

# 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 -PAAC- correspondiente a la vigencia 2019, acorde con su compromiso de contribuir con el propósito de prevenir prácticas de corrupción y encaminando 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 asume 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 ESP.

## ACERCA DE ESSA



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.

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

A 31 de diciembre de 2018 ESSA cuenta con 814.697 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 2018 fue de 2.114 GWh.

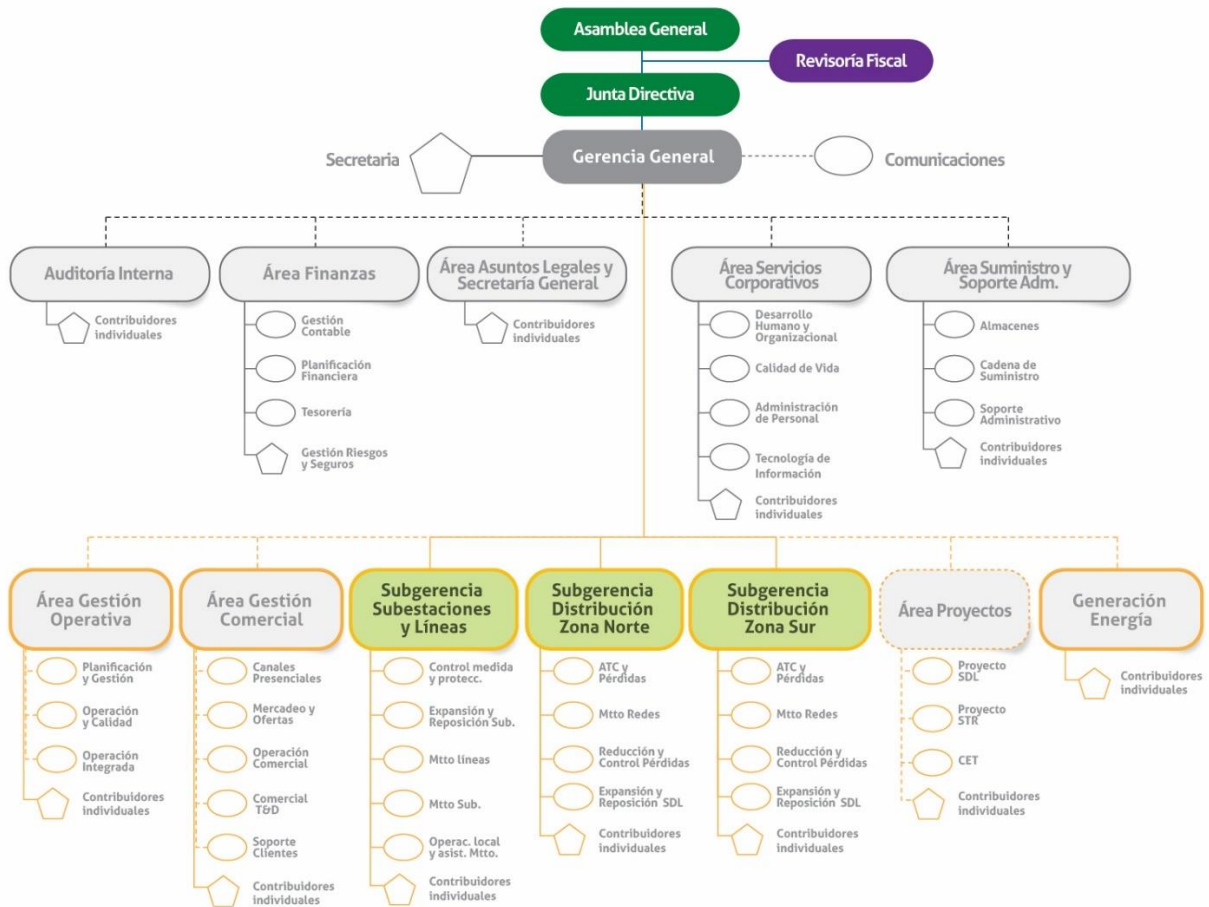
## **Estructura Administrativa**

La estructura de nivel directivo a diciembre de 2018 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, la cual tuvo una modificación en el nombre del área de Secretaría General a Asuntos legales y secretaría general.

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



## Estructura organizacional



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Gremios, asociaciones y corporaciones a las que ESSA pertenece



Red Pacto Global  
Colombia



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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 2019, 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 2018

Durante el 2018 se planearon ejecutar 39 estrategias en los seis componentes del PAAC 2018, realizando 34 y quedando 5 sin ejecutar al 100%, lográndose un cumplimiento del 87% que se resume así:

| Componente   | Programadas | Ejecutadas | No ejecutadas |
|--|-------------|------------|---------------|
| 1. Gestión de riesgos corrupción.                    | 4           | 4          | –             |
| 2. Racionalización de trámites.                      | 1           | 1          | –             |
| 3. Rendición de cuentas                              | 9           | 9          | –             |
| 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. | 16          | 13         | 3             |
| 5. Transparencia y acceso a la información.          | 8           | 6          | 2             |
| 6. Iniciativas adicionales.                          | 1           | 1          | -             |
| <b>Total</b>   | <b>39</b>   | <b>34</b>  | <b>5</b>      |

De las (5) estrategias del 2018 que no se culminaron al 100%, se programaron (2) en el 2019 en el componente 4 así:

- ✓ Desarrollar campaña el verdadero valor de la energía.
- ✓ Presentación web de la factura para que los clientes y usuarios puedan consultar en un portal web sus últimas seis facturas.

A las tres adicionales de los componentes 4 y 5, se les hace un análisis de costo de beneficio, concluyéndose inviable su implementación en el 2019 así:

- ✓ Crear un nuevo concepto de oficinas de atención que genere experiencias positivas en clientes y usuarios. (Componente 4).
- ✓ Implementación de la señalización en braille para personas con discapacidad visual en las 6 oficinas principales de atención al cliente. (Componente 5).
- ✓ Construcción de la salida de emergencia del sótano del edificio principal de ESSA en Bucaramanga. (Componente 5).

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

Se llevaron a cabo las siguientes acciones durante el mes de enero de 2019, 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 2019 a través del correo electrónico [anticorruptcion@essa.com.co](mailto: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. Envío de un *mailing* al grupo de interés Proveedores y Contratistas.
4. Envío a los correos electrónicos de los 94 alcaldes municipales que hacen parte del grupo de interés Estado.
5. Envío a los correos electrónico de representantes del grupo de interés Accionistas.
6. 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.

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Objetivo:

Construir 39 estrategias en los seis componentes del PAAC 2019 para implementarse por los diferentes responsables de los equipos de trabajo 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.



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 tolerancias frente al fraude, la corrupción y el soborno” como una política inquebrantable del quehacer organizacional. Viene realizando las siguientes acciones:

El 03 de mayo de 2016 en sesión 484 la Junta Directiva adoptó la política "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.

