

Entidad: Electrificadora de Santander S.A. E.S.P
 Vigencia: 2019
 Fecha Publicación: Abril de 2019

Componente: Gestión 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	Fecha de cumplimiento	% de avance
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.	A la fecha se han actualizado los riesgos de 10 procesos: (Gestión integral de riesgos, recaudo, verificación independiente, Gestión información financiera de activos, gestión contable, elaboración del presupuesto, gestión presupuestal, gestión de documentos, atención clientes, gestión mandatos), de los cuales no se ha evidenciado la materialización de algún riesgo de corrupción.	30/12/2019	15%
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. Mapa de riesgos actualizado.	La revisión y presentación de resultados del mapa de riesgos de corrupción al comité de gerencia se realizara en diciembre del 2019	30/12/2019	0%
Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación	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.	La revisión y actualización del mapa de riesgos de corrupción con los diferentes grupos de interés se realizara en el cuarto trimestre (Noviembre y diciembre) de 2019.	30/12/2019	0%
Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y revisión	Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción. Resumen de la materialización.	El informe materialización se entrega a final del 2019 , a la fecha no se ha reportado la materialización de ningún riesgo de corrupción. Formato materialización de riesgos 2019	30/12/2019	0%
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	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.	Para las auditorías que se han venido desarrollando para esta vigencia 2019 se ha incluido la evaluación de los controles asociados al riesgo de fraude y corrupción.	30/12/2019	15%
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización de Trámites				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Fecha de cumplimiento	% de Avance
Subcomponente/ proceso 1 Estrategia de racionalización de trámites Administrativo	Continuar con la actualización de trámites en el SUIT /Transparencia y publicidad en trámites inscritos. Matriz de requisitos de trámites.	ESSA continuará con la actualización de la matriz de requisitos de trámites de acuerdo a las políticas del DAPF. Teniendo en cuenta que el DAPF es quien da las directrices de trámites a publicar de acuerdo a la naturaleza jurídica de las entidades.	30/12/2019	25%
Subcomponente/ proceso 2 Estrategia de racionalización de trámites Normativo	Continuar con la actualización de trámites en el SUIT/eliminación o reducción de requisitos. Matriz de requisitos de trámites.	ESSA continuará con la actualización de la matriz de requisitos de trámites de acuerdo a las políticas del DAPF. Teniendo en cuenta que el DAPF es quien da las directrices de trámites a publicar de acuerdo a la naturaleza jurídica de las entidades.	30/12/2019	25%

Dice

Componente 3: Rendición de cuentas		Actividades programadas	Actividades cumplidas	Fecha de cumplimiento	% de avance	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible		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.	1. Comunicado de prensa de la Asamblea de Accionistas 2. Publicación del Informe de Sostenibilidad 3. Publicación en redes sociales de los resultados de la gestión 2018 4. Publicación interna del Balance 5. Rueda de prensa	El día 21 de marzo de 2019 se realizó la publicación de Informe de Sostenibilidad ESSA 2018 y fue el instrumento utilizado como base para la rendición de cuentas con los grupos de interés priorizados. https://www.essa.com.co/portal/1/Documentos/Informe_de_sostenibilidad_2018/es/ISS-ostenibilidadESSA2018.html	Febrero 25 de 2018 a Junio de 2019	80%
		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.		Se realizaron los respectivos informes de rendición de cuentas con los grupos de interés Accionistas y Líderes de Opinión realizados el 21 de marzo de 2019 en las instalaciones de ESSA, en los cuales se pueden encontrar los resultados de la evaluación de la percepción del espacio brindado y la atención de inquietudes y sugerencias presentadas.	29/03/2019	100%
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones		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.		Se planea que a finales del mes de abril se realizará la publicación del Informe consolidado de rendición de cuentas con los grupos de interés a cerca de la gestión de ESSA desarrollada en el 2018.	26/04/2019	33%
		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).		El día 12 al 22 de marzo de 2019 se llevó a cabo la rendición de cuentas con el grupo de interés Gente ESSA (trabajadores), de los cuales se está consolidando el Informe respectivo. Igualmente, se realizaron los respectivos informes de rendición de cuentas con los grupos de interés Accionistas y Líderes de Opinión realizados el 21 de marzo de 2019 en las instalaciones de ESSA. Por otra parte, en el mes de abril de 2019 se desarrollará el último evento de rendición de cuentas que tendrá participación de todos los grupos de interés, del cual se realizará su Informe respectivo.	31/05/2019	75%
Subcomponente 3 Incentivos para mejorar la cultura de la rendición y petición de cuentas		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).	La actividad se encuentra planeada para desarrollarse en los meses de mayo y junio de 2019.	28/06/2019	0%	
		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).	1. Comunicado Interno 2. Portal web 3. Publicaciones en redes sociales	30/09/2019	80%	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión Institucional		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.	Se realizaron los respectivos informes de rendición de cuentas con los grupos de interés Accionistas y Líderes de Opinión realizados el 21 de marzo de 2019 en las instalaciones de ESSA, en los cuales se pueden encontrar los resultados de la evaluación de la percepción del espacio brindado y la atención de inquietudes y sugerencias presentadas.	26/05/2019	50%	
		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.	Se agendó la reunión para el 29 de abril de 2019 con los enlaces que reportaron la información para elaborar la memoria de sostenibilidad ESSA 2018, se diseñó el formato de evaluación del proceso que será aplicada a los enlaces.	28/05/2019	30%	
		Realizar seguimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas con los grupos de interés priorizados. Mantz de seguimiento de los compromisos establecidos en los espacios de rendición de cuentas.	Se realizaron los respectivos informes de rendición de cuentas con los grupos de interés Accionistas y Líderes de Opinión realizados el 21 de marzo de 2019 en las instalaciones de ESSA, en los cuales se pueden encontrar que no existen compromisos por parte de ESSA.	30/12/2019	50%	
		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.	Se establece con el Analytic de la página web, sección de Informe de sostenibilidad.	Marzo a septiembre de 2019	33%	

