Entidad: Electrificadora de Santander S.A. E.S.P
Vigencia: 2018
Fecha Publicación: Abril 2018

Componente: Gestion del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Componente	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de avance**	**Observaciones**
Subcomponente/ proceso 1 Política de Administración de Riesgos	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	Se están actualizando los Riesgos de procesos actualmente se evidencia la actualización de 12 procesos, con un avance del 18%, de los cuales en ninguno se ha materializado el riesgo de corrupción: 1. Gestión integral de Riesgos; 2. Verificación independiente; 3. Recaudo; 4. Gestión Contable; 5. Gestión Flujo de Caja; 6. Gestión de información de costos; 7. Gestión de cuentas por pagar; 8. Gestión presupuestal; 9. Elaboración del presupuesto; 10. Operación del sistema de energía eléctrica; 11. Gestión financiación; 12. Gestión información financiera de activos.	18%	
Subcomponente/ proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisión del Mapa de Riesgos de corrupción en coherencia con la matriz de riesgos y presentación de resultados en Comité de Gerencia.	Es una revisión anual que se realiza a la matriz de riesgos la cual está programada para desarrollarse en el último cuatrimestre del año, por lo anterior el porcentaje de avance para el primer cuatrimestre es 0%	0%	
Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación	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.	Para el primer trimestre del año 2018 e tiene una estadística de 183 trabajadores que han diligenciado la declaración de transparencia y conflicto de intereses, lo que representa un avance del 18,35%	18%	
Subcomponente/ proceso 4 Monitorio y revisión	Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción.	Se están actualizando los riesgos de procesos actualmente se evidencia la actualización de 12 procesos, con un avance del 18%, de los cuales en ninguno se ha materializado el riesgo de corrupción: 1. Gestión integral de Riesgos; 2. Verificación independiente; 3. Recaudo; 4. Gestión Contable; 5. Gestión Flujo de Caja; 6. Gestión de información de costos; 7. Gestión de cuentas por pagar; 8. Gestión presupuestal; 9. Elaboración del presupuesto; 10. Operación del sistema de energía eléctrica; 11. Gestión financiación; 12. Gestión información financiera de activos.	18%	
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización				
Componente	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de Avance**	**Observaciones**
Inscripción de trámites en el SUIT.	Continuar con la actualización de trámites en el SUIT: Registro de trámites en el Sistema Unico de Información de Trámites, SUIT.	Se realizó actualización el 22 de enero de 2018, efectuando modificaciones a puntos de atención y horarios de oficinas de atención Clientes, lo cual se puede evidenciar en el link:http://www.suit.gov.co/inicio	33%	

Componente 3: Rendición de cuentas				
Componente	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de avance**	**Observaciones**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	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.	El informe de sostenibilidad se realizó bajo los principios de contenido y calidad que sugiere la metodología GRI, el cual fue el instrumento utilizado para realizar la rendición de cuentas a los grupos de interés priorizados.	100%	
	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.	Se realizó la divulgación y publicación en medios internos y externos la gestión empresarial de ESSA en el 2017, la cual se presentó a trabajadores, accionistas y medios de comunicación de Santander.	50%	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	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. Comuniquémonos del evento realizado y evaluación a la gestión.	Se realizó la asamblea con accionistas de la empresa el 15 de marzo de 2018 en las instalaciones de ESSA y se cumplió con el envío de una nota en el boletín virtual comuniquémonos, donde mencionamos el evento. También se entregó formato de evaluación a los accionistas.	100%	
	Realizar rendición de cuentas (rueda de prensa apoyada en los temas materiales) con medios de comunicación locales en donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido.	Se realizó rueda de prensa el 16 de marzo de 2018, con periodistas locales y regionales de Santander, a quienes se les presentaron los logros de ESSA en el 2017, en el marco de la rendición de cuentas del informe de sostenibilidad. De igual forma se aplicó el formato de evaluación.	100%	
	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. Comuniquémonos del evento realizado y evaluación a la gestión.	Se realizaron 4 conversatorios con trabajadores, en donde se presentó el informe de sostenibilidad de ESSA, se entregaron folletos y se registraron las preguntas y comentarios de los trabajadores que participaron en estos espacios.	80%	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitar a trabajadores acerca de la cultura de rendición de cuentas ESSA 2017 a través de grupos primarios coordinados con profesionales 4 en donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido.	Se tiene programación en la cual se pretende impactar 10 procesos de la empresa en los que se socializará a sus integrantes, temas del informe de sostenibilidad ESSA 2017.	20%	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evalúa anualmente el proceso de elaboración del informe de sostenibilidad. Informe de la evaluación aplicada a los enlaces dentro de ESSA.	Se diseñó la encuesta y se aplicará a los enlaces que reportaron información para elaborar la memoria de sostenibilidad ESSA 2017, con el fin de conocer su percepción, sugerencias e inquietudes.	35%	
	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.	Se diseñó la encuesta del informe de sostenibilidad, la cual se publicó por página Web y por Bitácora ESSA, con el fin de conocer percepciones, sugerencias e inquietudes.	40%	
	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. Reporte de estadísticas generado a 31 de julio y de octubre del 2018.	Se generó el primer reporte de Analytics, para conocer el número de visitantes a la página del Informe de Sostenibilidad de ESSA.	50%	