Así mismo, de enero a diciembre de 2017, se realizó el seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción de ESSA, con la participación de representantes de los grupos de Interés: Comunidades, Clientes y Usuarios, y proveedores y contratistas; quienes valoraron los riesgos de contexto externo; trabajadores y directivos quienes valoraron los riesgos de contexto interno; el resultado general se consolidó en la matriz de corrupción.

En diciembre de 2018, se realiza el tercer taller de seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción de ESSA, que al igual que los anteriores años contó con la participación de

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

representantes de los grupos de Interés Comunidades, Clientes y Usuarios, proveedores y contratistas; adicionalmente y con el fin de tener una percepción más amplia de los grupos de interés se decidió contar con la participación del sindicato de trabajadores SINTRAELECOL que hacen parte del grupo de interés Gente ESSA, quienes valoran los riesgos de contexto externo e interno.

El resultado de este ejercicio es presentado y aprobado en el comité de gerencia de ESSA del 17 de diciembre de 2018, como consecuencia se realiza la publicación de la siguiente matriz de riesgo de corrupción:

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

Los siguientes escenarios de riesgos conforman la matriz de riesgos:

| Código del riesgo | Escenario de riesgo  | Seguimiento 3 (17/12/2018) |
|-------------------|--|----------------------------|
| R1                | <ul style="list-style-type: none"> <li>* Uso inadecuado del servicio de transporte para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros.</li> <li>* Uso inadecuado de las herramientas o equipos de la filial para destinarlo a actividades personales o en beneficio de terceros.</li> <li>* Uso inadecuado de activos, insumos o materiales en los de procesos de reposición, operación, venta de aprovechamientos, entre otros.</li> </ul> | Tolerable                  |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|     |   |                  |
|-----|---|------------------|
| R2  | <p>* Solicitud de cobros injustificados y arbitrarios que exige o hace pagar un funcionario o contratista en provecho propio.</p> <p>* Solicitud de cobro adicional por instalación anticipada de servicios o agilización de trámites.</p> <p>* Solicitud de cobro por parte del administrador de contratos hacia el contratista por realizar u omitir actividades del proceso.</p> | <b>Tolerable</b> |
| 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.   | <b>Aceptable</b> |
| R4  | Ofrecer, prometer, dar o aceptar regalos, invitaciones o favores (hospitalidades) a cambio de realizar u omitir un acto inherente a su cargo.   | <b>Aceptable</b> |
| R5  | <p>Tendencia a favorecer, sin la debida justificación, a determinadas personas, organizaciones, partidos políticos, entre otros, para lograr su apoyo.</p> <p>Intercambio extraoficial de favores en busca, de beneficios personales o de un tercero a cambio de un apoyo en la gestión.</p>  | <b>Tolerable</b> |
| R6  | Utilizar influencia personal a través de conexiones con personas con el fin de obtener favores o tratamiento preferencial.  | <b>Tolerable</b> |
| R7  | Uso indebido de las atribuciones de un dirigente o superior frente a alguien que está ubicado en una situación de dependencia o subordinación.  | <b>Aceptable</b> |
| R8  | <p>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.</p> <p>Planear un complot para hacer incurrir en error un tercero, con la intención de causarle perjuicios laborales.</p>   | <b>Aceptable</b> |
| 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.   | <b>Tolerable</b> |
| 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)  | <b>Aceptable</b> |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|     |   |                  |
|-----|---|------------------|
|     | <p>* 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.   | <b>Aceptable</b> |
| 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. | <b>Tolerable</b> |
| 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.           | <b>Aceptable</b> |

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

Resultado de la actualización de la matriz de corrupción se evidenció que el índice general de riesgos se mantiene en el nivel de riesgo medio, el cual presentó un leve incremento de 0,008 con respecto al 2017. En consecuencia, se mantiene una percepción tolerable de los

participantes en los talleres ante la debida diligencia con la que actúa la empresa para combatir estos riesgos.

| 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 mantiene 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](mailto:contactotransparente@epm.com.co)

Con el fin de continuar con la lucha contra la corrupción se diseña un plan de acción que se ejecuta durante el 2019, el cual incluye actividades de actualización de la matriz de Riesgos de Corrupción, consulta y divulgación ante sus grupos de interés.

**Las cuatro estrategias realizadas en el 2018 en este componente son:**

| Estrategia   | Logro alcanzado  |
|--|--|
| 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. | Se actualiza los riesgos de 67 procesos de ESSA y se presentan al Comité de Gerencia sus resultados y riesgos materializados, no se evidencian riesgos de corrupción materializados. |
| 2. Revisión del Mapa de Riesgos de corrupción en coherencia con la matriz de riesgos y presentación de resultados en Comité de Gerencia.   | La gestión anteriormente mencionada soporta el logro de ésta estrategia establecida.   |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|   |   |
|---|---|
| 3. Impactar como mínimo al 90% del Grupo de interés Gente ESSA en la Declaración de Transparencia y Conflicto de interés. | Se tiene un avance del 94% lo que corresponde al 918 trabajadores que aceptan la declaración de transparencia. Se reportan 166 declaraciones de conflicto de intereses.                 |
| 4. Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción.   | Se actualiza los riesgos de los 67 procesos de ESSA y se presentan los resultados y riesgos materializados al Comité de Gerencia. No se evidencia riesgos de corrupción materializados. |

El plan de acción para el componente de “Gestión del riesgo de Corrupción – Mapa de riesgos”, se desarrollará en cada uno de los cinco subcomponentes en el 2019 con la realización de cinco estrategias así:

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019                            |            |   |                                     |  |                       |               |
|--|------------|---|-------------------------------------|--|-----------------------|---------------|
| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción |            |   |                                     |  |                       |               |
| Subcomponente  | Estrategia |   | Meta o producto                     | Equipo de trabajo  | Fecha de cumplimiento | Responsable   |
| Política de Administración de Riesgos  | 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 | 30/12/2019            | Alex Bello    |
| Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción                                 | 2          | 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 | 30/12/2019            | Alberth Pabón |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|                        |   |   |                                |  |            |                     |
|------------------------|---|---|--------------------------------|--|------------|---------------------|
| Consulta y divulgación | 3 | Realizar la actualización del mapa de riesgos de corrupción, teniendo en cuenta la participación de los grupos de interés internos y externos.                  | Registro de asistencia.        | Equipo Planificación Financiera rol Gestión Integral de Riesgos /Área Finanzas | 30/12/2019 | Alberth Pabón       |
| Monitoreo y revisión   | 4 | Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción.  | Resumen de la materialización. | Equipo Planificación Financiera rol Gestión Integral de Riesgos /Área Finanzas | 30/12/2019 | Alex Bello          |
| Seguimiento            | 5 | En la ejecución del plan anual de Auditoría, en las auditorías ejecutadas se incluye la evaluación de los controles asociados al riesgo de fraude y corrupción. | Informe de Auditoría.          | Karen Juliana Pinto  | 30/12/2019 | Karen Juliana Pinto |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**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.



