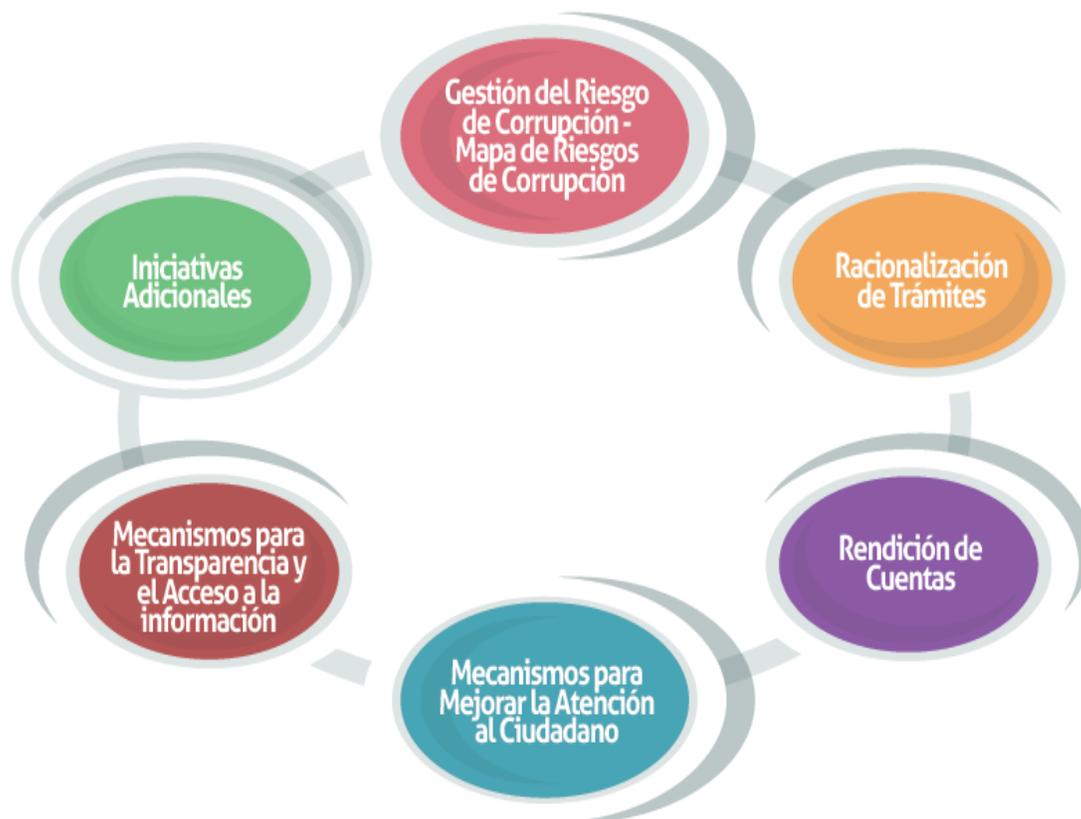


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 2018, 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 Auditoría Interna de ESSA S.A. ESP.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ACERCA DE ESSA

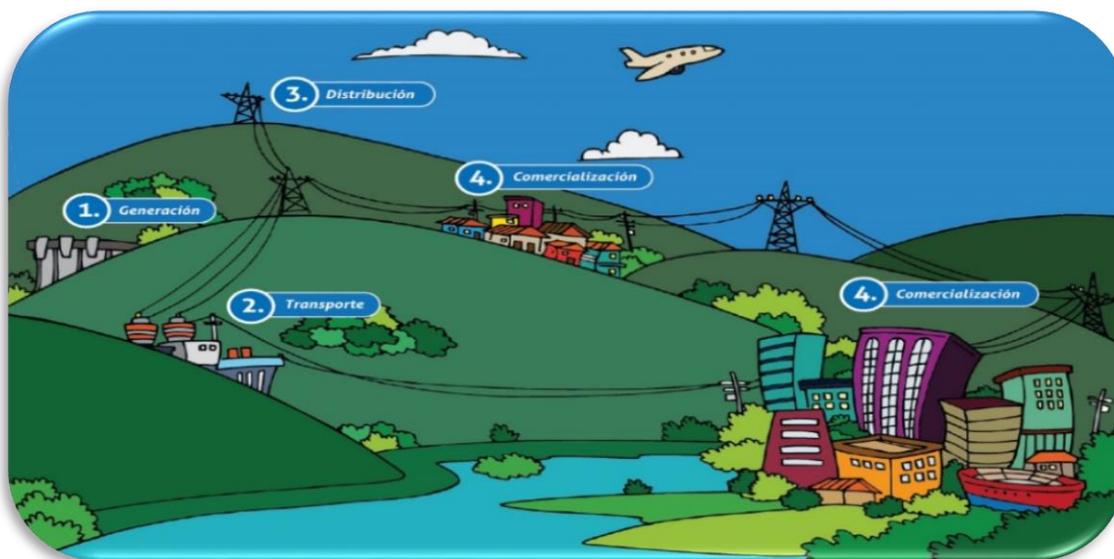
Somos ESSA Grupo EPM



Somos la ELECTRIFICADORA DE SANTANDER S.A. E.S.P. ESSA, una empresa prestadora de servicios públicos, mixta, de nacionalidad colombiana, perteneciente al grupo EPM. Estamos constituidos como sociedad anónima, sometida al régimen general de los servicios públicos domiciliarios y a las normas especiales que rigen el sector eléctrico. Nuestra cobertura se centra en el oriente colombiano: en 87 municipios de Santander, dos de Bolívar, cuatro del sur del Cesar y uno de Norte de Santander.

