

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Subcomponente / proceso 1 Política de Administración de Riesgos	Gestionar actividades orientadas a la aprobación, adopción y divulgación en ESSA de la política de "Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno de Grupo Empresarial	Se llevo a cabo la aprobación y adopción de la política <a href="https://mbh1a0raeasas.epm.com.co/gente-essa/listx/CSL_PoliticarESSA/Dispform.aspx?ID=27">https://mbh1a0raeasas.epm.com.co/gente-essa/listx/CSL_PoliticarESSA/Dispform.aspx?ID=27</a>	100%	
	Revisión del Mapa de Riesgos de corrupción en coherencia con la matriz de riesgos y presentación de resultados en Comité de Gerencia.	Se realizó actividad de actualización de la matriz de riesgos con grupos de interés	100%	
Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Realizar seguimiento a los Riesgos identificados en las categorías: "Externo" y "Alto de la Matriz de riesgo de corrupción"	De acuerdo con la actualización de la Matriz de riesgos, los niveles de riesgos se encuentran aceptable y tolerables, evidenciándose el seguimiento y controles implementados para riesgos con nivel alto	100%	
	Socialización ante comité directivo del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	La actividad de actualización de mapa de riesgo incluyó la participación del comité de gerencia	100%	
Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación	Divulgación a grupos de interés a través de los diferentes espacios del ambiente digital que se emplean en ESSA.	Por medio de comunicados internos se realizó la divulgación de estrategias al interior de la ESSA, así mismo se realizó la publicación consulta plan anticorrupción y reuniones con grupos de interés sobre el tema respecto a matriz de riesgo corrupción	100%	
	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles	Publicado en las fechas establecidas.	100%	
Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y revisión				
Subcomponente/ proceso 5 seguimiento				

Componente: Estrategia de Racionalización de tramites

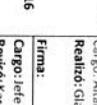
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones
Inscripción de tramites en el SUIT.	Registro y actualización permanente de tramites en el SUIT.	Registro de tramites en el Sistema Unico de Información de Tramites, SUIT. Se publicó de acuerdo con el compromiso normativo a 30 de abril de 2016	100%	
	Priorización de tramites para incluir en la racionalización a realizar en 2017	Conforme con el cumplimiento de las acciones propuestas en 2016, se definieron dos acciones para 2017	100%	
Acuerdo de servicio para acceso a la información registral ESSA- Superintendencia de Notariado y Registro	Suscripción de acuerdo para la consulta en línea del Certificado de Libertad y Tradición	El acuerdo fue suscrito por parte de ESSA, así mismo se realizó la capacitación y asignación de claves para el manejo	100%	
	Solicitud de consulta de copia de la factura a través del contact center y envío del duplicado vía correo electrónico	Se realizó la implementación a través del contact center del envío electrónico de facturas cuando el cliente y usuario solicite duplicados, abonos o saldos. El servicio se encuentra disponible desde julio de 2016	100%	
Solicitud de duplicado a través del contact center				

Componente 3: Rendición de cuentas

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible ciudadanía y sus organizaciones	Entrega física de resultados Informe de Sostenibilidad a Proveedores y contratistas	Se realizó entrega el 26 de agosto de 2016	100%	
	Encuentro con proveedores y contratistas	Se realizaron los encuentros de líderes programados en el año	100%	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Encuentro con líderes comuniantos	Se generaron las siguientes actividades con relación a la socialización del informe de sostenibilidad: Gerente ESSA: Publicación y Socialización informe sostenibilidad Medios de comunicación: se realizó la rueda de prensa con medios locales, a quienes se entregó el resumen ejecutivo y el comunicado de prensa puntualizando cifras relevantes de la gestión 2015. Durante el año se realizaron encuentros con alcaldes, en los cuales se incluyeron temas de rendición	100%	
	Divulgación de Tips informativos		100%	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la Gestión Institucional	Evaluación de satisfacción en relación con la Rendición de cuentas para el grupo de interés proveedores	Se realizó en el segundo semestre de 2016 encuentro de proveedores y contratistas aplicando encuesta de satisfacción y por los resultados obtenidos no se requirió establecer plan de mejoramiento	100%	
	Acciones de mejora en caso de requerirse para garantizar la implementación de los subcomponentes de la Rendición de cuentas		100%	