La estrategia realizada en el 2018 es la siguiente:

| Estrategia  | Logro alcanzado   |
|---|---|
| Cumplimiento del Decreto Ley 019 de enero 10 de 2012 (Ley antitrámites) | ESSA ha realizado la clasificación de trámites, priorización y registro de los mismos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) en el enlace: <a href="http://www.suit.gov.co/inicio">http://www.suit.gov.co/inicio</a> |



## Otras estrategias complementarias realizadas en el 2018:

| Estrategia   | Logro alcanzado   |
|--|---|
| <p>1. Convenios Interoperabilidad</p> <p>(Alianzas con otras entidades)</p>              | <p>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 <a href="https://www.rues.org.co">https://www.rues.org.co</a>.</p> <p>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.</p>  |
| <p>2. Estrategia Ventanilla única para el constructor</p>                                | <p>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 continúa haciendo parte de esta alianza estratégica.</p>   |
| <p>3. Matriz de requisitos OPA</p>   | <p>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:</p> <p><a href="http://www.essa.com.co/site/clientes/es-es/servicioalcliente/requisitosatenci%C3%B3nclientes.aspx">http://www.essa.com.co/site/clientes/es-es/servicioalcliente/requisitosatenci%C3%B3nclientes.aspx</a></p> <p><a href="http://www.essa.com.co/site/clientes/es-es/servicioalcliente/realiceunapetici%C3%B3n.quejaorecurso.aspx">http://www.essa.com.co/site/clientes/es-es/servicioalcliente/realiceunapetici%C3%B3n.quejaorecurso.aspx</a></p> |
| <p>4. Contrato de condiciones uniformes</p>  | <p>Se realiza anexo modificatorio al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) en cumplimiento a la Resolución 030 de 2018, se establecen las condiciones especiales aplicables al CCU, para relacionamiento con los Auto generadores a pequeña escala, en su condición de clientes/usuarios.</p>   |
| <p>5. Actualización de la matriz requisitos para la presentación de trámites en ESSA</p> | <p>Se realiza actualización a la matriz de requisitos pasando de la versión No.27 a la 30, a fin de reducir requisitos para la presentación de trámites y los procedimientos asociados en aras de mejorar la atención al cliente y/o al ciudadano.</p>  |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

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

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019                      |                 |                         |  |                                   |   |                    |                         |
|--|-----------------|-------------------------|--|-----------------------------------|---|--------------------|-------------------------|
| Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización de Trámites |                 |                         |  |                                   |   |                    |                         |
| N°   | Tipo de trámite | Tipo de racionalización | Estrategia Beneficio ciudadano y/o entidad   | Producto                          | Equipo de trabajo/Área                        | Fecha cumplimiento | Responsable             |
| 1  | Todos           | Administrativo          | Continuar con la actualización de trámites en el SUIT /Transparencia y publicidad en trámites inscritos. | Matriz de requisitos de trámites. | Soporte Clientes- Área Gestión Operativa.     | 30/12/2019         | Zayda Rodríguez Sánchez |
| 2  | Todos           | Normativo               | Continuar con la actualización de trámites en el SUIT/Eliminación o reducción de requisitos.             | Matriz de requisitos de trámites. | ET. Soporte Clientes- Área Gestión Operativa. | 30/12/2019         | Zayda Rodríguez Sánchez |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**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.

De acuerdo con lo anterior, ESSA 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 la sostenibilidad como una estrategia de optimización de operaciones con RSE, mediante la contribución al desarrollo de territorios sostenibles y competitivos.

**Las nueve estrategias realizadas en el 2018 en este componente son:**

| Estrategia   | Logro alcanzado   |
|--|---|
| <p>1. Elaboración del Informe de Sostenibilidad ESSA 2017 con principios de contenido (Inclusión de los GI, contexto de sostenibilidad, materialidad, exhaustividad) y calidad de conformidad con los estándares GRI.</p>              | <p>Se realiza el Informe de Sostenibilidad ESSA 2017 con verificación externa de la firma DELOITTE quienes certificaron la aplicación de los principios de contenido y calidad de la metodología GRI, el cual fue el instrumento utilizado para realizar la rendición de cuentas a los grupos de interés priorizados.</p>   |
| <p>2. Publicar y difundir a través de los diferentes canales de comunicación con alcance interno y externo de ESSA la información mensual asociada a los temas materiales que soporta la gestión empresarial realizada en el 2017.</p> | <p>Se diseña una estrategia de comunicación interna dirigida a trabajadores ESSA, en la cual se emitieron 11 piezas de comunicación a través de comunicaciones internas desde el 27 de abril hasta el 12 de julio de 2018, destacándose los principales resultados alcanzados en el desempeño ambiental y social.</p>   |
| <p>3. Realizar rendición de cuentas (Apoyada en los temas materiales) con los accionistas (asamblea) en donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido.</p> | <p>Se realiza la rendición de cuentas oficial del desempeño social, ambiental y económico de ESSA, comunicando a los Accionistas que el documento completo para consulta se encuentra en la página web de ESSA e intranet corporativa. Adicional a ello, a los accionistas se les entregó un resumen ejecutivo en forma de plegable y se aplicó una encuesta para conocer su percepción sobre la gestión empresarial de ESSA, impactando a 34 asistentes.</p> <p>Igualmente las conclusiones de este espacio de rendición de cuentas de ESSA con el grupo de interés Accionistas se subió al portal web a través del siguiente enlace:<br/> <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/es-es/perfilcorporativo/resultadosrendici%C3%B3ndecuentas.aspx">https://www.essa.com.co/site/accionistas/es-es/perfilcorporativo/resultadosrendici%C3%B3ndecuentas.aspx</a></p> |
| <p>4. Realizar rendición de cuentas (rueda de prensa apoyada en los temas materiales) con medios de comunicación locales en donde</p>  | <p>Se realiza la rendición de cuentas a los medios de comunicación locales informándoles los logros alcanzados en el desempeño social, económico y ambiental, extendiéndoles la invitación a que</p>  |


# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|   |  |
|---|--|
| <p>puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido.</p>   | <p>consulten el Informe de Sostenibilidad 2017. Adicional a ello, se les entrega un resumen ejecutivo en forma de plegable y se aplica una encuesta para conocer su percepción sobre la gestión empresarial de ESSA, impactando a 16 asistentes de los medios Radio Católica, Radio melodía, Línea directa, Betuliana stereo, Colmundo radio, Onda 5, Radio melodía, ADN, Blu radio y Vanguardia liberal.</p>  |
| <p>5. Realizar rendición de cuentas (Apoyada en los temas materiales) con trabajadores en donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido.</p>  | <p>Se realizan siete conversatorios de rendición de cuentas sobre los principales logros alcanzados durante el 2017, los cuales se realizan de marzo a abril de 2018, impactando a 565 trabajadores de ESSA en Bucaramanga, Málaga, Barrancabermeja, Barbosa y San Gil en donde el Gerente atendió todas las inquietudes y sugerencias presentadas.</p>  |
| <p>6. 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 expresan sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido.</p> | <p>En el mes de mayo de 2018, se realizan 13 reuniones impactando 193 trabajadores de los diferentes equipos de trabajo, con el fin de capacitarlos sobre los principales resultados del Informe de Sostenibilidad ESSA 2017 y el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018. La actividad fue evaluada a través de la herramienta didáctica Kahoot con 14 preguntas de las cuales 12 de ellas eran de la memoria de sostenibilidad y 2 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano -PAAC 2018. A los tres ganadores se les otorgaba un premio, esto con el fin de incentivar la participación de los trabajadores, y así mismo se diseñó un concurso interno a través de piezas de comunicación con cada uno de los 12 temas materiales de RSE y sostenibilidad, con la finalidad impulsar al ingreso al portal web de ESSA y consultaran los retos de cada uno de estos temas estratégicos de la organización, donde debían responder a este concurso por medio de un correo al buzón de RSE y las primeras 5 personas eran premiadas con un souvenir.</p> |
| <p>7. Evaluar anualmente el proceso de elaboración del Informe de Sostenibilidad.</p>   | <p>El 23 de mayo de 2018, se lleva a cabo la evaluación por parte del grupo RSE a 28 enlaces reportantes de la información para la consolidación del Informe de Sostenibilidad ESSA 2017, con el fin de conocer sus</p>  |





# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|   |  |
|---|--|
|   | opiniones y realizar una realimentación que permita implementar mejoras en la siguiente memoria de sostenibilidad.   |
| 8. Realizar anualmente una evaluación del Informe de Sostenibilidad con los grupos de interés.  | Se realiza evaluación con la participación de 148 personas, impactando a 5 de los 7 grupos de interés priorizados en ESSA.   |
| 9. Implementación del Analytics 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. | La Analytics realizada al portal del Informe de Sostenibilidad ESSA 2017, muestra la estadística de acceso a la información por parte de los grupos de interés, de mayo a julio de 2018 con 1.393 visitas de países como México, Perú, Chile y Costa Rica. |

## Otras estrategias complementarias realizadas en el 2018:

| Estrategia                             | Descripción  |
|--|--|
| 1. Página web.                         | <p>El Informe de Sostenibilidad ESSA 2017 se puede consultar en el siguiente enlace del portal web de ESSA:<br/> <a href="http://www.essa.com.co/site/sostenibilidad-2018/Home.aspx">http://www.essa.com.co/site/sostenibilidad-2018/Home.aspx</a> con visualización en dispositivos móviles.</p>            |
| 2. Mi Bitácora – Intranet corporativa. | <p>El Informe de Sostenibilidad se puede consultar de manera interna para los trabajadores de ESSA en el siguiente enlace:<br/> <a href="https://mibitacoraessa.epm.com.co/">https://mibitacoraessa.epm.com.co/</a></p>  |
| 3. Programas de TV y Radio.            | <p>En la semana del 26 al 30 de marzo de 2018, se dio a conocer el Informe de SESSA 2017 a través del programa de televisión ESSA es mi gente TV en el Canal TRO, Enlace TV de Barrancabermeja y Telesangil, por el programa</p>   |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|  |   |
|--|---|
|  | <p>de radio Aló ESSA, en la emisora comunitaria La Cometa de San Gil, La Cariñosa de Bucaramanga y la emisora Yariquíes de Barrancabermeja, en donde la gente podía participar dando sus opiniones con el hashtag: <b>#ESSARindeCuentas</b>.</p>    |
| <p>4. Rendición de cuentas redes sociales.</p> | <p>El impacto en redes sociales es el siguiente:</p> <p><b>Instagram</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*5 publicaciones</li> <li>*412 impresiones</li> <li>*140 interacciones</li> <li>*Destacado: Fotos de rueda de prensa y vinculaciones.</li> </ul> <p><b>Twitter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*18 publicaciones</li> <li>*14.907 impresiones (me gusta, retweet)</li> <li>*561 interacciones</li> <li>*Destacado: Nuevas plazas y trabajadores de ESSA.</li> </ul> <p><b>Facebook</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*9 publicaciones</li> <li>*27.351 vistas</li> <li>*529 interacciones</li> <li>*Destacado: Programa ambiental de reforestación.</li> </ul>    |

# 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 2019 con la realización de 11 estrategias así:

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 |            |  |  |   |                                    |                             |
|---|------------|--|--|---|------------------------------------|-----------------------------|
| Componente 3: Rendición de cuentas                  |            |  |  |   |                                    |                             |
| Subcomponente                                       | Estrategia | Meta o producto  | Equipo de trabajo  | Fecha Cumplimiento                                    | Responsable                        |                             |
| Información de calidad y en lenguaje comprensible   | 1          | Diseñar e implementar la estrategia de comunicación antes, durante y posterior de la rendición de cuentas sobre los temas relevantes en sostenibilidad para ESSA y sus grupos de interés que se desarrollan en la memoria de sostenibilidad ESSA 2018. | Informe de la estrategia de comunicación para la rendición de cuentas.   | Equipo Comunicaciones                                 | Febrero 25 de 2018 a junio de 2019 | Libia Pinto                 |
|   | 2          | Publicación de la memoria de sostenibilidad ESSA 2018, desarrollada en los temas relevantes en sostenibilidad para ESSA y sus grupos de interés.   | Publicación en la página web ESSA de la memoria de sostenibilidad ESSA 2018 con el desarrollo de los temas relevantes. | Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa | 29/03/2019                         | María Lizzette Meza Alfonso |