La empresa 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.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



A 31 de diciembre de 2017 ESSA cuenta con 779,330 clientes, distribuidos en cinco zonas de influencia a saber: Bucaramanga, Barrancabermeja, Málaga, San Gil, Socorro y Barbosa. La demanda de energía de ESSA comercializada para el año 2017 fue de 2.100 GWh.

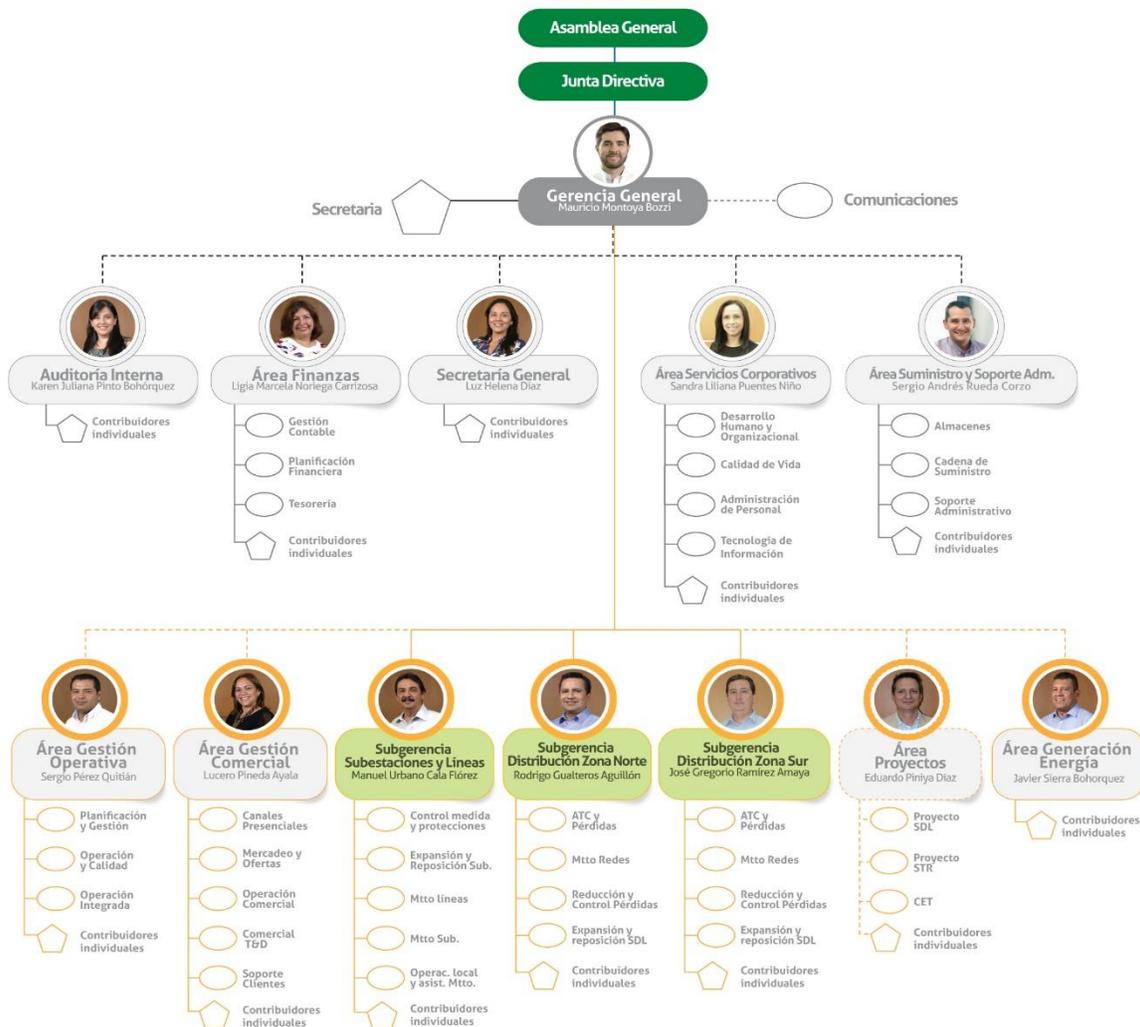
Estructura Administrativa

La estructura de nivel directivo a diciembre de 2017 que garantiza el liderazgo frente a la gestión de acciones para prevenir hechos de corrupción y promover las mejores prácticas en materia de transparencia y atención al ciudadano es la siguiente:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Estructura de nivel directivo



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Gremios, asociaciones e iniciativas a las que ESSA pertenece



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, fortalecimiento de la cultura de rendición de cuentas.

Adicionalmente en 2018, ESSA continúa adherido 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 Global, enmarcados en los ejes de: 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 2017

Durante el 2017 se desarrollaron 35 estrategias con nivel de cumplimiento del 98% lo que fortalece su propósito de prevenir prácticas de corrupción, evidenciando transparencia empresarial hacia los grupos de interés, destacándose entre éstas: 1. Actualización de la matriz de riesgos de corrupción con la participación de los grupos de interés: clientes y usuarios, proveedores y contratistas y comunidades; 2. Racionalización de trámites para la solicitud de copia de la factura a través del *contact center* y envío del duplicado vía correo electrónico; 3. Rendición de cuentas bidireccional a los grupos de interés por medios masivos de comunicación como radio, televisión, prensa, redes sociales y portal web; 4. Nuevos servicios ofrecidos a través de kioscos virtuales (computadoras situadas en las oficinas de atención clientes de libre acceso a los clientes y usuarios) y capacitación en lenguaje de señas al personal de atención clientes; 5. Identificación y priorización de necesidades empresariales y el planteamiento de posibles soluciones a las mismas con la participación activa de los grupos de interés; 6. Divulgación y asimilación del código de ética adherido de grupo para fortalecer los principios y valores en la organización.