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano				
Componente	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de avance**	**Observaciones**
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	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.	La campaña de comunicación se tiene programada para ejecución durante los meses de junio y julio de 2018.	0%	
	Desarrollar campaña "El verdadero valor de la energía". Piezas ATL y BTL de la campaña.	Se está estructurando con EPM por que va ser una campaña de grupo y se está trabajando en la estructuración de piezas, mensajes e imágenes unificadas.	10%	
	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.	Para el primer cuatrimenste del año, se dio inicio a la implementación del gestionador de turnos para las 64 oficinas de atención al Cliente. Logrando a la fecha la implementación en las oficinas de: Bucaramanga, Girón, Floridablanca, Piedecuesta, Kennedy, Provenza y Lebrija.	7%	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer las competencias de los trabajadores del proceso de atencion clientes para la atencion de clientes y usuarios con discapacidad auditiva. Capacitación en lenguaje de señas.	La jornada de capacitación se tiene programada para el último trimestre del año en curso.	0%	
	Crear un nuevo concepto de oficinas de atención que genere experiencias positivas en clientes y usuarios: Estrategia cambiamos porque lo mereces.	El inicio de la estrategia se tiene programada para el segundo trimestre.	0%	
	Envío de factura por correo electrónico: Reporte con la cantidad de clientes a los que se les envía la factura por correo electrónico.	A la fecha se les está enviando la factura por correo electrónico a 5.237 usuarios que han solicitado y autorizado el envío de la factura por correo electrónico.	33%	
	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.	Este servicio se encuentra en construcción, se espera la construcción del mismo en septiembre de 2018, con la entrada de la facturación electrónica.	33%	
	Paga tu factura con el numero de cuenta: Ofrecer a clientes y usuarios el pago del servicio en corporaciones bancarias y demás puntos de pago con el número de cuenta de la factura.	Actualmente se cuenta con dos recaudadores con este servicio que son: Coopenessa y Apuestas la Perla, actualmente se esta adelantando gestión para que el Banco de Bogóta, Davivienda y los cajeros ATH cuenten con el servicio de pago de la factura de energía con el número de la cuenta.	33%	
Subcomponente 3 Talento Humano	Academia del servicio: Fortalecer en los trabajadores la competencia y el valor corporativo de servir (saber –ser) y el desarrollo de los conocimientos y habilidades del saber y hacer con alcance a los equipos de trabajo del proceso de atención al cliente.	El 4 de enero de 2018 se dio inicio al programa denominado "La Academia del Servicio", que es una plataforma educativa en la cual a través de seis (6) módulos e-learning, se busca fortalecer en los trabajadores de servicio al cliente, el valor corporativo de Servir y el desarrollo de los conocimientos y habilidades del saber y el hacer; la plataforma visualiza los cursos habilitados, la ruta de aprendizaje y el progreso de cada uno de los módulos por trabajador.	60%	
	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. Programa en los zapatos de nuestros clientes	El pasado miércoles 21 de marzo de 2018, en los barrios Morrorico, Miraflores y Albania, fueron los primeros sectores donde se inició esta estrategia, en compañía de Karen Juliana Pinto, Jefe del Área de Auditoría y Wilson Estrada, profesional del área de Gestión Comercial.	8%	