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|   |   |  |  |   |            |                             |
|---|---|--|--|---|------------|-----------------------------|
| Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 3 | Análisis de los temas relevantes en sostenibilidad basados en los diálogos realizados con sus grupos de interés.   | Informe de los diálogos ESSA con los grupos de interés sobre los temas relevantes en sostenibilidad.           | Planificación y gestión                               | 29/03/2019 | María Lizzette Meza Alfonso |
|   | 4 | Presentar los resultados alcanzados de rendición de cuentas de ESSA con los grupos de interés priorizados.   | Publicación del informe de rendición de cuentas en el portal web de ESSA (Resultados de rendición de cuentas). | Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa | 26/04/2019 | María Lizzette Meza Alfonso |
|   | 5 | Realizar rendición de cuentas apoyada en los temas relevantes en cuatro espacios con los grupos de interés priorizados, donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido. | Informes de Rendición de Cuentas por cada grupo de interés.  | Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa | 31/05/2019 | María Lizzette Meza Alfonso |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|  |   |   |   |   |            |                             |
|--|---|---|---|---|------------|-----------------------------|
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 6 | Formar a Gente ESSA en rendición de cuentas basada en los temas relevantes en sostenibilidad.   | Capacitar 5 equipos de trabajo (Formatos de asistencia y evaluación).   | Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa | 28/06/2019 | María Lizzette Meza Alfonso |
|  | 7 | Difundir las acciones desarrolladas por ESSA en los temas relevantes en sostenibilidad presentados en el Informe de Sostenibilidad ESSA 2018.             | Piezas de comunicación emitidas para todos los grupos de interés de ESSA (comunicados internos, Mi bitácora, portal web de ESSA y redes sociales).                | Equipo Comunicaciones /Gerencia General               | 30/09/2019 | Irma Rubí Jaimes            |
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional                | 8 | Evaluar la percepción de los grupos de interés con respecto a las acciones de ESSA frente a los temas relevantes en los espacios de rendición de cuentas. | Informe de la evaluación de las percepciones de los grupos de interés frente a los temas relevantes en los espacios de rendición de cuentas.                      | Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa | 26/05/2019 | María Lizzette Meza Alfonso |
|  | 9 | Evaluar el proceso de la construcción del Informe de Sostenibilidad basados en los temas relevantes.  | Informe de resultados sobre la evaluación aplicada del proceso de construcción del Informe de Sostenibilidad desarrollado con los enlaces o personas reportantes. | Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa | 26/05/2019 | María Lizzette Meza Alfonso |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|  |     |   |   |   |                               |                             |
|--|-----|---|---|---|-------------------------------|-----------------------------|
|  | 10  | Realizar seguimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas con los grupos de interés priorizados. | Matriz de seguimiento de los compromisos establecidos en los espacios de rendición de cuentas.                      | Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa | 30/12/2019                    | María Lizzette Meza Alfonso |
|  | 11. | Determinar el No. de consultas realizadas a los resultados de la rendición de cuenta en el portal web de ESSA.                    | Reporte trimestral de estadísticas generados al enlace "Resultados de rendición de cuentas" del portal web de ESSA. | Equipo Comunicaciones/ Gerencia General               | De marzo a septiembre de 2019 | Jorge Steve Torres          |

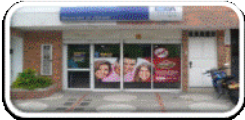
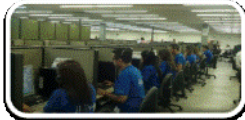



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**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.



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Se cuenta con canales de atención al cliente como:

|   |                            |   |
|---|----------------------------|---|
|    | <b>Atención presencial</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Contamos con 64 oficinas de servicio al cliente y 7 puntos de atención mediante la modalidad de atención en convenio con las Alcaldías municipales.</li></ul>   |
|    | <b>Contact Center</b>      | <ul style="list-style-type: none"><li>A través del canal telefónico con la empresa Emtelco se reciben en promedio mensualmente 55.000 llamadas de los clientes y usuarios.</li></ul>  |
|    | <b>Oficina móvil</b>       | <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>  |
|   | <b>Web</b>                 | <ul style="list-style-type: none"><li>Recepción electrónica de PQR a través de este canal.</li><li>Sistema de gestión documental para la radicación de los PQR.</li><li>Módulo comercial para el control y trazabilidad de los PQR.</li></ul>                               |
|   | <b>Atención escritos</b>   |   |
|  | <b>Kioscos Virtuales</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul> |

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 (13) estrategias realizadas en el 2018 en este componente son:

| Estrategia  | Descripción  |
|---|--|
| <p>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.</p> | <p>Se define el plan de medios para dar continuidad al concepto de la campaña de canales de atención, en donde la inversión a realizar será en medios digitales (Facebook, google, caracol TV segmento geolocalizado en Santander, Vanguardia digital y spots en cine) y pautas en emisoras comunitarias.</p> <p>Durante los mes de junio y julio de 2018 se llevan a cabo las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se pauta en emisoras comunitarias sin costo para la operación, en la revista Somos Región (distribución San Alberto) y en revista <i>500 empresas</i> de Vanguardia Liberal.</li> <li>2. Se emite comercial y cuñas en la caravana Cercanía en la comuna 4 de Bucaramanga, y en medios independientes con espacios concesionados.</li> <li>3. Se publica en redes sociales.</li> <li>4. En agosto de 2018, se efectúan acciones adicionales como: 1. Redes sociales de ESSA; 2. Pauta Twitter; 3. Cinemark, Cine Colombia Cacique y Cabecera; 4. Olímpica estéreo; 5. Caracol y RCN radio; 6. Programa ESSA es mi gente; 7. Vinculaciones publicitarias: Festival Internacional de Cine de Santander (FICS); 8. Revista Confederación Colombiana de Comités de Desarrollo y Vocales Control Social a los Servicios Públicos Domiciliarios y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (CONFEVOCOLTICS); 9. Pauta en la factura de energía.</li> </ol> |
| <p>2. Implementación de herramienta Helios como estrategia que consiste en una</p>  | <p>A partir del mes de marzo del 2018, se inicia la implementación del gestor de</p>   |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|   |   |
|---|---|
| <p>solución que provee información integrada, oportuna y confiable de las transacciones comerciales, indicadores de atención y métricas de modelos de productividad de los canales de atención.</p> | <p>turnos garantizando la cobertura en las 64 oficinas de atención al cliente de marzo a junio de 2018. En el mes de mayo de 2018, se efectúa la compra de las licencias Qlikview necesarias para la implementación de Helios. En el tercer trimestre se inicia los desarrollos necesarios para la implementación de Helios, el desarrollo ejecutado se realiza para la operación en tiempo real.</p>   |
| <p>3. Fortalecer las competencias de los trabajadores del proceso de atención de clientes para la atención de personas con discapacidad auditiva.</p>   | <p>Se efectúa el proceso de formación con la Universidad Manuela Beltrán para 40 trabajadores del proceso de atención a clientes con el objetivo de garantizar comunicación inclusiva para nuestros clientes y usuarios.</p>  |
| <p>4. Envío de factura por correo electrónico.</p>  | <p>A la fecha se está enviando la factura por correo electrónico a 6.030 usuarios que han solicitado y autorizado previamente.</p>  |
| <p>5. Paga tu factura con el número de cuenta.</p>  | <p>Este servicio ya es implementado en ESSA promocionando vía factura para que el cliente identifique que se puede cancelar el servicio de energía sólo con el número de cuenta y no es necesario llevar factura física.</p>  |
| <p>6. Academia del servicio.</p>  | <p>Durante el primer semestre del 2018, los trabajadores del proceso de atención al clientes de ESSA, desarrollan los módulos virtuales habilitados en la plataforma. Así mismo, ante la importancia de fortalecer las competencias de Gente ESSA, se amplía el campo de acción para otras áreas de la compañía. Se realiza una segunda medición a través de encuestas y clientes incognitos en oficinas de atención al cliente, con el objetivo de determinar la efectividad de la academia del servicio como estrategia de cierre de brechas, en donde los resultados arrojados fueron satisfactorios, ratificando de ésta forma el</p> |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|   |  |
|---|--|
|   | compromiso hacia una mejor experiencia para cliente y usuario.   |
| 7. Estrategia que permite la interacción y gestión eficaz de los procesos y equipos de trabajo en función de los requerimientos de los clientes y usuarios. | Teniendo en cuenta la disponibilidad de los Directivos de ESSA, durante la vigencia 2018 se cuenta con la participación de seis directivos en la estrategia <i>en los zapatos de nuestros clientes</i> de Barrancabermeja, San Martín, Bucaramanga (Barrios Morrórico y Giradot), Floridablanca, Piedecuesta y Girón. Se continúa con esta estrategia para la vigencia 2019, de manera que se logre la participación de todos los directivos de la compañía. |
| 8. Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente.   | El proceso lleva a cabo la actualización de los siguientes documentos en la herramienta interna Suite Visión SVE: ZPSAC003 V21 Matriz Árbol de Transacciones: (3) actualizaciones; ZPSAC001 V26 Matriz de Requisitos: (2) actualizaciones; EPSAC001 V30.   |
| 9. Aprobar y socializar el programa de protección de datos personales para ESSA.  | El programa Integral de Gestión de Datos Personales es aprobado en el comité de Gerencia del 09 de julio de 2018.  |
| 10. Difusión en los canales de atención la Carta de Trato Digno.  | Se elabora la Carta de Trato Digno; su publicación y difusión se realiza mediante la página web de ESSA, y en cartelera de las oficinas de atención al cliente de la empresa.  |
| 11. Continuidad en el fortalecimiento del programa cercanías.   | Por directriz empresarial se ajusta cronograma inicial pasando de 14 actividades que se tenían programadas a 10 actividades de 60.000 a 42.000 clientes impactados. A diciembre 1 de 2018, se cumple con la meta establecida de acuerdo al cronograma de actividades de Cercanías, se realizan las 10 cercanías programadas y se supera la población impactada.  |