En el 2018 se continuará con la ejecución de tres estrategias diseñadas en el 2017 que por su complejidad seguirán vigentes hasta lograr su objetivo final de las referidas a: la iniciativa comercial "en los zapatos de nuestros clientes", a la publicación y difusión de la carta de trato digno en los canales de atención y a la instalación de una plataforma hidráulica salva escaleras con el fin de mejorar el acceso de las personas en situación de discapacidad.

Consulta previa a los grupos de interés sobre el presente plan:

Se llevaron a cabo las siguientes acciones durante el mes de enero de 2018, con el fin de que los grupos de interés de ESSA, conocieran, debatieran, y formularan sus apreciaciones y propuestas acerca del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano diseñado por ESSA para el 2018 a través del correo electrónico anticorruptcion@essa.com.co así:

1. Diseño de un banner en el portal web de ESSA con enlace directo para consulta de todos los grupos de interés.
2. Envío a los correos electrónicos de los profesionales líderes de equipo y directivos de la organización a través del correo corporativo.
3. Emisión de un comunicamos interno al grupo de interés Gente ESSA.
4. Envío de un *mailing* al grupo de interés Proveedores y Contratistas.
5. Envío a los correos electrónicos de los 94 alcaldes municipales que hacen parte del grupo de interés Estado.
6. Envío a los correos electrónico de 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 asociaciones de Juntas de acción comunal de Bucaramanga y Juntas administradoras locales.

Al respecto, solo se recibieron comentarios del grupo de interés Gente ESSA, los cuales se ajustaron dentro del presente plan.

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.

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

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

Desde el 03 de mayo de 2016 en sesión 484 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.

ESSA realizó una jornada de actualización de la matriz de riesgos de corrupción con representantes de los grupos de interés Proveedores y Contratistas y Comunidades, con el

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.



El resultado de este ejercicio fue presentado y aprobado en el comité de gerencia de ESSA del 18 de diciembre de 2017, como consecuencia se realiza la publicación de la siguiente matriz de riesgo de corrupción:

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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

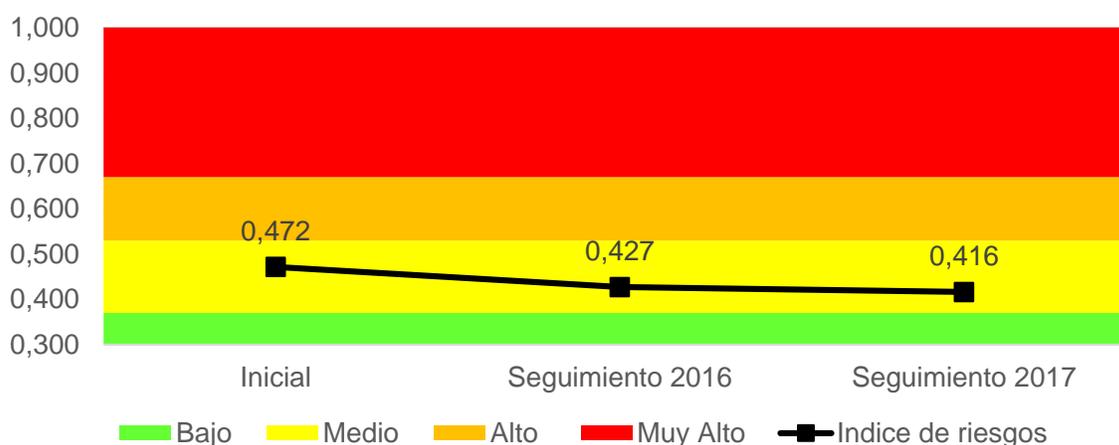
Código del riesgo	Escenario de riesgo	Nivel de riesgo
R1	Uso inadecuado del servicio de transporte para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros.	Tolerable
	Uso inadecuado de las herramientas o equipos de la filial para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros.	
	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 a un funcionario o contratista en provecho propio.	Tolerable
	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.	Aceptable
R4	Ofrecer, prometer, dar o aceptar regalos, invitaciones o favores (hospitalidades) a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo.	Aceptable
R5	Tendencia a favorecer sin la debida justificación a determinadas personas, organizaciones, partidos políticos, entre otros, para lograr su apoyo.	Aceptable
	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.	Aceptable
R7	Uso indebido de las atribuciones de un dirigente o superior frente a alguien que está ubicado en una situación de dependencia o subordinación.	Aceptable

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Código del riesgo	Escenario de riesgo	Nivel de riesgo
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.	Tolerable
	Planear un complot para hacer incurrir en error a 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.	Tolerable
R10	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.	Aceptable
	Inversión de dineros en entidades de dudosa solidez financiera a cambio de beneficios para los encargados de su administración.	
R11	Utilización de la información obtenida en razón del cargo o función con el fin de obtener beneficio propio o de terceros.	Tolerable
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.	Tolerable
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.	Tolerable

NIVELES DE RIESGO	
Extremo	Riesgos de máxima prioridad; se requiere de acciones inmediatas y 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 y 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 y 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.

Resultado de la actualización de la matriz de corrupción se evidenció que el índice general de riesgos presentó una disminución de 0,011 con respecto al 2016, 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.