[Handwritten signature]

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Fecha de cumplimiento	% de avance
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Dirección/monitoreo	Desarrollar campaña "El verdadero valor de la energía" Informe de resultados alcanzados del desarrollo de la campaña	Se socializó la implementación de la campaña "El verdadero valor de la energía" en comité de gerencia de fecha 4 de marzo de 2019 donde se da a conocer la estrategia, inversión y el alcance de la campaña. Se adjunta plan de medios.	30/12/2019	33%
	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	Respecto a la planeación efectuada para el 2019, se tiene proyectada la formación para el III trimestre.	30/12/2019	0%
	Fortalecer los canales de atención a través de módulos de auto-servicio (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	* Respecto a la planeación efectuada para el 2019, se definió conforme al presupuesto asignado, la habilitación de tres kioscos para las siguientes oficinas de atención: San Alberto, San Gil y Socorro. A partir del III trimestre se tiene proyectado iniciar su implementación. Por otra parte, como viabilidad para la estrategia de mejoramiento del servicio y modernización de la atención a clientes y usuarios, se implementó el "asesor virtual", herramienta tecnológica que permite atender a clientes y usuarios en la oficina. Principal de Bucaramanga en las horas de mayor afluencia adelantando la operación desde las oficinas de atención a clientes y usuarios que tienen baja transaccionalidad permitiendo reducir los tiempos de espera.	30/12/2019	10%
	Desarrollar 10 Cercanías. Impactar a 42,500 clientes y usuarios	Se llevo a cabo dos cercanías en los municipios de Bucaramanga y San Vicente a través de los Módulos como: Encuentro con líderes, cuidamundos, talleres de emprendimiento, esa te vesía, conversemos, corrillos educativos y día del cliente se impactaron 7,125 clientes y usuarios	30/12/2019	20%
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Envío de factura por correo electrónico. Reporte del número de clientes a los que se les envía la factura por correo electrónico	Se tienen matriculados 6427 cuentas con el servicio de envío de la factura por correo electrónico.	30/12/2019	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 están matriculados a través del servicio.	Se tiene previsto el cumplimiento de este plan en diciembre de 2019.	30/12/2019	0%
	Matriculación del servicio del pago con número de cuenta a tres entidades recaudadoras: Confirmación por las entidades bancarias del funcionamiento del producto.	A partir del 7 de marzo, FINECOOP está recaudando los servicios de Paga a tu Medida y con número de cuenta en las oficinas de Málaga, Barbosa, Socorro, San Gil, Piedecuesta, Bucaramanga, Barranca y Lebrija.	30/12/2019	20%
	Aplicación de canales de pago electrónico. Informe de opciones de canales de pago	Se han realizado reuniones con Redeban y EMTELCO para la implementación de la integración del módulo de pago con datafono.	30/12/2019	10%
Subcomponente 3 Talento Humano	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 zepalos de nuestros clientes.	Respecto a la planeación efectuada para el 2019, se realizó el cronograma de trabajo para el año.	30/12/2019	5%

