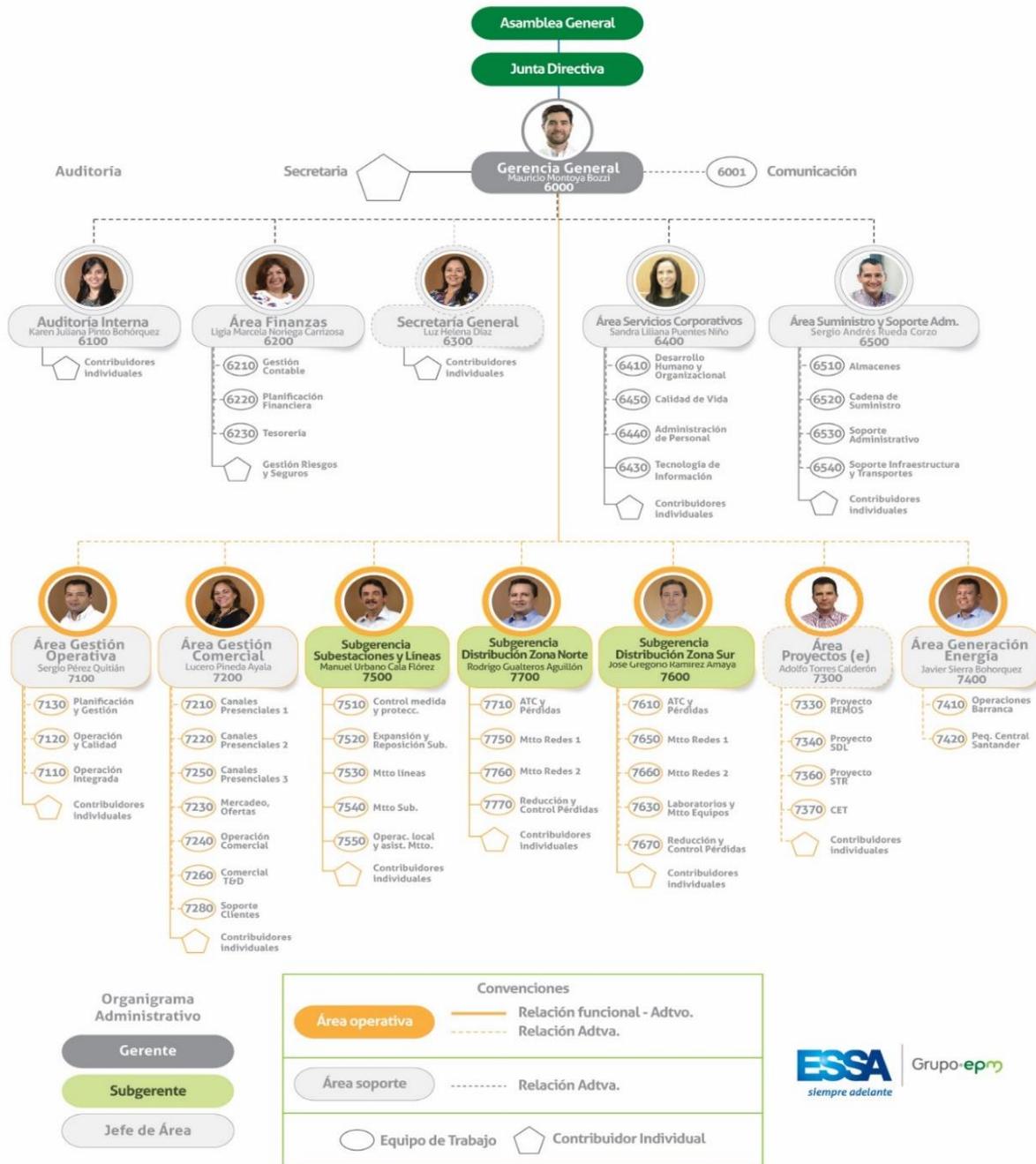
La estructura de nivel directivo a diciembre de 2016 que garantiza el liderazgo frente a la gestión de acciones para prevenir hechos de corrupción y promover las mejoras prácticas en materia de transparencia y atención al ciudadano presenta la siguiente forma:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Estructura de nivel directivo



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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 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



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

doble vía con todos sus grupos de interés, fortalecimiento de la cultura de rendición de cuentas.

Adicionalmente en 2017, 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: 1. Derechos humanos, 2. Estándares laborales, 3. Medio ambiente y 4. Anticorrupción, ratificando así el compromiso empresarial con esta iniciativa mundial.

Avances implementados y destacados en el 2016

Durante el 2016, se cumplieron al 100% todas las actividades establecidas para cada uno de los componentes que conforman el plan de anticorrupción y atención al ciudadano, destacándose el avance en la implementación de la metodología de gestión de riesgos de corrupción, el cumplimiento del Decreto Ley 019 de enero 10 de 2012, en la cual ESSA ha realizado la clasificación de trámites, priorización, registro de los mismos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) e implementación de actividades para la racionalización de trámites, así como la mejora en los mecanismos de atención al cliente y el fortalecimiento de espacios de diálogo con los grupos de interés para llevar a cabo una rendición de cuentas participativa y bidireccional.

Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2017

Se llevaron a cabo las siguientes acciones durante el mes de enero de 2017, con el fin que los grupos de interés de ESSA, conocieran, debatieran, y formularan sus apreciaciones y propuestas acerca del Plan de anticorrupción y atención al ciudadano diseñado por ESSA para el 2017 a través del correo electrónico anticorrupción@essa.com.co así:

1. Emisión de comunicamos internos al Grupo de interés Gente ESSA.
2. Diseño de un banner en el portal web de ESSA con enlace directo para consulta.
3. Envío de un mailing al Grupo de interés Proveedores y Contratistas.
5. Envío al correo electrónico de los 94 Alcaldes que hacen parte del Grupo de interés Estado.
6. Envío al correo electrónico de los representantes del Grupo de interés Accionistas.
7. Envío al correo electrónico de representantes del Grupo de interés Comunidades, entre los que se destacan los líderes comunitarios de la Asociación de vocales de control,



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Confederación de Comités y vocales de control Confevocoltics, Asociaciones de Juntas de acción comunal de Bucaramanga y Juntas administradoras locales.

Al respecto, solo se recibieron comentarios del Grupo de Interés Gente ESSA que se ajustaron dentro de este plan aprobado por el Comité Gerencia, con el fin de proceder a publicarlo oficialmente en el portal web de ESSA, a través del siguiente link:

<http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3n%C3%BAblica.aspx#Plan-Anticorrupci-n-Atenci-n-y-Participaci-n-Ciudadana-99>

Objetivo

Diseñar e implementar estrategias en los diferentes procesos de ESSA, encaminadas a fortalecer la cultura de transparencia empresarial e incorporar nuevas tecnologías en los mecanismos de atención al ciudadano, que satisfagan las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

ESSA en cumplimiento a los artículos 73 y 74 de la Ley 1474 de 2011, ha implementado estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, articuladas con el Gobierno Corporativo y la participación ciudadana en cada uno de los componentes que establece la metodología en mención así:

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

Corresponde la Identificación, análisis y control de posibles hechos generadores de corrupción tanto internos como externos.

ESSA comprometida con el desarrollo de sus negocios, a través de un modelo de gestión basado en principios, lineamientos y objetivos socialmente responsables y en cumplimiento de sus valores y principios éticos hace manifiesta su posición de: "Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno," como una política inquebrantable del quehacer organizacional.

En sesión 484 celebrada el 03 de mayo de 2016, ESSA adopta la política de: "Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno" y para ello, toma las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando permanentemente implementar mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento. Los lineamientos son:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Actuar de los trabajadores de ESSA:** Compromiso absoluto con una posición de cero tolerancia a los hechos fraudulentos y corruptos.
- **Cultura Ética:** ESSA establece y promueve dentro de toda la organización, una cultura institucional encaminada a fortalecer la transparencia como valor y principio de toda actuación.
- **Relacionamiento Transparente:** ESSA genera un ambiente de colaboración mutua y de respeto de los intereses comunes en el ámbito de las relaciones de confianza establecidas con los diferentes grupos de interés.
- **Gestión y Seguimiento.**
- **Denuncia:** ESSA tiene a disposición de todos los grupos interés la Línea Ética “Contacto Transparente”.

ESSA realizó una jornada de actualización de la matriz de riesgos de corrupción con representantes de los grupos de interés Proveedores y contratistas, Gente ESSA, Accionistas y Comunidades, con el fin de realizar 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, de esta manera generar estrategias que se anticipen a ellos y convertirlos en oportunidades para la empresa; este ejercicio dió como resultado la publicación de la siguiente matriz de Riesgo de Corrupción de ESSA en 2017:

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



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código del riesgo	Escenario de riesgo
R1	* Uso inadecuado del servicio de transporte para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros. * Uso inadecuado de las herramientas o equipos de la filial para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros. * Uso inadecuado de activos, insumos o materiales en los de procesos de reposición, operación, venta de aprovechamientos, entre otros.
R2	* Solicitud de cobros injustificados y arbitrarios que exige o hace pagar un funcionario o contratista en provecho propio. * Solicitud de cobro adicional por instalación anticipada de servicios o agilización de trámites. * Solicitud de cobro por parte del administrador de contratos hacia el contratista por realizar u omitir actividades del proceso.
R3	Uso inadecuado del poder con el fin de dar preferencia para el cargo, empleo u ocupación a familiares o amigos sin importar el mérito para ocupar el cargo.
R4	Ofrecer, prometer, dar o aceptar regalos, invitaciones o favores (hospitalidades) a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo.
R5	*Tendencia a favorecer, sin la debida justificación, a determinadas personas, organizaciones, partidos políticos, entre otros, para lograr su apoyo. *Intercambio extraoficial de favores en busca, de beneficios personales o de un tercero a cambio de un apoyo en la gestión.
R6	Utilizar influencia personal a través de conexiones con personas con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial.
R7	Uso indebido de las atribuciones de un dirigente o superior frente a alguien que está ubicado en una situación de dependencia o subordinación.
R8	*Pacto o confabulación que acuerdan dos o más personas u organizaciones con el fin de perjudicar a un tercero o limitar la libre competencia de los mercados. *Planear un complot para hacer incurrir en error un tercero, con la intención de causarle perjuicios laborales
R9	Obligar a una persona a través de violencia o intimidación a realizar u omitir una acción con ánimo de lucro y con la intención de producir un perjuicio.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