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

Por otra parte, se mantuvo el nivel de riesgo medio, lo que significa que requiere acciones a mediano plazo y realizar seguimiento periódico a este tipo de riesgos.

ESSA dispone de “Contacto Transparente” que es un mecanismo desarrollado por la empresa para la recepción y registro de indicios e incidentes por posibles actos indebidos cometidos por parte de los trabajadores ESSA y/o demás grupos de interés en su relación con la empresa, que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Para registro de posibles actos indebidos, ESSA cuenta con los siguientes canales:

- Aplicativo Contacto transparente
<http://www.essa.com.co/site/relaci%C3%B3nconelestado/contactotransparente>
- Línea Contacto transparente 01 8000 522 955.
- Correo electrónico contactotransparente@epm.com.co

Con el fin de continuar con la lucha contra la corrupción se diseñó un plan de acción que se ejecutará durante el 2018, el cual incluye actividades de actualización de la matriz de Riesgos de Corrupción, consulta y divulgación ante sus grupos de interés.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 el 2018 así:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018				
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 Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política a través de la actualización de todos los riesgos en procesos que incluye materialización de riesgos de corrupción.	Resumen de los riesgos en procesos.	Equipo Planificación financiera rol Gestión integral de riesgos /Área Finanzas	28/12/2018
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	28/12/2018
Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación	3.1 Impactar como mínimo al 90% del Grupo de interés Gente ESSA en la Declaración de Transparencia y Conflicto de interés.	Estadísticas del diligenciamiento de la declaración de transparencia y conflicto de interés.	Equipo Planificación financiera rol Gestión integral de riesgos /Área Finanzas	28/12/2018
Subcomponente/ proceso 4 Monitorio y revisión	4.1 Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción.	Resumen de la materialización.	Equipo Planificación financiera rol Gestión integral de riesgos /Área Finanzas	28/12/2018

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.

Las acciones realizadas en el 2017 en este componente fueron:

- ✓ En los casos que el cliente y usuario requiriera para trámites relacionados con atención al cliente, el certificado de la cámara de comercio, ESSA no lo solicitará teniendo en cuenta que se consulta de forma gratuita a través de la plataforma <https://www.rues.org.co>.
- ✓ Se mantiene el convenio de interoperabilidad con la Superintendencia de Notariado y Registro, para de esta forma 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.
- ✓ ESSA hace parte de la estrategia de la ventanilla única para el constructor en asocio 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, donde en el 2018, se continuará haciendo parte de esta alianza estratégica.
- ✓ 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 los enlaces:
<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>
- ✓ 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).

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El plan de acción para el componente de “Racionalización de trámites”, se desarrollará en el 2018 así:

Componente 2: planeación de la estrategia de racionalización									
N°	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Clasificación	Acción específica	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización	
								Inicio	Fin
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.	02/01/2018	28/12/2018
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 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).

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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- Estandares, 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 el propósito de la sostenibilidad como una estrategia de crecimiento y optimización de operaciones con RSE, 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/> con visualización en dispositivos móviles.

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



El 27 de marzo de 2017 se llevó a cabo la asamblea de accionista en donde se realizó la rendición de cuentas oficial del desempeño social, ambiental y económico, comunicando a los asistentes que el documento completo para consultas se encuentra en el portal web de ESSA e intranet corporativa, adicional a ello a los accionistas se les entregó un resumen ejecutivo en forma de plegable y el mensaje a los grupos de interés que incluía un tangram; invitándolos a consultar el documento.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



Por otra parte este mismo día se realizó la rueda de prensa con medios de comunicación, a quienes se entregó el resumen ejecutivo y el comunicado de prensa puntualizando cifras relevantes de la gestión 2016.

En la semana del 17 al 20 de abril se dio a conocer el informe de sostenibilidad ESSA 2016 a través del programa de televisión ESSA es mi gente TV en el Canal TRO, Enlace TV de Barrancabermeja y Telesangil, por el programa de radio Aló ESSA, en la emisora comunitaria La Cometa de San Gil, La Cariñosa de Bucaramanga y la emisora Yariquies de Barrancabermeja.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En donde la gente podía participar dando sus opiniones con el hashtag: #ESSARindeCuentas

ESSA es mi gente

Rendición de cuentas

Conoce nuestra gestión social, ambiental y financiera en 2016.

Opina y participa en nuestras redes sociales **#ESSARindeCuentas.**

Todos somos Santander

Lunes 8:30 p.m. Canal TRO
Martes 8:30 p.m. Enlace TV
Miércoles 9:00 p.m. Telesangil

Like Comment Share

Barrancabermeja

Escuche esta semana:

Miércoles 19 de abril

- Rendición de cuentas ESSA.
- Informe de Sostenibilidad 2016.
- Compare los resultados de la Gestión de ESSA en el 2016 con sus inversiones y logros en lo ambiental, social, financiero y operativo.
- ESSA rinde cuentas con su Informe de sostenibilidad 2016.

Invitados Especiales:
Lucero Pineda Ayala, Sergio Fernando Pérez y Marcela Noriega.

Escúchenos por:
Emisora Verquies Stereo
1127 734 de 6:00 a.m. a 6:50 a.m.

Entérate de las noticias sobre los proyectos y programas de ESSA escucha las respuestas a las inquietudes de nuestros clientes, recibe consejos sobre el uso eficiente de los recursos, el riesgo eléctrico y conoce los alcances de los programas de esta semana. No te pierdas la participación del humorista Germán Castellano en nuestro programa.