*Dave*

Componente	Actividades programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones	
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Evaluar la necesidad de recurso humano para fortalecer el proceso de atención a clientes /usuario Consolidación del proceso de homologación de procedimientos y procesos de atención a clientes	Se aprobó en Junta Directiva la contratación de 4 nuevos recursos para el Equipo de Soporte Clientes. Se cumplió proceso de homologación liderado por los equipos de Canales Presenciales y Soporte Clientes.	100%	
	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Capacitación en lenguaje de señas a personal de Canales Presenciales Seguimiento del Servicio de Contact Center Servicio de Kioscos en las oficinas de atención al usuario	Capacitación realizada en octubre de 2016 Se realizaron informes mensuales de seguimiento, ajustando las desviaciones encontradas en la prestación del servicio Se mantiene el servicio de 10 Kioscos	100%	
	Subcomponente 3 Talento Humano	Fortalecer a través de capacitaciones, las competencias, requeridas para la atención al usuario, para los equipos de Canales Presenciales y Soporte Clientes.	Se han realizado capacitaciones en el manejo de SAC y debido proceso, curso de redacción y Diplomado en sistemas integrados de gestión	100%	
	Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	Actualización de documentación proceso de Atención clientes, en concordancia con el proceso de homologación	Se encuentra actualizada y publicada la documentación en SYE.	100%	
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Capacitación a los clientes/ usuario en temas de manejo de consumo, conocimiento básico de la tarifa, conocimiento de los componentes de la factura. Participación de la medición de la encuesta CIER	Se efectuaron 39 actividades de Educación al Cliente Se suscribió contrato para la medición con la firma COCLER	100%	

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones	
Componente 5: Transparencia y Acceso de la información Pública	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Actualizar y publicar información mínima obligatoria con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de información de acuerdo con la ley 1712 Informar mediante medios digitales los avances en los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Se realiza publicación permanente de acuerdo con las exigencias normativas Se realizó informe de seguimiento	100%	Se observa las publicaciones realizadas en la página Web
	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	Mantener la atención de solicitudes de acuerdo a los lineamientos definidos en ESSA a través del proceso de atención clientes	Los equipos de Canales Presenciales y Soporte Clientes, cuentan con indicadores con los cuales gestionan la oportunidad en la atención permanente a las PQR, así mismo se han implementado acciones a nivel directivo para mejorar la oportunidad de los mismos.	100%	<a href="http://www.essa.com.co/site/Relacio%3BInconelEstado/Transparencia%3B3nformacion%3B3nformacion-de-gestio%3B3nformacion-de-gestio-n-de-la-informad-n-P-Blica-10">http://www.essa.com.co/site/Relacio%3BInconelEstado/Transparencia%3B3nformacion%3B3nformacion-de-gestio%3B3nformacion-de-gestio-n-de-la-informad-n-P-Blica-10</a>
	Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Identificar y proponer acciones para permitir y mejorar la accesibilidad física y virtual a la población en situación de discapacidad y comunidades étnicas a la información pública de la empresa.	Desde el ET de infraestructura se ejecuta un contrato de mantenimiento que incluye el mejoramiento en la accesibilidad a oficinas satelitales de todas las sedes. La instalación de cintas antideslizantes en las rampas de acceso al edificio principal, se construyeron los andenes en el edificio de la zona Málaga y se proyecta la instalación de un ascensor para cubrir los tres pisos del edificio de la carrera 18 este año que debe estar listo en el segundo semestre del 2017.	100%	
	Subcomponente 5	Generar y publicar informe de estadísticas.	Se encuentran publicadas estadísticas del año 2015 y 2016 <a href="http://www.essa.com.co/site/Relacio%3BInconelEstado/Transparencia%3B3nformacion%3B3nformacion-de-gestio-n-Documental-100">http://www.essa.com.co/site/Relacio%3BInconelEstado/Transparencia%3B3nformacion%3B3nformacion-de-gestio-n-Documental-100</a>	100%	
	Seguimiento con corte a 31 Diciembre 2016 realizado por:	<b>Cargo:</b> Atmiente Calificado <b>Realizó:</b> Gladys Estupiñán Arias <b>Firma:</b>  <b>Cargo:</b> Jefe de Área de Auditoría <b>Revisó:</b> Karen Juliana Pinto Bohórquez <b>Firma:</b> 