R10	<p>*Empleo de recursos diferente al establecido por la autoridad competente (sustracción de fondos, jineteo de fondos, aplicación diferente, negativa a efectuar pago o entrega sin justificación). Ejemplo: inclusión en el presupuesto de gastos no autorizados.</p> <p>* Inversión de dineros en entidades de dudosa solidez financiera a cambio de beneficios para los encargados de su administración.</p>
R11	Utilización de la información obtenida en razón del cargo o función con el fin de obtener beneficio propio o de terceros.
R12	Uso indebido de información que, como empleado, asesor, directivo o miembro de una junta u órgano de administración, haya conocido por razón o con ocasión de su cargo o función y que no sea objeto de conocimiento público, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero.
R13	La no declaración oportuna de situaciones que puedan restar independencia, equidad, u objetividad en las actuaciones o que puedan llevar a adoptar decisiones; o a ejecutar actos que vayan en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses de la Entidad.

NIVELES DE RIESGO	
Extremo	Riesgos de máxima prioridad; se requiere de acciones inmediatas. Deben ponerse en conocimiento del responsable del riesgo. Para medidas de tratamiento que impliquen inversión económica, se sugiere realizar estudios de Costo-Beneficio. Se debe realizar seguimiento continuo a este tipo de riesgos.
Alto	Riesgos de alta prioridad; se requiere de acciones a corto plazo. Deben ponerse en conocimiento del responsable del riesgo. Para medidas de tratamiento que impliquen inversión económica, se sugiere realizar estudios de Costo-Beneficio. Se debe realizar seguimiento periódico a este tipo de riesgos.
Tolerable	Riesgos de prioridad moderada, se requiere de acciones a mediano plazo. Deben ponerse en conocimiento del responsable del riesgo. Se debe realizar seguimiento periódico a este tipo de riesgos.
Aceptable	Riesgos de baja prioridad; no son necesarias acciones adicionales.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

El índice general de riesgos de la matriz de corrupción se mantiene en un nivel medio, sin embargo, se logra una reducción pasando del 0,4716 al 0,4272, esto obedece a la implementación de acciones e iniciativas que han permitido mejorar la percepción con los grupos de interés y disminuir la materialización de los riesgos de corrupción.

Con el fin de continuar con la lucha contra la corrupción, el equipo Gestión Integral de Riesgos, diseñó un plan de acción que se ejecutará durante el 2017, el cual incluye actividades de actualización de la matriz de Riesgos de Corrupción, consulta y divulgación ante sus grupos de interés.

El plan de acción para el componente de “Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos”, se desarrollará en cada uno de los cuatro subcomponentes en 2017 así:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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 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.	Equipo Planificación financiera rol Gestión integral de riesgos /Área Finanzas	31/12/2017
Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Socialización ante Comité Directivo el Mapa de Riesgo de Corrupción actualizado.	Socialización en Comité de Gerencia.	Equipo Planificación financiera rol Gestión integral de riesgos /Área Finanzas	15/02/2017
	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.	Equipo Planificación financiera rol Gestión integral de riesgos /Área Finanzas	31/12/2017
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.	Equipo Planificación financiera rol Gestión integral de riesgos /Área Finanzas	31/12/2017
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1 Seguimiento 31 abril 2017	Informe Ejecutivo de Seguimiento.	Área auditoría interna	10/05/2017
	5.2 Seguimiento 31 agosto 2017			10/09/2017
	5.3 Seguimiento 31 diciembre 2017			10/01/2018

Componente 2. Racionalización de trámites: Este componente corresponde a acciones encaminadas a reducir los costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, y a generar esquemas no presenciales como correos electrónicos, internet y página web.

En materia de racionalización de trámites, ESSA hace parte de la estrategia de la ventanilla única para el constructor en asociación con el Municipio de Bucaramanga y la Cámara de Comercio de Bucaramanga, la cual le permite al constructor mediante el acceso al portal web creado, simplificar sus trámites como las solicitudes para la disponibilidad del servicio de energía eléctrica, en 2017 se continuará haciendo parte de esta alianza estratégica.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Así mismo, se suscribió convenio de interoperabilidad con la Superintendencia de Notariado y Registro, para facilitar y agilizar la realización de trámites a los clientes y usuarios de ESSA, en los que se requiera consultar el certificado de libertad y tradición.

Actualmente se 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, disponible en la página web de la empresa en el link:

- <http://www.essa.com.co/site/clientes/es-es/servicioalcliente/requisitosatenci%C3%B3nclientes.aspx>
- <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 desarrollará en 2017 así:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

Orden: Departamental
 Año Vigencia: 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano									
Componente 2: 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 SUIT.	Matriz de requisitos de trámites.	Continuar con la actualización de trámites en el SUIT.	Transparencia y publicidad en trámites inscritos.	ET. Soporte Clientes- Área Gestión Operativa.	02/01/2017	31/12/2017
3	Solicitud de duplicado de factura	Administrativo	Solicitud de duplicado a través del Contac 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	02/01/2017	31/12/2017
...									
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:						

Componente 3. Rendición de cuentas: Este componente hace referencia a un proceso continuo y bidireccional, que genera espacios de diálogo entre el estado y los ciudadanos sobre los asuntos de interés común.