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|   |  |
|---|--|
| <p>12. Diseño de ofertas y servicios de ESSA de acuerdo a las condiciones demográficas y psicográficas de los clientes.</p> | <p>Desde el mes de abril se trabaja en un portafolio de productos y servicios de los cuales se hace un diagnóstico y se definen cinco productos, de los cuales ya se tiene el resultado final y serán presentados a la Gerencia con el fin de indicar la venta y comercialización de los mismos. Se desarrollan ofertas en el transcurso del año como son: paga tu medida, paga sin factura, modificación oferta prepago y se está iniciando el piloto de medida centralizada en edificio Picadilly.</p>   |
| <p>13. Participación en la medición de la encuesta CIER e IPSOS Napoleón cercanías.</p>                                     | <p>Se socializa los resultados de la medición de la encuesta por la Comisión de Integración Eléctrica Regional (CIER) al comité de Gerencia de ESSA y grupos primarios de los equipos de trabajo. Así mismo, se levanta un plan de mejora con todas las áreas implicadas que tiene seguimiento trimestral. Por otra parte se realiza una campaña de sensibilización al interior de ESSA para dar a conocer los resultados CIER, los atributos que estos implican y de igual manera, dar a conocer al cliente interno la importancia del indicador de atención al cliente cuyo resultado es responsabilidad de todos.</p> <p>Se recibe por parte de EPM los resultados de los indicadores de satisfacción y lealtad IPSOS y se levanta un plan de mejora por cada uno de los segmentos (hogares, empresas y Gobierno), con seguimiento periódico. De igual manera, se ha estado realizando seguimiento trimestral tanto de CIER como IPSOS, los resultados son presentados a EPM.</p> |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## Otra estrategia complementaria realizada en el 2018:

| Estrategia                              | Descripción  |
|---|--|
| 1. Sistema de información comercial SAC | ESSA cuenta con el sistema de Información comercial SAC, el cual en las estadísticas del mes de diciembre de 2018 refleja 1.012 solicitudes escritas, 42.454 solicitudes presenciales, 61.405 solicitudes telefónicas y 14.371 solicitudes por kioscos virtuales, para un total de 119.242 solicitudes atendidas; acerca de la atención de pedidos, quejas, reclamos, recursos, peticiones, sugerencias, daños, radicaciones, chat en línea, entre otros que hacen los grupos de interés a ESSA. |

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 2019 con la realización de 13 estrategias así:

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019            |   |                        |   |                       |                            |
|--|---|------------------------|---|-----------------------|----------------------------|
| Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano |   |                        |   |                       |                            |
| Subcomponente  | Estrategia  | Meta o producto        | Equipo de trabajo                                   | Fecha de cumplimiento | Responsable                |
| Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico       | 1<br>Dar continuidad a la estrategia de comunicación de los canales de atención con el fin de que el cliente y usuario pueda acceder al canal de su preferencia para contactarse con la compañía y que permita dar a conocer los servicios disponibles. | Piezas de comunicación | Equipo Canales Presenciales /Área Gestión Comercial | 30/12/2019            | Silvia Alejandra Hernández |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|  |   |   |   |  |            |   |
|--|---|---|---|--|------------|---|
|  | 2 | Desarrollar campaña "El verdadero valor de la energía".   | Informe de resultados alcanzados del desarrollo de la campaña                           | Equipo Mercadeo y ofertas/ Área Gestión Comercial    | 30/12/2019 | Irma Rubi<br>Jaimes Sierra                                |
| Fortalecimiento de los canales de atención | 3 | 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   | Equipo Canales Presenciales / Área Gestión Comercial | 30/12/2019 | Silvia<br>Alejandra<br>Hernández                          |
|  | 4 | Fortalecer los canales de atención a través de módulos de autoservicio (Kioscos virtuales), con el fin de agilizar los flujos de visitas a las oficinas, mejorar la atención y modernizar el proceso. | Kioscos virtuales en oficinas de atención al cliente de ESSA                            | Equipo Canales Presenciales / Área Gestión Comercial | 30/12/2019 | Silvia<br>Alejandra<br>Hernández                          |
|  | 5 | Desarrollar 10 Cercanías.   | Impactar a 42.500 clientes y usuarios   | Equipo Mercadeo y Ofertas/ Área Gestión Comercial    | 30/12/2019 | Alcira<br>Blanco/Edgar<br>Álvarez                         |
|  | 6 | Envío de factura por correo electrónico.  | Reporte del número de clientes a los que se les envía la factura por correo electrónico | Equipo Operación Comercial/ Área Gestión Comercial   | 30/12/2019 | Moisés<br>Giovanny<br>Vásquez/Nan<br>cy Marcela<br>Osorio |
|  | 7 | Presentación web de la factura para que los clientes y usuarios puedan consultar en un portal web sus   | Cantidad de clientes que estén matriculados a través del servicio                       | Equipo Operación Comercial/ Área Gestión Comercial   | 30/12/2019 | Moisés<br>Giovanny<br>Vásquez/Nan<br>cy Marcela<br>Osorio |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|                                  |    |  |   |   |            |                             |
|----------------------------------|----|--|---|---|------------|-----------------------------|
|                                  |    | últimas seis facturas.   |   |   |            |                             |
|                                  | 8  | Masificación del servicio del pago con número de cuenta a tres entidades recaudadoras.   | Confirmación por las entidades bancarias del funcionamiento del producto  | Equipo Tesorería/ Área Finanzas                                       | 30/12/2019 | Olga María Peña Guardia.    |
|                                  | 9  | Aplicación de canales de pago electrónico.   | Informe de opciones de canales de pago  | Equipo Tesorería/Área a Finanzas                                      | 30/12/2019 | Olga María Peña Guardia.    |
| Talento Humano                   | 10 | Estrategia que permite la interacción y gestión eficaz de los procesos y equipos de trabajo en función de los requerimientos de los clientes y usuarios. | Programa en los zapatos de nuestros clientes  | Equipo Canales presenciales, Soporte Clientes/ Área Gestión Comercial | 30/12/2019 | Silvia Alejandra Hernández  |
| Normativo y procedimental        | 11 | Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente.   | Continuar con la actualización normativa y procedimientos que apalanquen la atención al cliente y usuario       | Equipo Soporte Clientes/ Área Gestión Comercial                       | 30/12/2019 | Francisco Mondul            |
| Relacionamiento con el ciudadano | 12 | Fortalecimiento e impacto de las ofertas y servicios de ESSA de acuerdo a las condiciones comerciales de la subsegmentación del Grupo EPM.               | 5.000 clientes vinculados en Paga a tu medida.<br>5.000 nuevos clientes vinculados al programa Energía prepago. | Equipo Mercadeo y Ofertas/Área Gestión Comercial                      | 30/12/2019 | Alcira Blanco/Edgar Álvarez |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|  |    |                           |                                       |   |            |                             |
|--|----|---------------------------|---------------------------------------|---|------------|-----------------------------|
|  | 13 | Desarrollar 10 Cercanías. | Impactar a 42.500 clientes y usuarios | Equipo Mercadeo y Ofertas/ Área Gestión Comercial | 30/12/2019 | Alcira Blanco/Edgar Álvarez |
|--|----|---------------------------|---------------------------------------|---|------------|-----------------------------|