Esta semana en: **AIO ESSA** siempre con la gente

Bucaramanga

Escuche esta semana:

Jueves 20 de abril

- Rendición de cuentas ESSA.
- Informe de Sostenibilidad 2016.
- Compare los resultados de la Gestión de ESSA en el 2016 con sus inversiones y logros en lo ambiental, social, financiero y operativo.
- ESSA rinde cuentas con su Informe de sostenibilidad 2016.

Invitados Especiales:
Lucero Pineda Ayala, Sergio Fernando Pérez y Marcela Noriega.

Escúchenos por:
La Caribíca - Radio Santander RCN
1120 AM a las 11:00 p.m.

Entérate de las noticias sobre los proyectos y programas de ESSA escucha las respuestas a las inquietudes de nuestros clientes, recibe consejos sobre el uso eficiente de los recursos, el riesgo eléctrico y conoce los alcances de los programas de esta semana. No te pierdas la participación del humorista Germán Castellano en nuestro programa.

Esta semana en: **AIO ESSA** siempre con la gente

En la imagen que se encuentra a continuación se visualiza el impacto causado en las redes sociales.

	<p>Instagram</p> <ul style="list-style-type: none"> 30 interacciones 561 impresiones Destacado: Inversión histórica en Santander
	<p>Twitter</p> <ul style="list-style-type: none"> 125 interacciones 3.004 impresiones Destacado: Participación del Alcalde de Bucaramanga.
	<p>Facebook</p> <ul style="list-style-type: none"> 88 interacciones 7.422 impresiones Destacado: Rueda de prensa con periodistas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El plan de acción para el componente de “Rendición de cuentas”, se desarrollará en cada uno de los cuatro subcomponentes en el 2018 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	Elaboración del informe de sostenibilidad ESSA 2017 con principios de contenido (Inclusión de los GI, Contexto de sostenibilidad, Materialidad, Exhaustividad) y calidad (Precisión, Equilibrio, Claridad, Comparabilidad, Fiabilidad, Puntualidad) de conformidad con los estándares GRI.	Publicación de resultados Informe de sostenibilidad a grupos de interés.	Equipo Planificación y gestión/Área gestión operativa	28/03/2018
	1.2	Publicar y difundir a través de los diferentes canales de comunicación con alcance interno y externo de ESSA información mensual asociada a los temas materiales que soporta la gestión empresarial realizada en el 2017.	Dos Informes de la publicación y divulgación realizada a junio de 6 temas materiales y a septiembre de los otros 6 temas materiales	Equipo Comunicaciones/ Gerencia General	29/06/2018 (6 temas materiales, 2 por mes) 28/09/2018 (6 temas materiales, 2 por mes)
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar rendición de cuentas con los accionistas (asamblea) en donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido.	Comuniqúemonos del evento realizado y evaluación a la gestión.	Equipo Comunicaciones/ Secretaria General	27/04/2018
	2.2	Realizar rendición de cuentas (rueda de prensa) con medios de comunicación locales en donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido.	Comuniqúemonos del evento realizado y evaluación a la gestión.	Equipo Comunicaciones/ Secretaria General	27/04/2018
	2.3	Realizar rendición de cuentas con trabajadores en donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido.	Comuniqúemonos del evento realizado y evaluación a la gestión.	Equipo Comunicaciones/ Secretaria General	27/04/2018

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitar a trabajadores acerca de la cultura de rendición de cuentas ESSA 2017 a través de grupos primarios coordinados con los profesionales 4, en donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido.	Formatos de asistencia y formatos de evaluación.	Equipo Planificación y gestión/Área gestión operativa	28/12/2018
	4.1	Evalúa anualmente el proceso de elaboración del informe de sostenibilidad.	Informe de la evaluación aplicada a los enlaces dentro de ESSA.	Equipo Planificación y gestión/Área gestión operativa	29/06/2018
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.2	Realiza anualmente una evaluación del informe de sostenibilidad con los grupos de interés.	Informe de la evaluación aplicada en la página web y bitácora a los grupos de interés.	Equipo Planificación y gestión/Área gestión operativa	31/05/2018
	4.3	Implementación del <i>Analytics</i> en la página del informe de sostenibilidad ESSA 2017 para conocer trimestralmente la estadística de acceso a la información por parte de los grupos de interés.	Reporte de estadísticas generado a 31 de julio y de octubre del 2018.	Equipo Comunicaciones/ Gerencia General	31/07/2018 28/12/2018

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.

Se cuenta con canales de atención al cliente como son:

	Atención presencial	<ul style="list-style-type: none">Contamos con 64 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 46.000 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 y APP	<ul style="list-style-type: none">Recepción electrónica de PQR a través de la Web y APP.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 disponibles 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 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”.

Las acciones realizadas en el 2017 en este componente fueron:

- ✓ Despliegue de la campaña de canales a través de los diferentes medios de comunicación a fin de dar a conocer los servicios disponibles que permitan al cliente y usuario acceder al canal de su preferencia para contactarse con la compañía de la siguiente forma:
 1. Cine: en Barrancabermeja, Bucaramanga y San Gil por medio de Cinemark, Cine Colombia y Cinépolis.
 2. Televisión: se realizó la emisión del programa Institucional ESSA es mi Gente TV en Bucaramanga por el Canal TRO, en Barrancabermeja por Telepetróleo y Enlace TV, en San Gil por Telesangil y en San Alberto por el Canal local.
 3. Redes sociales: por medio de Instagram, Facebook y Twitter.
 4. Cuña de radio: se difundió por medio de cinco emisoras comerciales y siete espacios noticiosos en Bucaramanga, San Gil, Barrancabermeja, Cimitarra, San Alberto, Socorro, Barbosa, Málaga y Puerto Wilches.
 5. Concurso boletería partidos del Alianza Petrolera: Vinculación publicitaria que impacta a público en Barrancabermeja, a través de la cual se ha dado especial enfoque a los temas comerciales.
 6. Presentación en reuniones: Se utilizó el comercial de TV en las socializaciones o reuniones con líderes y en las reuniones de apertura del programa Cercanías.
 7. Entrevista en medios de comunicación: La Jefe del área Gestión comercial conversó con medios de comunicación de San Gil y Socorro sobre los canales de atención de ESSA.
- ✓ En reuniones con grupos de interés se presentaron las redes sociales de ESSA e invitó a los líderes a utilizar este canal de comunicación para despejar dudas sobre la empresa y servicio de energía. Adicionalmente en la red social Twitter se identificaron algunos personajes influyentes o líderes en su comunidad a los cuales se les hace seguimiento y etiqueta en temas de interés para su municipio. ESSA durante 2017 desplegó su estrategia digital incrementando sus seguidores en un 56% promedio durante este periodo en Facebook, Twitter, Instagram y YouTube.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ A través de diferentes medios masivos como radio, televisión, impresos, diarios, etc, se llevó la divulgación y promoción de mensajes alusivos al verdadero valor de la energía a los diferentes públicos, en los cuales se buscó de una forma didáctica y dinámica conocer los buenos usos de la energía y al igual los diferentes riesgos y peligros que debemos evitar con ella.
- ✓ Se implementó un programa de formación en lenguaje de señas que permitiera a los trabajadores encargados de la atención al cliente y usuario, atender los requerimientos de las personas en condición de discapacidad auditiva.
- ✓ Se realizó el despliegue de los nuevos servicios prestados a través de los kioscos virtuales, quedando habilitados los siguientes:
 - Emisión duplicados, abonos y facturas por saldo.
 - Consulta de los últimos seis meses del histórico de la factura.
 - Consulta de requisitos para trámites de pedidos y peticiones ante ESSA.
 - Consulta de oficinas.
 - Consulta de oficinas punto de pago.
 - Consulta de pines prepago.
 - Consulta de requisitos energía prepago.
 - Comunicación hacia el contact center.
- ✓ Como parte de la “Estrategía cambiamos porque te lo mereces” se aprobó el diseño estándar para las oficinas principales de atención clientes, con el fin de crear un nuevo concepto de oficinas de atención que genere experiencias positivas en clientes y usuarios.
- ✓ Se promovió en los trabajadores de la compañía el valor corporativo de "Servicio", con el fin de 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.
- ✓ Se dio inicio al desarrollo de la estrategia paga tu factura con el número de cuenta que consiste en 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.
- ✓ Con el fin de fortalecer las competencias de los trabajadores del proceso atención clientes, se dio inicio a la creación del programa “Academia del servicio” el cual permitirá fortalecer los conocimientos y habilidades del saber y hacer.
- ✓ Se desarrolló un plan de incentivos para trabajadores en el cual se generó interés y compromiso en el equipo de trabajo de atención al cliente, esto con el fin de mejorar el desempeño e incrementar el rendimiento y la calidad del proceso.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Se realizó y publicó la actualización del contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio de energía de acuerdo a la normatividad vigente, así mismo la homologación con las empresas de energía del Grupo EPM. Consulta a través del link: <http://www.essa.com.co/site/Portals/14/Docs/CCU%20ESSA%20FINAL%202017--.pdf>
- ✓ ESSA reconociendo la importancia de garantizarle a sus grupos de interés un tratamiento idóneo de su información personal, construyó el programa integral de protección de datos personales el cual contiene lineamientos generales definidos por la Ley 1581 de 2012, circulares y guías emitidas por la Superintendencia de industria y comercio, esto con el fin de aplicar el principio de responsabilidad demostrada y contribuir con el respeto de los principios de privacidad y protección de datos.
- ✓ Se elaboró y publicó la carta de trato digno con el fin de que los clientes y usuarios conozcan sus deberes y derechos.
- ✓ A la fecha se cuenta con una base de datos con marcación de segmento y subsegmento de acuerdo a las características de cada cliente y usuario, sin embargo ESSA continúa a la espera de contar con datos más certeros que permitan catalogar, definir y clasificar a un determinado cliente de acuerdo a sus comportamientos.
- ✓ Se cuenta con diagnósticos sociales en cada uno de los territorios donde impactó con los programas, ofertas, servicios y gestión social de ESSA.
- ✓ Para el 2017 se superó la meta establecida del 76% en el indicador de satisfacción de cliente logrando un resultado del 78,2%, posicionando a ESSA en uno de los lugares objetivo de *benchmark* de otras distribuidoras de energía eléctrica.
- ✓ Se realizó el diseño del módulo para recibir y tramitar solicitudes de factibilidad de energía a través del portal web; de esta manera el cliente y usuario podrán acceder de una forma rápida y realizar su solicitud sin realizar desplazamientos a las oficinas de atención clientes.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 2018 así:

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	Dar continuidad a la estrategia de comunicación de los canales de atención a través de los diferentes medios que permita 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.	Piezas de comunicación.	Equipo Canales presenciales /Área gestión comercial	28/12/2018
	1.2	Desarrollar campaña "El verdadero valor de la energía".	Piezas ATL y BTL de la campaña.	Equipo Mercadeo y ofertas/Área gestión comercial	28/12/2018
	1.3	Implementación de herramienta Helios como estrategia que consiste en contar con una solución que provea información integrada oportuna y confiable de las transacciones comerciales, indicadores de atención y métricas de modelos de productividad de los canales de atención.	Implementación de herramienta Helios	Equipo Canales presenciales/Área gestión comercial	28/12/2018
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Fortalecer las competencias de los trabajadores del proceso de atención clientes para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva.	Capacitación en lenguaje de señas.	Equipos Canales presenciales /Área gestión comercial	28/12/2018
	2.2	Crear un nuevo concepto de oficinas de atención que genere experiencias positivas en clientes y usuarios.	Estrategia cambiamos porque te lo mereces.	Canales presenciales/ Área Gestión Comercial	28/12/2018
	2.3	Envío de factura por correo electrónico.	Reporte con la cantidad de clientes a los que se les envía la factura por correo electrónico.	Equipo Operación Comercial/Área gestión comercial	28/12/2018
	2.4	Presentación web de la factura para que los clientes y usuarios puedan consultar en un portal web sus últimas seis facturas.	Cantidad de clientes que estén matriculados a través del servicio.	Equipo Operación Comercial/Área gestión comercial	28/12/2018
	2.5	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.	Paga tu factura con el número de cuenta	Equipo Operación Comercial/Área gestión comercial	28/12/2018

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 3 Talento Humano	3.1 Academia del servicio.	Fortalecer en los trabajadores la competencia y el valor 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/Área gestión comercial	03/07/2018
	3.2 Estrategia que permitirá la interacción y gestión eficaz de los procesos y equipos de trabajo en función de los requerimientos de los clientes y usuarios. (Continuación estrategia 2017).	Programa en los zapatos de nuestros clientes.	Equipo Canales presenciales/Área gestión comercial	28/12/2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente.	Continuar con la actualización normativa y procedimientos que apalancen la atención al cliente y usuario.	Equipo Soporte clientes/Área gestión comercial	28/12/2018
	4.2 Aprobar y socializar el programa de protección de datos personales para ESSA	Programa divulgado.	Equipo Gestión de riesgos /Área finanzas	28/12/2018
	4.3 Difusión en los canales de atención la carta del trato digno. (Continuación estrategia 2017).	Difusión en los canales de atención la carta del trato digno.	Equipo Soporte Clientes /Área gestión comercial	30/04/2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Continuidad en el fortalecimiento del programa cercanías.	Número de clientes impactados.	Equipo Mercadeo y ofertas/Área Gestión Comercial	28/12/2018
	5.2 Diseño de ofertas y servicios de ESSA de acuerdo a las condiciones demográficas y psicográficas de los clientes.	Productos y ofertas diseñadas.	Equipo Mercadeo y ofertas/Área Gestión Comercial	28/12/2018
	5.3 Participación en la medición de la encuesta CIER e IPSOS Napoleón.	Resultados de la encuesta CIER.	Equipo de Mercadeo y ofertas/Área Gestión Comercial	28/12/2018

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 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.

Las acciones realizadas en el 2017 en este componente fueron:

- ✓ Actualización y publicación del 100% de los documentos relacionados con la información mínima obligatoria, con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de la información de acuerdo a la ley 1712 y la estrategia de gobierno en línea. Consulta a través del link:
<http://www.essa.com.co/site/Portals/0/Documentos/Esquema%20de%20publicacion%20ley%201712%20V4.xlsx>
- ✓ Se creó el módulo de participación ciudadana en el portal web de ESSA con el fin de que los grupos de interés manifiesten sus opiniones y formulen apreciaciones acerca de los proyectos empresariales desarrollado al interior de la organización. Consulta a través del link: <http://www.essa.com.co/site/participacionciudadana.aspx>
- ✓ Realización del ejercicio práctico con participación de los grupos de interés, con el propósito de Identificar y priorizar necesidades empresariales con planteamiento de posibles soluciones que se evaluarán al interior de ESSA, el cual contó con la asistencia de 27 personas a quienes se les presentó las iniciativas empresariales alineadas con las 5C (Cercanía, Cobertura, Consolidación, Cuidado del agua y Crecimiento) para alcanzar en el 2025 la mega del grupo EPM.

Las conclusiones de este ejercicio se cargaron en el portal web de ESSA/Módulo de participación ciudadana. Consulta a través del link:
<http://www.essa.com.co/site/ParticipacionCiudadana/Colaboracion.aspx#Ejercicio-de-participaci-n-Grupos-de-inter-s-130>

- ✓ 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.
- ✓ Actualmente se está realizando el proceso de contratación para el suministro e instalación de una plataforma hidráulica salva escaleras con tracción doble avance y pistón lateral, con el fin de facilitar que las personas en situación de discapacidad puedan acceder al edificio principal de ESSA en Bucaramanga.

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, a las cuales se les hizo mantenimiento.