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*



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 registrarán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales. (Colombia, 06 de julio de 2015).

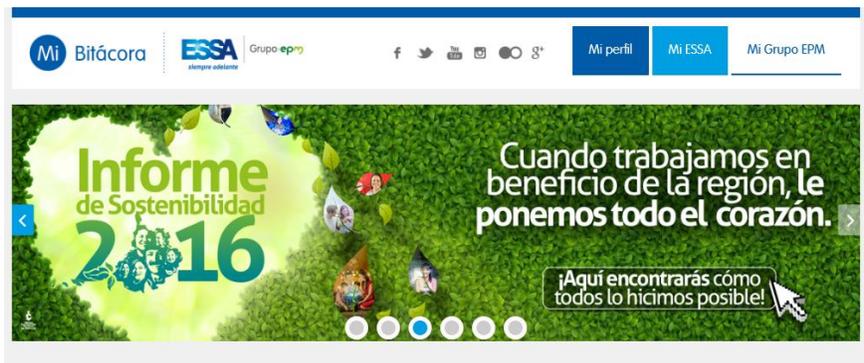
De acuerdo con lo anterior, ESSA no realiza la rendición de cuentas en los términos previstos por la ley. Sin embargo como compromiso de transparencia y apertura en la información, realiza rendición de cuentas a sus Grupos de interés a través del Informe de sostenibilidad, realizado bajo la metodología GRI- G4, en el 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, ésta 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”.*

Los espacios donde se publica el informe de sostenibilidad de ESSA son:

1. **Portal web:** Link: <http://www.informedesostenibilidadessa2016.com/views/> y descargue a través de dispositivos móviles.

2. **Bitácora – Intranet corporativa:** Teniendo en cuenta la siguiente ubicación:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3. **Relacionamiento con el Grupo de interés Accionistas:** El Informe de sostenibilidad, es entregado en su versión completa y resumen ejecutivo (plegable) a los accionistas que participan en la asamblea convocada para el 27 de marzo de 2017.
4. **Relacionamiento Grupo de interés Gente ESSA:** El mismo 27 de marzo de 2017, se entrega el plegable impreso con el resumen ejecutivo del informe de sostenibilidad al grupo de interés Gente ESSA, invitándolos a consultarlo tanto en Bitácora como en el Portal Web institucional.
5. **Relacionamiento con el grupo de interés especial Medios de comunicación:** Se realiza la rueda de prensa con medios locales, a quienes se entregará el resumen ejecutivo y el comunicado de prensa puntualizando cifras relevantes de la gestión 2016.

El plan de acción para el componente de “Rendición de cuentas”, se desarrollará en cada uno de los cuatro subcomponentes en el 2017 así:

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	Publicación de resultados Informe de Sostenibilidad a Grupos de interés.	Equipo Comunicaciones/ Gerencia General	31/12/2017
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.	Emisión de rendición de cuentas por un medio masivo de comunicación.	Equipo Comunicaciones/ Secretaria General	30/06/2017
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.	Reunión con delegados responsables de consolidación de información para el Informe de Sostenibilidad.	Equipos Planificación y gestión/Área gestión operativa/ Comunicaciones/ Gerencia general	30/06/2017
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.	Equipos Comunicaciones y Secretaria General/Gerencia General	30/06/2017
		4.2 Acciones de mejora en caso de requerirse para garantizar la implementación de los subcomponentes de la Rendición de cuentas.	Equipo Planificación y gestión/Área gestión operativa	31/12/2017



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios prestados mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

ESSA para satisfacer las necesidades y expectativas de clientes y usuarios, durante el 2016 el Área de gestión comercial desarrolló las siguientes actividades:

Nombre actividad o proyecto	Descripción
Chat en línea	Se habilitó desde el Contact center la atención del Chat en línea, con despliegue en el portal web y la APP con servicio de atención 7x24.
Agendamiento de citas a constructores	Se diseñó herramienta en el portal web que permite a los constructores la posibilidad de agendar una cita con los trabajadores ESSA a fin de resolver inquietudes, de igual forma agendar citas para la revisión de proyectos eléctricos.
Implementación de la tecnología App Store	Se diseñó aplicación ESSA en dispositivos móviles la cual permitirá a cualquier usuario con un móvil de sistema operativo Android, IOS o Windows Mobile realizar las siguientes actividades: *Consultar del valor a pagar, número de la factura, fecha de vencimiento y pago en línea a través del botón PSE. *Consulta de desconexiones programadas, fórmula tarifaria, tarifas, costos de conexión, oficinas de atención al cliente e identidad de contratistas y trabajadores. *Acceso a Chat en línea y comunicación gratuita hacia el Contact center. *Generación de código de barras para pago con el dispositivo móvil. *Recepción de PQR.
Firma electrónica del cliente y usuario	Se implementó la firma electrónica del cliente y usuario lo cual permitirá contar en tiempo real con el expediente digital de los documentos generados en las transacciones realizadas en el canal verbal.
Envío electrónico de facturas	Se realizó la implementación a través del Contact center del envío electrónico de facturas cuando el cliente y usuario solicite duplicados, abonos o saldos.
Convenio con la SNR	Se firmó Acuerdo de servicio con el Súper Notariado de Registro para tener acceso al sistema de información registral a fin de consultar la identificación del bien inmueble de los clientes y usuarios.