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	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.	Para el primer cuatrimestre del año 2018 el proceso realizó actualización de los siguientes documentos en la SVE: ZPSAC003 V21 Matriz Árbol de Transacciones: Tres actualizaciones; ZPSAC001 V25 Matriz de Requisitos: Dos actualizaciones; EPSAC001 V21 Tratamiento salida no conforme: Dos actualizaciones.	33%	
	Aprobar y socializar el programa de protección de datos personales para ESSA: Programa divulgado	Se tiene programada la aprobación y divulgación del programa de protección de datos personales para el mes de junio de 2018	0%	
	Difusión en los canales de atención la carta del trato digno	Se elaboró carta de trato digno, su publicación y difusión se realizó por página WEB de ESSA, y en cartelera de las oficinas de atención al cliente de la Empresa.	100%	
Subcompente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Continuidad en el fortalecimiento del programa cercanías: Número de clientes impactados.	Se elaboró un cronograma de trabajo para el 2018 el cual contiene las principales actividades a realizar durante el año, cuyo fin es impactar 60.000 clientes. Se realizó la primer actividad cercanía del programa 2018, del 15 al 26 de marzo de 2018, denominada ESSA siempre adelante, se realizó en la comuna 7 de Barrancabermeja impactando 1158 personas y 520 niños con el programa de Legión Cuida Mundos, los temas centrales fueron la socialización del nuevo plan comercial "paga a tu medida" y la "Oferta Prepago".	23%	
	Diseño de ofertas y servicios de ESSA de acuerdo a las condiciones demográficas y psicograficas de los clientes; Productos y ofertas diseñadas.	Estas caracterizaciones se han efectuado o están a cargo de tres grupos diferentes, STR, PERDIDAS Y OPERACION COMERCIAL; se hace de acuerdo a los proyectos, programas, productos y servicios donde incursione la Empresa durante el año, son adelantados por gestores sociales; en este momento se encuentra en construcción la contextualización de los municipios y los diagnósticos sociales los cuales se tienen programado reportar en el segundo semestre del año.	10%	
	Participación en la medición de la encuesta CIER e IPSOS Napoleón:	CIER: En el primer trimestre se socializaron resultados a nivel de comité de gerencia y grupos primarios, así mismo, se levantó un Plan de Mejora con todas las áreas implicadas para ser implementado en el año 2018. De otra parte, se realizó una campaña de sensibilización al interior de ESSA para dar a conocer los resultados de CIER, lo atributos que estos implican y de igual manera dar a conocer al cliente interno la importancia del indicador de atencion al cliente cuyo resultado es responsabilidad de todos. En el primer trimestre se adelantó el proceso de contratación y pago del estudio CER año 2018. IPSOS: En la última semana de marzo 2018 se recibió por parte de EPM los resultados de los indicadores de satisfacción y lealtad y se lento un plan de mejora por cada uno de los segmentos (Hogares, Empresas y Gobierno).	30%	

Componente 5: Transparencia y Acceso de la información Pública				
Componente	**Actividades Programadas**	**Actividades Cumplidas**	**% de avance**	**Observaciones**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	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 link:http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3np%C3%BAblica.aspx#Instrumentos-de-gesti-n-de-la-informaci-n-P-blica-106	Se realizó la solicitud a los integrantes del Comité Digital, de manera presencial y por correo electrónico. Se adjunta correo y cuadro publicado en el portal.	33%	
	Continuar con la implementación de la estrategia de gobierno digital: Informe de avances de esta implementación.	Se desarrollaron diferentes acciones relacionadas con la implementación de Gobierno en Línea, entre ellas la elaboración del cronograma para el 2018.	33%	
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: Informe de solicitudes atendidas acorde a los indicadores establecidos en el proceso de atención clientes.	Para el primer trimestre de 2018 se elaboró informe y se actualizo la página 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.Evidenciándose su cumplimiento.	33%	
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementación de la señalización en braille para las 6 oficinas principales para los clientes y usuarios con discapacidad visual: Diseño de señalización y evidencias fotográficas.	Se solicitó a Comunicaciones el arte de señalización para revisión.	5%	
	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.	De acuerdo con programación 2018, se tiene previsto su cumplimiento para el último trimestre del año en curso.	0%	
	Gestión para poner en funcionamiento un ascensor para personas en situación de discapacidad, que permita unir los tres pisos internos del edificio principal de ESSA en Bucaramanga. (Continuación estrategia 2017). Instalación del ascensor en el edificio principal de ESSA en Bucaramanga.	La firma Ascensores TVC Transporte vertical colombiano S.A.S, suministro e instalo plataforma hidráulica salva escaleras con tracción doble avance y pistón lateral, el 4 de febrero de 2018, posteriormente se inició la instalación de la estructura protectora para evitar accidentes, actualmente se encuentran haciendo pruebas de seguridad y se tiene previsto su puesta en funcionamiento el 15 de mayo de 2018.	90%	
	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.	Se cuenta con los diseños estructurales para la construcción aprobados, actualmente se están realizando los estudios previos para inicar proceso de contratación.	20%	
Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	Generar y publicar informe de estadisticas: Publicar informe con estadisticas de requerimiento del proceso de atención clientes, relacionados con solicitudes de acceso a información pública.	Para el primer trimestre de 2018 se elaboró informe y se actualizo la página 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.Evidenciándose su cumplimiento.	33%	
Componente 6: Iniciativas adicionales				
Componente	**Actividades Programadas**	**Actividades Cumplidas**	**% de avance**	**Observaciones**
Subcomponente 1: Iniciativas adicionales	Definir y realizar seguimiento a acciones conforme con los resultados obtenidos de la medición del clima ético	Se realizó la tabulación y lectura de la medición de las encuestas de Clima Ético realizada a los trabajadores de los diferentes procesos de ESSA.	30%	

Seguimiento con corte a Marzo de 2018, realizado por:	Cargo: Profesional de Auditoria **Realizó:** Andrea Celeste Chacón Esquivel **Firma:**
	Cargo: Jefe de Área de Auditoria **Revisó:** Karen Juliana Pinto Bohórquez **Firma:**