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la Información pública 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 seis estrategias realizadas en el 2018 en este componente son:

| Estrategia   | Descripción  |
|--|--|
| 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. | La información del cuadro esquema de publicación y el cuadro con la información clasificada y reservada se encuentra actualizada en el portal. Teniendo en cuenta los periodos contemplados en él, se revisa el en comité digital la actualización de los dos cuadros y se solicita a los responsables de la información su actualización. Los cuadros se pueden ver en la siguiente dirección:<br><br><a href="http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%93n">http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%93n</a> |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|  |   |
|--|---|
|  | <p><a href="#">B3np%C3%BAblica.aspx</a>, consultar opción Instrumentos de gestión de la información pública.</p>  |
| <p>2. Continuar con la implementación de la estrategia de gobierno digital.</p>  | <p>Se desarrollan diferentes acciones relacionadas con la implementación de Gobierno en Línea, entre ellas la elaboración del cronograma para el 2018.</p> <p>Se adjuntan las actas del comité digital, espacio en el que se gestionan los puntos de contacto digital de ESSA, contemplados en la estrategia Gobierno en Línea. En el primer semestre del 2018 se realizan 7 comités digitales. En septiembre, se socializa con los miembros del comité de gerencia y digital los requerimientos que trae Gobierno Digital (ante GEL) y su implementación en ESSA, contemplando una nueva estructura para cumplir con lo requerido.</p> <p>Se continúa haciendo seguimiento a los puntos de contacto digital de ESSA, como uno de los compromisos del Comité Digital, con el ánimo de que contenga información actualizada para los grupos de interés. En el segundo semestre del 2018 se realizan 5 comités digitales.</p> |
| <p>3. Mantener la atención de solicitudes de acuerdo a los lineamientos definidos en ESSA a través del proceso de atención a clientes.</p> | <p>Se actualiza la página Web ESSA, se puede consultar a través del enlace:</p> <p><a href="http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3n/B3np%C3%BAblica.aspx">http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3n/B3np%C3%BAblica.aspx</a>, consultar opción estadísticas, información reservada, traslados por competencia y procesos de atención a clientes.</p>  |
| <p>4. Capacitación en lenguaje de señas para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva.</p>                             | <p>Se efectúa el proceso de formación con la Universidad Manuela Beltrán para 40 trabajadores del proceso de atención a clientes con el objetivo de garantizar comunicación inclusiva para nuestros clientes y usuarios.</p>  |
| <p>5. Gestión para poner en funcionamiento un ascensor para personas en situación de</p>   | <p>La firma Ascensores TVC Transporte Vertical Colombiano S.A.S, suministra e instala plataforma hidráulica salva escaleras con tracción doble</p>  |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|  |   |
|--|---|
| <p>discapacidad, que permita unir los tres pisos internos del edificio principal de ESSA en Bucaramanga. (Continuación estrategia 2017).</p> | <p>avance y pistón lateral el 4 de febrero de 2018, posteriormente se inició la instalación de la estructura protectora para evitar accidentes, se realizan pruebas de seguridad y el 17 de junio de 2018, se envía un comunicado interno informando su propuesta en funcionamiento e instrucciones de uso.</p>   |
| <p>6. Generar y publicar informe de estadísticas.</p>  | <p>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 enlace:</p> <p><a href="http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3n%C3%BAblica.aspx">http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3n%C3%BAblica.aspx</a>, consultar opción estadísticas, información reservada y traslados por competencia procesos atención clientes.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Indicador de atención de peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>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.</li> </ol> |

## Otra estrategia complementaria realizada en el 2018:

| Estrategia                           | Descripción  |
|--------------------------------------|--|
| <p>1. Envío de factura ampliada.</p> | <p>ESSA continúa enviando mensualmente a 6 clientes y usuarios, la factura ampliada en tamaño tabloide con el mismo diseño de la factura estándar.</p> |



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El plan de acción para el componente de “Mecanismos para la transparencia y acceso a la información”, se desarrollará en cada uno de los cuatro subcomponentes en el 2019 con la realización de seis estrategias así:

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019   |            |   |  |  |  |                    |
|---|------------|---|--|--|--|--------------------|
| Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información  |            |   |  |  |  |                    |
| Subcomponente   | Estrategia | Meta o producto   | Equipo de trabajo/ Comité  | Fecha de cumplimiento                          | Responsable  |                    |
| Lineamientos de Transparencia Activa y Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 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.<br>Ver enlace: <a href="http://www.essa.com.co/site/RelacioneConElEstado/TransparenciaYAccesoainformacion/C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformacion/C3%B3np%C3%BAblica.aspx#Instrumentos-de-gestion-de-la-informacion-P-blica-106">http://www.essa.com.co/site/RelacioneConElEstado/Transparenciayaccesoainformacion/C3%B3np%C3%BAblica.aspx#Instrumentos-de-gestion-de-la-informacion-P-blica-106</a> . | Comité Digital                                 | 30/12/2019   | Yehira Natalia Gil |
|   | 2          | Continuar con la implementación de la estrategia de gobierno digital.   | Informe de avances de esta implementación.   | Equipo TI                                      | 30/12/2019   | Andrés Malpica     |
| Lineamientos de Transparencia Pasiva  | 3          | Mantener la atención de solicitudes de acuerdo a los lineamientos definidos en ESSA a través del proceso de atención a clientes.  | Informe de solicitudes atendidas acorde a los indicadores establecidos en el proceso de atención a clientes.   | Equipo Soporte Clientes/Área Gestión Comercial | 03/29/2019<br>06/28/2019<br>09/30/2019<br>12/31/2019 | Francisco Mondul   |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

|   |   |   |  |   |            |                            |
|---|---|---|--|---|------------|----------------------------|
| Criterio Diferencial de Accesibilidad         | 4 | 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                            | 30/12/2019 | Silvia Alejandra Hernández |
|   | 5 | Garantizar la accesibilidad de acuerdo a la NTC 6047 de los espacios físicos y servicio al ciudadano. | Accesibilidad de los espacios en las oficinas de atención al cliente.  | Equipo de Infraestructura y transporte/Área Suministro y Soporte Administrativo | 30/12/2019 | Clara Consuelo Ortiz       |
| Monitoreo del acceso a la información pública | 6 | 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                       | 30/12/2019 | Francisco Mondul           |

**Componente 6. Iniciativas Adicionales:** hacen referencia a aquellas iniciativas que permitan fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción para fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visualizar el accionar de la administración pública.



La estrategia realizada en el 2018 en este componente es:

| Estrategia | Descripción  |
|------------|--|
|            | <p><b>1. Socialización de los resultados de la medición de clima ético en el comité de gerencia y equipos de trabajo.</b><br/>                     La encuesta de medición de clima ético es respondida de manera virtual por 456 sobre 1.000 trabajadores de las diferentes áreas y subgerencia de ESSA, se realiza la socialización de los resultados a 35 equipos de trabajo 37 existentes logrando un impacto 95%.</p> |

|  |   |
|--|---|
| <p>Definir y realizar seguimiento a las acciones implementadas conforme a los resultados obtenidos de la medición del clima ético.</p> | <p><b>2. Diseño del plan de mejora e implementación del 67%, según resultados de la medición del clima ético.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>El área de Suministro y Soporte administrativo, realiza divulgación externa del Código de conducta para proveedores y contratistas:</b> el código de conducta contiene seis lineamientos tales como: derechos humanos, estándares laborales, calidad y medio ambiente, prevención de fraude, la corrupción y el soborno, protección de la información y antimonopolio, el cual se divulgó mediante los boletines emitidos virtualmente a este grupo de interés entre julio y agosto de 2018.</li> <li>• <b>Adopción del manual de conducta empresarial ESSA y comunicación:</b> El área de finanzas como estrategia de comunicación del nuevo manual de conducta empresarial, diseña y gestiona la impresión de 1000 folletos, los cuales fueron entregados a los líderes de los equipos de trabajo de ESSA para su posterior entrega a los trabajadores.</li> <li>• <b>El comité de ética realiza un concurso para fomentar el conocimiento de los trabajadores sobre el manual de conflicto de interés y línea ética:</b> esta acción queda aplazada para el 2019.</li> </ul> <p><b>Implementación de la estrategia de comunicación y promoción de los principios y valores de ESSA, entre los directivos y trabajadores ESSA</b></p> <p>La estrategia de comunicación se desarrolla desde el 03 de mayo al 03 de septiembre de 2018, promocionando los valores y principios éticos entre los</p> |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
|  | <p>directivos, en la cual se retan unos a otros para describir la vivencia en sus equipos de trabajo. El 03 de septiembre de 2018, se emite la última pieza de comunicación en la que el Gerente de ESSA define que Responsabilidad es el valor que más se vive en la compañía.</p> <p><b>4. Emisión de cuña radial en La FM y La W, durante el mes de noviembre acerca de la prioridad de la transparencia en los procesos de contratación.</b></p> <p>Se emiten entre noviembre y diciembre de 2018, dos cuñas radiales en medios masivos de Santander referente a las emisoras de FM y la W, acerca de tema como la contratación regional y la transparencia, impactando a proveedores &amp; contratistas y estratos 4, 5 y 6.</p> |
|--|---|

## Otras acciones complementarias realizadas en el 2018:

| Acción   | Descripción   |
|--|---|
| <p>1. Capacitación de protección de datos personales, declaración de transparencia y conflicto de intereses, riesgos, seguros y prevención del lavado de activos y financiación de terrorismo.</p> | <p>El proceso de gestión integral de riesgos realiza capacitación de protección de datos personales, declaración de transparencia y conflicto de intereses, riesgos, seguros y prevención del lavado de activos y financiación de terrorismo, el cual tiene un impacto de 481 trabajadores, dichas capacitaciones se realizan entre agosto y noviembre de 2018.</p> |
| <p>2. Sensibilización a trabajadores sobre el PAAC 2018.</p>   | <p>Se realizó capacitación a 166 trabajadores de los diferentes equipos de trabajo sobre las estrategias ejecutadas del 2017 y programadas del 2018 en cada uno de los componentes que conforman el PAAC, realizandando una actividad de asimilación con la herramienta lúdica KAHOOT.</p>  |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El plan de acción para el componente de “Iniciativas Adicionales”, se desarrollará en dos estrategias así:

| Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 |   |  |   |             |                             |
|---|---|--|---|-------------|-----------------------------|
| Componente 6: Iniciativas adicionales               |   |  |   |             |                             |
| Estrategia  | Meta o producto   | Equipo de trabajo/Comité                                 | Fecha cumplimiento                                    | Responsable |                             |
| 1   | Continuar con la realización y planeación de actividades que promuevan el ambiente ético en los grupos de interés ESSA (Plan de acción medición de clima ético) | Dos (2) actividades realizadas en el transcurso del año. | Comité de ética                                       | 30/12/2019  | Francela Yohana Villamizar  |
| 2   | Realizar capacitación y/o sensibilización del programa de Anticorrupción a los grupos de interés de ESSA.   | Asistencias a las capacitaciones y/o sensibilizaciones.  | Equipo Planificación y Gestión/Área Gestión Operativa | 28/06/2019  | María Lizzette Meza Alfonso |

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



## ATENCIÓN DE INQUIETUDES Y SUGERENCIAS SOBRE EL PAAC 2019:

El PAAC se construye desde el área Gestión Operativa por el equipo de trabajo Planificación y Gestión grupo RSE y los diferentes equipos de trabajo de ESSA, y el área Auditoría Interna lleva a cabo el seguimiento cuatrimestral para garantizar el cumplimiento de las estrategias programadas. Por ello, si tiene inquietudes y sugerencias sobre el presente Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019, puede realizarlas de forma permanente a través del correo electrónico: [anticorrupcion@essa.com.co](mailto:anticorrupcion@essa.com.co), donde con gusto serán atendidas.