Se cuenta con canales de atención al cliente como son:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

	Atención presencial	<ul style="list-style-type: none">• Contamos con 80 oficinas de servicio al cliente y 14 puntos de atención mediante convenio con las Alcaldías municipales.
	Contact Center	<ul style="list-style-type: none">• A través del canal telefónico con la empresa Emtelco se reciben en promedio mensualmente 51.000 llamadas de los clientes y usuarios.
	Oficina móvil	<ul style="list-style-type: none">• 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	<ul style="list-style-type: none">• 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
	Atención escritos	
	Kioscos Virtuales	<ul style="list-style-type: none">• Se encuentran en funcionamiento (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.

ESSA cuenta con personal calificado en las ventanillas de atención integral y canal escrito, en donde los clientes y 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 disponible y la estructura administrativa para la atención al cliente y usuario, ESSA se encuentra adherida a la política de grupo empresarial de atención clientes, la cual establece: *“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”.*



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Por otra parte, se culminó el proceso de homologación de procedimientos y procesos de atención a clientes con el Grupo EPM y continuarán adelantando acciones de actualización respectiva.

Así mismo, se llevaron a cabo 472 capacitaciones a los clientes y usuarios en temas de uso racional de energía, explicación sobre el cálculo tarifario y sus componentes, explicación de la factura, entre otros contenidos asociados a la prestación del servicio de energía eléctrica, en el cual participaron 7.859 clientes y usuarios principalmente líderes comunitarios, como: Juntas de acción comunal, Juntas de administradoras locales, Vocales de control, Veedurías ciudadanas y Comités de desarrollo y control y social.

Por último, se participó en la medición anual de la encuesta regional de satisfacción de clientes y usuarios residenciales, del área urbana del servicio de energía eléctrica aplicada para América Latina, la cual es realizada por la Comisión de Integración Energética Regional CIER, que evalúa atributos de los productos y servicios prestados por ESSA como son: Suministro de energía, atención al cliente, información y comunicación, factura, tarifa, alumbrado público; de acuerdo con los resultados de la encuesta CIER, se generó un plan de mejora para desarrollarse en el año 2017.

El plan de acción para el componente de “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, se desarrollará en cada uno de los cinco subcomponentes en el 2017 así:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Ejecutar campaña de canales de atención	Realizar el despliegue de la campaña de canales a través de los diferentes medios que permitirá dar a conocer los servicios disponibles, con el fin de que el cliente y usuario pueda acceder al canal de su preferencia para contactarse con la compañía	Equipo Canales presenciales/Área gestión comercial	31/12/2017
	1.2 Incentivar uso de redes sociales y comunicación directa con líderes comunales	Promover a las personas para que participen, interactúen y se comuniquen por medio de las redes sociales de ESSA, viéndolo como un canal de gran importancia para los diferentes temas de la empresa y de múltiples beneficios	Equipo Comunicaciones/ Gerencia general	31/12/2017
	1.3 Desarrollar campaña El Verdadero valor de la energía	Cambiar la percepción del cliente y usuario sobre el costo elevado del kilovatio de la energía y dar a conocer buenas practicas frente al riesgo eléctrico y el uso eficiente y racional de la energía eléctrica	Equipo Mercadeo y ofertas/ Área gestión comercial	31/12/2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Capacitación en lenguaje de señas personal de Canales Presenciales.	Cumplimiento del 100% de las capacitaciones programadas.	Equipos Canales presenciales 1, 2, 3/ofertas/Área gestión comercial	31/12/2017
	2.2 Nuevos servicios kioskos virtuales	Emisión de facturas por saldo y abonos, así mismo, la consulta del histórico de la factura, requisitos para trámites ante ESSA, pines energía prepago e información sobre el mercado objetivo del producto energía prepago.	Equipo Canales presenciales ofertas/Área gestión comercial	30/06/2017
	2.3 Estrategia cambiamos porque lo mereces	Crear un nuevo concepto de oficinas de atención que genere experiencias positivas en clientes y usuarios.	Equipos Canales presenciales 1,2,3/ofertas/Área gestión comercial	31/12/2017
	2.4 Campaña todos merecen tu atención	Promover en los trabajadores de la compañía el valor corporativo de "Servicio", dar a conocer los canales de atención y las opciones o productos ofrecidos a clientes y usuarios para acceder a los servicios de la empresa mediante una amplia difusión en medios de comunicación internos y externos	Equipos canales presenciales 1,2,3 y Soporte Clientes/Área gestión comercial	31/12/2017
	2.5 Paga tu factura con el numero de cuenta	Ofrecer a clientes y usuarios el pago del servicio en corporaciones bancarias y demás puntos de pago con el número de cuenta de la factura.	Equipo Operación Comercial/Área gestión comercial	31/12/2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Academia del servicio	Fortalecer en los trabajadores la competencia y el valor corporativo de servir (saber –ser) y el desarrollo de los conocimientos y habilidades del saber y hacer con alcance a los equipos de trabajo del proceso de atención al cliente.	Equipos Canales presenciales 1, 2, 3 y Soporte Clientes/Área gestión comercial	31/12/2017
	3.2 Programa Diplomado del cliente	Realizar programa Diplomado del cliente como elemento articulador para la interacción y gestión eficaz de los procesos y equipos de trabajo en función de los requerimientos de los clientes y usuarios.	Equipo Canales presenciales 1, 2, 3 y Soporte Clientes/Área gestión comercial	31/12/2017
	3.3 Plan de incentivos para trabajadores de los equipos del proceso de atención al cliente	Desarrollar actividades generadoras de compromiso e interés en el equipo de trabajo para un mejorar su desempeño e incrementar el rendimiento y la calidad del proceso.	Equipo Canales presenciales 1, 2, 3 y Soporte Clientes/Área gestión comercial	31/12/2017
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Ajuste al Contrato de condiciones uniformes	Unificar el Contrato de condiciones uniformes a nivel de Grupo EPM con alcance nacional.	Equipo Soporte clientes/Área gestión comercial	31/12/2017
	4.2 Diseñar e implementar el programa de protección de datos personales para ESSA	Programa implementado	Equipo Gestión de riesgos /Área finanzas	28/07/2017
	4.3 Elaboración, publicación y difusión en los canales de atención la carta de trato digno	Carta de trato digno publicada	Equipos Canales presenciales 1-2- 3, Soporte Clientes y Mercadeo y Ofertas/Área gestión comercial	31/12/2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Segmentación y subsegmentación para definir ofertas y servicios de acuerdo a las necesidades psicograficas y demograficas de clientes y usuarios	Segmentación de clientes	Equipo Mercadeo y ofertas/Área Gestión Comercial	31/12/2017
	5.2 Contextualización y diagnosticos sociales en donde se Impactan con los programas, ofertas y servicios de ESSA	Caracterización del sectores sociales	Equipo Mercadeo y ofertas/Área Gestión Comercial	31/12/2017
	5.3 Participación en la medición de la encuesta CIER e IPSOS Napoleón	Resultados encuesta CIER.	Equipo de Mercadeo y ofertas/Área Gestión Comercial	31/12/2017