Good

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano				
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Fecha de cumplimiento	% de avance
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	Mantener actualizada la normativa y procedimientos de atención al cliente. Continuar con la actualización normativa y procedimientos que apalancen la atención al cliente y usuario	Se ha efectuado verificación a la Normatividad sin detectarse Conceptos y/o Resoluciones que puedan modificar los procedimientos de Atención al Cliente.	30/12/2019	33%
	Fortalecimiento e impulso 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. 5.000 nuevos clientes vinculados al programa Energía prepago.	Durante el primer trimestre de 2019 se han realizado 1587 vinculaciones a PATM. La vinculaciones al programa paga a tu medida se efectúan a través de 4 frentes, en canales presenciales directamente al sistema el cliente firma una constancia, en el call center queda la grabación y se hace directamente a sac, con gestores sociales en terreno con formato establecido al igual que los que hacemos desde mercado. Durante el primer trimestre de 2019 se han realizado 2027 vinculaciones al programa de energía prepago.	Se llevo a cabo dos cercanías en los municipios de Bucaramanga y San Vicente a través de los tácticos como: Encuentro con líderes, cuidanundos, talleres de emprendimiento, essa le visita , conversatorios , cornitos educativos y día del cliente se impactaron 7.125 clientes y usuarios.	30/12/2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano				40%

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información Pública				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Fecha de cumplimiento	% de avance
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Realizar 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 adas del comité digital para su verificación. Ver link: http://www.essa.com.co/site/RelacioC3%BA3nconelEstado/Transparencia%20accesoalinformaioC3%BA3npC3%BA3nBiblica.aspx#instrumentos-de-gesti-n-de-la-informad-n-P-Blica-106	Se realizó la revisión de la información correspondiente según lo establecido en el plan de trabajo del Comité digital, durante la sesión del 18 marzo de 2019, realizando la actualización del archivo.	30/12/2019	30%
	Continuar con la implementación de la estrategia de gobierno digital. Informe de avances de esta implementación.	Reuniones de seguimiento de retos 2019 asociados a Gobierno digital para los tres focos de Servicios, gestión y seguridad. Archivo de seguimiento retos 2019: https://epmco.sharepoint.com/:x/Lists/Documentos%20compartidos/GOBIERNO%20DIGITAL/PAACRETOS%2019%202019%20-2022.xlsx?d=7a7be3450e74f00e88466960a991e&sf=1&e=GN7g8	Se ingresaron los datos de Estadísticas del Proceso a Pagina Web. PDF Estadísticas de Atención. http://www.essa.com.co/site/RelacioC3%BA3nconelEstado/Transparencia%20accesoalinformaioC3%BA3npC3%BA3nBiblica.aspx#Cesti-n-Documental-100	03/29/2019 06/28/2019 09/30/2019
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.	Respecto a la planeación efectuada para el 2019, se tiene proyectada la formación para el III trimestre.	30/12/2019	0%
Subcomponente 3 Criterio Diferencial de Accesibilidad	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.	Se realizó el arqueo a la entrada de la oficina satelital de chimá.	30/12/2019	80%
Subcomponente 4 Monitoreo del acceso a la información pública	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.	Se ingresaron los datos de Estadísticas del Proceso a Pagina Web. PDF Tiempo Respuesta Comercial. http://www.essa.com.co/site/RelacioC3%BA3nconelEstado/Transparencia%20accesoalinformaioC3%BA3npC3%BA3nBiblica.aspx#Cesti-n-Documental-100	30/12/2019	25%

0/100

Componente e Inicialivas adicionales				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	Fecha de cumplimiento	% de avance
Subcomponente 1: Inicialivas adicionales	Continuar con la realización y planeación de actividades que promuevan el ambiente ético en los grupos de interés ESSA. Dos (2) actividades realizadas en el transcurso del año.	A la fecha se han definido las siguientes actividades asociadas a la promoción del clima ético: Taller de ética y valores para los ingresos nuevos, Taller de casos éticos con los agentes de cambio, divulgación de casos éticos y promoción del video de valores corporativos con los agentes de cambio en los equipos de trabajo de la organización. Conversaciones de transformación cultural, asociadas a la ética y valores	30/12/2019	10%
Subcomponente 2: Inicialivas adicionales	Realizar capacitación y/o sensibilización del programa de Anticorrupción a los grupos de interés de ESSA. Asistencias a las capacitaciones y/o sensibilizaciones	En el grupo primario ampliado del área de Gestión Operativa del día 13 de marzo de 2019 se realizó la sensibilización a 48 trabajadores sobre el PAAC 2019. Igualmente, el día 29 de marzo de 2019 se atendió en las instalaciones de ESSA una visita universitaria por parte 14 de estudiantes UIS para dar a conocer el modelo RSE, en la cual se realizó la socialización del Plan Anticorrupción Y Atención al Ciudadano - PAAC 2019 mostrando las acciones ejecutadas en el 2018 y las planeadas para la presente vigencia.	28/06/2019	60%
Seguimiento con corte a Marzo de 2019, realizado por: Cargo: Profesional de Auditoria Realizó: Ydquin Milena Chaparro Becerra Firma:  Cargo: Jefe de Area de Auditoria Revisó: Karen Juliana Prieto Espinoza Firma: 				