

FORMATO SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad: Electrificadora de Santander S.A. E.S.P.

Vigencia: 2016

Fecha publicación: Septiembre de 2016

Componente: 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	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.	80%	Pendiente la divulgación en el portal web de ESSA.
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.		0%	Se tiene programa la revisión de la matriz para el cuarto trimestre de 2016.
	Realizar seguimiento a los Riesgos identificados en las categorías "Extremo" y "Alto" de la Matriz de Riesgo de Corrupción.		0%	Se tiene programa la realizar seguimiento en el segundo semestre de 2016.
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	Socialización ante comité directivo del Mapa de Riesgo de Corrupción actualizado.		0%	Esta socialización del Mapa de Riesgo actualizado se realizará a finales de 2016.
	Divulgación a grupos de interés a través de los diferentes espacios del ambiente digital que se emplean en ESSA.		0%	Divulgación programa para finales de 2016.
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y revisión	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles.		0%	Se tiene programa la revisión de la matriz para el segundo semestre de 2016.
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	Seguimiento 31 abril	Publicado en Julio de 2016.	100%	

Díaz

Componente: Estrategia de Racionalización de trámites

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Inscripción de trámites en el SUIT.	Registro y actualización permanente de trámites en el SUIT.	Registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.	100%	Se publicó de acuerdo con el compromiso normativo a 30 de abril de 2016.
Priorización de trámites para racionalización durante 2017	Priorización de trámites para incluir en la racionalización a realizar en 2017		0%	Se realizará priorización en el segundo semestre de 2016.
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.	90%	Pendiente la capacitación y asignación de claves para el manejo.
Solicitud de duplicado a través del contact center.	Solicitud de consulta de copia de la factura a través del contact center y envío del duplicado vía correo electrónico.	Se cuenta con el formato e interfaz para la generación de duplicado.	60%	Pendiente parametrización en los Equipos de computo de los asesores del Contact Center.

Opue

Componente 3: Rendición de cuentas

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	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.	Realizado el 26 de agosto de 2016.	100%	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Encuentro con líderes comunitarios	Se desarrollo 1 encuentro de líderes en Puerto Wilches, de los 8 planeados para 2016.	12,50%	Se cuenta con un cronograma para la realización de los encuentros de líderes el cual avanza de acuerdo a lo planeado.
	Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Divulgación de Tips informativos.	0% segundo semestre de 2016.	La divulgación se realizará en el segundo semestre de 2016.
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.		0%	En el segundo semestre de 2016 se realizará evaluación al grupo proveedores y contratistas.
	Acciones de mejora en caso de requerirse para garantizar la implementación de los subcomponentes de la Rendición de cuentas.		0%	En caso que aplica se diseñará plan de mejora con la evaluación final del cumplimiento del componente a cierre de 2016.

[Handwritten signature]

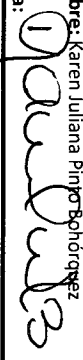
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Evaluar la necesidad de recursos humano para fortalecer el proceso de atención a clientes/usuario.	Se aprobó en Junta Directiva la contratación de 4 nuevos recursos para el Equipo de Soporte Clientes.	100%	
	Consolidación del proceso de homologación de procedimientos y procesos de atención a clientes.	Se culminó proceso de homologación liderado por los equipos de Canales Presenciales y Soporte Clientes.	100%	En lo que resta de 2016 se adelantarán acciones de actualización.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Capacitación en lenguaje de señas a personal de Canales Presenciales.	La iniciativa se contempla dentro del plan de capacitación 2016, con presupuesto asignado.	10%	Se tiene proyectado realizar capacitaciones en el segundo semestre de 2016. El área de Servicios Corporativos adelanta el proceso de contratación.
	Seguimiento del Servicio de Contac Center.	Se realizan Informes mensuales de seguimiento, ajustando las desviaciones encontradas en la prestación del servicio.	100%	
	Servicio de Kioscos en las oficinas de atención al usuario.	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.	40%	Pendiente capacitaciones en Lectura rápida, curso de redacción y Seminario de Servicios Públicos Domiciliarios.
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 SVE.	100%	
	Capacitación a los cliente/usuario en temas de manejo de consumo, conocimiento básico de la tarifa, conocimiento de los componentes de la factura.	Se efectuaron 39 actividades de Educación al Cliente.	30%	El cumplimiento de las capacitaciones es acorde a lo planeado.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Participación en la medición de la encuesta CIER.	Se suscribió contrato para la medición con la firma COCIER.	40%	Posterior a la contratación están pendientes las etapas de trabajo de campo y presentación de informes.

Díaz



Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información pública

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
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%	Pendiente la publicación del informe.
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 realizan atención permanente a las PQR.	100%	http://www.essa.com.co/site/Relacionamiento/Transparencia/TransparenciaPasiva.aspx
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Actualizar y publicar los documentos: Registro de activos de información, esquema de publicación e índice de información clasificada y reservada.	A través del Comité Digital se realiza seguimiento a la actualización permanente de los documentos.	100%	Restringida la información pública.
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.	30%	En el segundo semestre se realizará señalización en la oficina principal de Bucaramanga.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Generar y publicar informe de estadísticas.	Se encuentra publicadas estadísticas hasta el mes de septiembre	80%	Pendiente publicación último trimestre
Seguimiento con corte a 30 de agosto realizado por:	Cargo: Profesional 3 Area de Auditoria Nombre: Eder Iván Camacho Salamanca			
Aprobado por:	Cargo: Jefe Area de Auditoria Nombre: Karen Juliana Pinzón Bohórquez  Firma:			