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información: Este componente recoge los lineamientos para dar garantía al derecho fundamental de acceso a la Información pública, regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

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 PQRs, ha desarrollado acciones para cada una de las cinco estrategias establecidas en este componente:

Estrategia Lineamientos de transparencia activa: Referida a la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos, de acuerdo con los parametros establecidos por Ley, en la cual ESSA ha implementado acciones de publicación y divulgación proactiva de información, que puede ser consultada en el portal web institucional evidenciando el compromiso de transparencia empresarial, a través del siguiente link: <http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3n%BAblica.aspx>

Así mismo, se viene realizando proyectos de innovación que aportan soluciones a problemas o retos públicos a través de acciones de colaboración con los usuarios, ciudadanos y grupos de interés, que establece la estrategia de Gobierno en línea según el Decreto 2573 de 2014, los cuales generan valor para la empresa y la sociedad tales como:

- **Aplicación APP ESSA:** Esta aplicación genera beneficios como: Mejoramiento del servicio a los clientes y usuarios, descongestionan las salas de atención, facilitar a los clientes y usuarios información en tiempo real, fortalecer la imagen de la empresa aplicando las nuevas tecnologías y mejora en la calidad del servicio al cliente.
- **Autogeneración solar:** Implementación de un proyecto de Autogeneración de energía eléctrica mediante el uso de tecnología Solar Fotovoltaica (SFV) conectado a la red, que incorpore sistemas de monitoreo y gestión de inyección, acumulación y flujo de excedentes, en el edificio administrativo el Parnaso de ESSA, ubicado en el municipio de Barrancabermeja.
- **Proyecto Piloto de Generación Fotovoltaica para Escuelas Rurales:** Se adelanta el proyecto piloto para abastecer de energía eléctrica a escuelas rurales retiradas de la red, con dificultad y altos costos de conexión, con una cobertura de 15 escuelas e igual o mayor número de comunidades beneficiadas.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Movilidad eléctrica:** ESSA se encuentra trabajando en la estructuración del ecosistema de movilidad sostenible en el área metropolitana de Bucaramanga, en la búsqueda de ser líderes o pioneros en esta iniciativa como un aporte a una solución ambiental en la región. El programa se desarrollará entre los años 2017 y 2018, comprendiendo actividades que incentivarán el uso y el conocimiento de nuevas tecnologías alternativas garantizándose desde la planeación la infraestructura y el apoyo de los diferentes actores en este ecosistema.
- **Medida centralizada “sitelred”:** Con la reincidencia en el fraude eléctrico en las redes de ESSA, surge la necesidad de contar con un sistema de medida inteligente, adaptado a las necesidades de la empresa, que permita la detección y reducción de las pérdidas de energía eléctrica, así como otras funcionalidades como: Lectura remota de consumos, corte-reconexión, gestión de alarmas e intentos de fraudes en la medición. Para esto, se instala un módulo de medida espejo con la medida tradicional del cliente, este módulo se comunica inalámbricamente a un equipo recolector de parámetros eléctricos ubicado en el transformador de distribución, que a su vez utilizando comunicación celular o microondas, envía los datos a un servidor central en ESSA para su análisis y gestión.
- **Kioskos virtuales:** El proyecto tiene una cobertura de 750.854 usuarios, que son los usuarios actuales de ESSA, distribuidos en todo el departamento, donde se crean más de 1.000 procesos mensuales por este canal de atención, generando de esta forma un empoderamiento de los clientes ESSA, mejorando el servicio y la imagen empresarial.
- **Facturación en Sitio – FENS:** El proyecto fue aplicado en las zonas rurales de los municipios de Santander, en la cual consiste en tomar la lectura del servicio de energía y de una vez facturar e imprimir la factura. Este proyecto busca generar lazos de transparencia y confianza con los clientes usuarios del área de cobertura rural de ESSA.
- **Módulo de participación ciudadana en el portal web de ESSA:** Actualmente, se está llevando a cabo el diseño de este módulo, con el fin que los grupos de interés manifiesten sus opiniones y formulen apreciaciones acerca de los proyectos empresariales desarrollados al interior de la organización.
- **Módulo para realizar solicitudes de factibilidad del servicio de energía en el portal web de ESSA:** Actualmente, se está llevando a cabo el diseño de este módulo para