- ✓ ESSA gestiona el envío de la factura en braille o factura ampliada a clientes y usuarios con limitaciones visuales soportada con la historia clínica. Así mismo, para llevar a cabo consulta en el portal web institucional, se implementó la opción de alto contraste, modificación del tamaño de la letra y traducción automática de textos y se implementó un módulo de lectura automática de navegación que permite el recorrido de los diferentes apartados del sitio web con ayudas de audio.
- ✓ Respecto a la instalación de guías en las oficinas de Atención clientes para el libre desplazamiento de los clientes y usuarios con limitaciones visuales, se trabajó en el diseño y modificación de una señal braille, donde las personas invidentes pueden leer los servicios prestados.
- ✓ ESSA actualiza de manera trimestral informes con estadísticas de requerimiento del proceso de atención clientes, relacionados con solicitudes de acceso a información pública en el portal web de ESSA. se puede consultar a través del link:

<http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3np%C3%BAblica.aspx#Gesti-n-Documental-100/> opción: Estadísticas, información reservada y traslados por competencia proceso atención clientes 2015, 2016 y 2017, en el cual se pueden consultar dos reportes acerca de:

1. Indicador de atención de peticiones, quejas y reclamos.
 2. Estadísticas de requerimientos realizados por canal escrito, presencial, telefónico y kioscos 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.
- ✓ Existen canales alternativos como atención telefónica gratuita para los clientes y usuarios marcando desde celular o fijo a través de la línea 018000-971903 para servicio al cliente y a la línea 115 para el reporte de daños o emergencias.

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 el 2018 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	Equipo de trabajo o comité	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Hacer seguimiento a la actualización de la información mínima obligatoria con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de información de acuerdo con la ley 1712.	Seguimiento del contenido que se encuentra en la sesión de transparencia del portal web. Entregando las actas del comité digital para su verificación. Ver link: http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3n%C3%BAblica.aspx#Instrumentos-de-gesti-n-de-la-informaci-n-P-blica-106	Comité digital	28/12/2018
	1.2	Continuar con la implementación de la estrategia de gobierno digital.	Informe de avances de esta implementación.	Comité digital	28/12/2018
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	03/30/2018 06/29/2018 09/28/2018 12/28/2018
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Implementación de la señalización en braille en las 6 regiones de ESSA para los clientes y usuarios con discapacidad visual.	Diseño de señalización y evidencias fotográficas.	Equipo canales presenciales /Área gestión comercial	28/12/2018
	4.2	Capacitación en lenguaje de señas para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva.	Capacitación a los trabajadores del equipo canales presenciales en lenguaje de señas.	Equipo canales presenciales /Área gestión comercial	28/12/2018
	4.3	Gestión para poner en funcionamiento un ascensor para personas en situación de discapacidad. en el edificio principal de ESSA en Bucaramanga. (Continuación estrategia 2017).	Instalación del ascensor en el edificio principal de ESSA en Bucaramanga que permita unir los tres pisos internos.	Equipo de infraestructura y transporte/Área suministro y soporte administrativo	27/04/2018
	4.4	Construcción de la salida de emergencia del sótano del edificio principal de ESSA en Bucaramanga. (Continuación estrategia 2017).	Salida de emergencia ubicada en el sótano del edificio principal de ESSA en Bucaramanga.	Equipo de infraestructura y transporte/Área suministro y soporte administrativo	28/12/2018
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 Soporte Clientes/Área Gestión Comercial	03/30/2018 06/29/2018 09/28/2018 12/28/2018

Componente 6. Iniciativas Adicionales:



En búsqueda del fortalecimiento de su estrategia en la lucha contra la corrupción, ESSA en el 2017 implementó iniciativas adicionales como:

- ✓ Fortalecimiento de los principios éticos al interior de la empresa, mediante la sensibilización a 501 trabajadores, a los cuales se les afianzó en el conocimiento sobre los valores y principios contenidos en el nuevo Código de Ética adherido del Grupo EPM, invitándolos a la reflexión e interiorización a través de 5 dilemas éticos para garantizar que los valores y principios se incorporen a los procesos de trabajo y a las actitudes/comportamientos de las personas.
- ✓ Desarrollo tecnológico para el diligenciamiento virtual de las declaraciones de conflictos de intereses y de transparencia en el sistema One Word, que permitirá a los trabajadores ESSA, declarar cualquier posible conflicto de interés con el propósito de fortalecer la confianza entre la relación empresa-empleado y empresa-ciudadanía asegurando la transparencia en el quehacer del Grupo EPM.
- ✓ Realización de la medición de clima ético, con el fin de conocer la percepción de los trabajadores referente a los valores y principios establecidos en el nuevo código de ética.
- ✓ Participamos activamente en dos actividades del programa “Hacia la integridad”, en busca de reducir las situaciones de corrupción mediante el diálogo público privado y el intercambio de conocimientos, con miras a fortalecer el desarrollo y la aplicación de medidas de prevención, represión y penalización de la corrupción, en consonancia con la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC, por sus siglas en inglés). Las jornadas del taller fueron de dos días de duración y estuvieron relacionadas con el fomento de la transparencia y la integridad, así como estrategias conjuntas para la prevención y lucha contra la corrupción.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ✓ Participamos del taller construcción y fortalecimiento de los programas de cumplimiento anticorrupción organizado por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica, el cual estuvo enfocado en el sector minero energético con el fin de abordar la normativa local e internacional sobre cumplimiento, gobierno corporativo, evaluación de riesgos y estrategias para la creación de políticas para la prevención de la corrupción.
- ✓ Se continuó con la vinculación a la Acción Colectiva de las empresas del sector eléctrico, como compromiso de transparencia y ética se llevaron a cabo las siguientes acciones:
 1. Participación en taller para la construcción de mapa de riesgo de corrupción del sector eléctrico.
 2. Participación en mesas de trabajo con la finalidad de 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.

Para el año 2018 se tiene previsto desarrollar la siguiente iniciativa adicional:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 6: Iniciativas adicionales				
Actividades		Meta o producto	Equipo de trabajo o comité	Fecha programada
6.1	Definir y realizar seguimiento a acciones conforme con los resultados obtenidos de la medición del clima ético	Acciones y seguimiento implementado durante todo el año.	Comité de ética	28/12/2018

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.