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

recibir y tramitar de formar ágil y sencilla las solicitudes de factibilidad del servicio de energía eléctrica.

Estrategia Lineamientos de transparencia pasiva: Referida a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, en el cual ESSA cuenta con un proceso de Atención a clientes certificado bajo la norma ISO-9001:2008 y desde allí, se atienden todas las solicitudes de los clientes y usuarios teniendo en cuenta los procedimientos documentados para tal fin, generando de decisiones empresariales garantizando el debido proceso y cumplimiento el principio de gratuidad.

Estrategia Elaboración de los instrumentos de gestión de información: ESSA de acuerdo a lo establecido por la Ley 1712 de 2014, cuenta con tres instrumentos para gestión de información pública en el portal web www.essa.com.co, opción Relación con el estado/Transparencia y acceso a la información, donde se evidencia el compromiso de transparencia empresarial hacia los grupos de interés así:

- **Registro de activos de información:** En este registro se mantiene actualizado un inventario de registro de datos, que detallan el nombre, descripción, idioma, medio, formato y estado cumplimiento con los estándares establecidos por el Ministerio Público y con aquellos dictados por el Archivo General de la Nación, en relación a la constitución de las Tablas de Retención Documental – TRD- y los inventarios documentales.
- **Esquema de publicación de información:** El esquema adoptado y difundido de manera amplia, contiene un conjunto de registros que detallan el nombre, idioma, medio, formato, fecha de creación, fecha de actualización, lugar de consulta, responsable de la producción de la información. Actualmente se cuenta con un perfil en datos abiertos que se se puede consultar como ESSAGrupoEPM en portal web www.datos.gov.co, donde se han publicado estos conjuntos de datos, contribuyendo al acceso de la información pública y garantizando la transparencia empresarial, lo cual constituye en un mecanismo de control ciudadano, abierto.
- **Índice de información clasificada y reservada:** Se mantiene un índice actualizado de los actos, documentos e informaciones calificados como clasificados o reservados, que contiene un registro de datos que detallan el nombre de la información, el idioma, medio de conservación, fecha de generación, responsable, objetivo de la excepción, fundamento constitucional o legal, excepción total o parcial, fecha de calificación y plazo de calificación o reserva.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Estrategia de Criterio diferencial de accesibilidad: Referida a facilitar que poblaciones específicas accedan a la información, que particularmente las afecte según lo 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 para acceder a los diferentes servicios ofrecidos:

- **Accesibilidad para los clientes y usuarios con movilidad reducida:** En el Edificio principal de ESSA, existen accesos en la zona de los andenes correspondiente a las cuatro esquinas con rampas y textura antideslizante y para las personas invidentes se tienen diferentes texturas de piso para identificar la cercanía a las vías.

En ESSA región de Málaga con autorización del Municipio, se llevó a cabo la remodelación de los andenes y accesos a discapacitados en todo el contorno del edificio.

- **Accesibilidad para los clientes y usuarios con limitaciones auditivas:** ESSA viene fortaleciendo las competencias del personal del proceso de atención clientes con habilidades para la atención de clientes y usuarios a través del lenguaje de señas.
- **Accesibilidad para los clientes y usuarios con limitaciones visuales:** ESSA gestiona el envío de la factura a través del sistema de lectura y escritura braille o factura ampliada a clientes y usuarios con limitaciones visuales, soportada con la historia clínica. Así mismo, para llevar a cabo consultas en el portal web institucional, se implementó páginas de alto contraste, modificación del tamaño de la letra y traducción automática de textos

En 2017, se pretende disminuir la brecha de accesibilidad para los usuarios del portal institucional, implementando un módulo de lectura automática de navegación que permite el recorrido de los diferentes apartados del sitio web con ayudas de audio.

- **Otros canales de atención:** Existen canales alternativos, como atención telefónica gratuita para los clientes y usuarios, marcando desde celular o fijo a la línea 018000-971903 para servicio al cliente y a la línea 115 para el reporte de daños o emergencias.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- **Instalaciones de guías en oficinas de atención al cliente:** Respecto a la instalación de guías en las oficinas de Atención clientes, para el libre desplazamiento de los clientes y usuarios con limitaciones visuales, en el 2016 se trabajó en el diseño de una señal braille, donde las personas con discapacidad visual puedan leer los servicios prestados.

Estrategia monitoreo del acceso a la información pública: Referida a los mecanismos de seguimiento al acceso a información pública, donde el proceso de atención clientes de ESSA los actualiza de manera trimestral en el portal web a través del siguiente link: <http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3n%3%BAblica.aspx#Gesti-n-Documental-100/> opción: Gestión documental/Estadísticas, información reservada y traslados por competencia proceso atención clientes 2015 y 2016, en el cual se pueden consultar los siguientes reportes:

1. Indicador de atención de peticiones, quejas y reclamos.
2. Estadísticas de requerimientos realizados por canal escrito, presencial, telefónico y kioskos virtuales sobre pedidos, peticiones, quejas, reclamos, recursos, radicación, daños, sugerencias, campaña de salida (recordatorios de pago, gestión cartera y encuestas de satisfacción), chat en línea, solicitudes de información reservada y traslado por competencia.

El plan de acción para el componente de “Mecanismos para la transparencia y acceso a la información”, se desarrollará en cada uno de los cinco subcomponentes en 2017 así:



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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	Mantener actualizada y publicada la información mínima obligatoria con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de información de acuerdo con la ley 1712 y la Estrategia de gobierno en línea.	Actualización y publicación del 100% de los documentos relacionados con la información mínima obligatoria, con la periodicidad establecida en el esquema de publicación.	Según tabla de Esquema de publicación	Los documentos se deben actualizar conforme al esquema de publicación de información. Las fechas son diferentes para tipo de documento.
	1.2	Identificación y priorización de necesidades empresariales y el planteamiento de posibles soluciones a las mismas con la participación activa de los grupos de interés.	Recopilación y priorización de las necesidades empresariales e implementación de las soluciones definidas.	Equipo planificación y gestión/Área gestión operativa	31/12/2017
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.	Equipo Soporte clientes/Área gestión comercial	02/01/2017 31/12/2017
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Mantener actualizada y publicada 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	Gestión para el suministro y puesta en funcionamiento del ascensor para discapacitados, que permita unir los tres pisos internos para tener accesibilidad y fortalecer las salidas de emergencia del sotano ubicado en el Edificio principal de ESSA.	Instalación del ascensor y salidas de emergencia.	Equipo de infraestructura y transporte/Área suministro y soporte administrativo	31/12/2017
	4.2	Definir acciones para permitir y mejorar la accesibilidad física y virtual a la población en situación de discapacidad.	Capacitación al personal canal presencial en lenguaje de señas para la atención de la población con discapacidad auditiva.	Equipo Canales presenciales 1,2,3/Área Gestión comercial	31/12/2017
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.	Equipo de trabajo Soporte Clientes/Área Gestión Comercial	02/01/2017 31/12/2017

Componente 6. Iniciativas Adicionales: En búsqueda del fortalecimiento de su estrategia en la lucha contra la corrupción, ESSA ha implementado iniciativas adicionales como:

- Fortalecimiento de los principios éticos al interior de la empresa, mediante la sensibilización a 322 trabajadores, a los cuales se les afianzó en el conocimiento sobre



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

los principios contenido en el Código de Ética y se les invitó a poner en práctica cada uno de los lineamientos señalados en el código citado.

- Implementación y socialización del manual conflicto de intereses, en el cual se dio a conocer el contenido de este documento y el procedimiento establecido, para tratar los posibles conflicto de interés que se pueden presentar al interior de la empresa.
- Fortaleciendo su línea ética “Contacto Transparente”, como mecanismo de recepción y registro de incidentes o comportamientos indebidos cometidos por los trabajadores o contratistas del Grupo EPM, al cual se puede acceder a través del link:
<http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/ContactoTransparente.aspx>
- Vinculación desde diciembre de 2015 a la Acción Colectiva de las empresas del sector eléctrico, como compromiso de transparencia y ética, aportando al cumplimiento de los compromisos acordados mediante la ejecución de las siguientes acciones:
 1. Implementación de un programa integral anticorrupción, teniendo como referente los “Principios empresariales para contrarrestar el soborno” emitidos por la organización.
 2. Participación en mesas de trabajo, cuya finalidad es continuar promoviendo la competencia en el sector eléctrico, teniendo como referente las buenas prácticas de Gobierno Corporativo para la prevención de restricciones a la libre competencia.
 3. Participación en talleres, para la definición de la matriz de riesgos de competencia del sector de energía.

CONTACTO:

Sus inquietudes y sugerencias sobre el Plan de anticorrupción y atención al ciudadano 2017, pueden realizarlas de forma permanente a través del correo electrónico: anticorrupcion@essa.com.co, donde con gusto serán atendidas

