

Componente 1: Gestion del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción		Actividades programadas		Actividades cumplidas		% de avance	Observaciones
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 trimestre del año, por lo anterior el porcentaje de avance para el primer cuatrimestre es 0%.		0%	
Subcomponente/ proceso 3	Consulta y divulgación	Socialización ante Comité Directivo el Mapa de Riesgo de Corrupción actualizado.		En enero de 2017 se realizó socialización en Comité de Gerencia del Plan anticorrupción y atención al ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción, se adjunta como soporte en Karos la presentación llevada a comité, el mapa de riesgos actualizado y constancia secretarial de fecha 16 de febrero de 2017 firmada por la secretaria del Comité de gerencia.		100%	
Subcomponente/ proceso 4	Monitoreo y revisión	Divulgación a grupos de interés a través de los diferentes espacios del ambiente digital que se emplean en ESSA.		Se realizó la publicación de Plan Anticorrupción en los diferentes canales, a todos los empleados a través de mailing internos, correos y medio audiovisuales. Adicional a esto se realizó presentación el Plan anticorrupción y atención al ciudadano en Comité de Gerencia, este plan se puede consultar en la en la página web http://www.essa.com.co/link:cid%3C3%83mp%3C3%84Bdlica.aspx#Plan-Anticorrupt-n-Atenci-n-y-Participaci-n-Ciudadana-99		100%	
Subcomponente/ proceso 5	Seguimiento	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los controles.		Cuando se revisa la matriz de riesgos se valida la materialización de los mismos, esta actividad se realiza en el último cuatrimestre del año, por lo anterior el porcentaje de avance para el primer cuatrimestre es 0%.		0%	
	Seguimiento 31 Julio 2017			Con esta publicación se da cumplimiento a este ítem.		100%	

Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización		Actividades programadas		Actividades cumplidas		% de Avance	Observaciones
Componente	Inscripción de tramites en el SUIT.	Continuar con la actualización de tramites en el SUIT. Registro de tramites en el Sistema Unico de Información de Tramites, SUIT.		La actualización se hizo a 31 de diciembre de 2016. A la fecha solo se han efectuado modificaciones a puntos de atención, lo demas no ha sufrido modificaciones por lo cual no se han realizado actualizaciones posteriores a esta fecha.		43%	
	Solicitud de duplicado de factura a través del contact center.	Solicitud de consulta de copia de la factura a través del contact center y envío del duplicado via correo electrónico.		En la actualidad se cumple con la actividad		70%	
Componente 3: Rendición de cuentas							
Componente		Actividades programadas		Actividades cumplidas		% de avance	Observaciones
Subcomponente 1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	Publicar información asociada con la gestión empresarial a través de los diferentes canales de comunicación de ESSA. Publicador de resultados Informe de Sostenibilidad a Grupos de Interés.		Se realiza la Asamblea General de Accionistas y la publicación del Informe de Sostenibilidad de ESSA a todos los grupos de interés dando cumplimiento a la rendición de cuentas empresarial. Link portal web: http://www.informedesostenibilidadessa2016.com/Views/		100%	
Subcomponente 2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Generar espacios de diálogo para rendir cuentas a la ciudadanía a través de un ejercicio participativo y bidireccional. Emisión de rendición de cuentas por un medio masivo de comunicación.		Se realizó emisión de rendición de cuentas en Asamblea General de Accionistas, por medios masivos de comunicación radio y TV, prensa, redes sociales y portal Web.		100%	
Subcomponente 3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Contribuir con la interiorización de la cultura de rendición de cuentas de los trabajadores de ESSA enfocándose en el logro del valor corporativo de la Transparencia. Reunión con delegados responsables de consolidación de información para el Informe de Sostenibilidad.		Está reunión se realizara en el transcurso del ultimo trimestre del año.		0%	
Subcomponente 4	Instalación y retroalimentación a la gestión institucional	Realizar seguimiento y consolidar de manera permanente las actividades relacionadas con el componente de Rendición de Cuentas: 1.Evaluación de satisfacción en relación con la Rendición de cuentas para el grupo de interés. 2.Acciones de mejora en caso de requerirse para garantizar la implementación de los subcomponentes de la Rendición de cuentas.		Evaluación de satisfacción en relación con la Rendición de cuentas para el grupo de interés. Se realiza la evaluación y tabulación con accionistas.		100%	
				Se incorpora la observación de acuerdo a la tabulación realizada		100%	

Mane

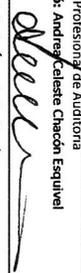
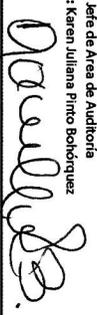
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
<p>Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico</p>	<p>Incentivar uso de redes sociales y comunicación directa con líderes comunales; Promover a las personas para que participen, interactúen y se comuniquen por medio de redes sociales ESSA, vendido como canal de gran importancia para los diferentes temas de la empresa y de múltiples beneficios</p> <p>Desarrollar campaña El Verdadero valor de la energía; Cambiar la percepción del cliente y usuario sobre el costo elevado del kilovatio de la energía y dar a conocer buenas prácticas frente al riesgo eléctrico y el uso eficiente y racional de la energía eléctrica.</p> <p>Capacidad en lenguaje de señas a personal de Canales Presenciales.</p>	<p>Se activaron los siguientes recursos: 1. Comercial de TV emitido en principales medios de Santander: Cine, Barranca, Bucaramanga y San Gil (Chenmark, Cine Colombia y Cinepolis); TV: Bucaramanga Canal TR0, Barranca: Telepedico y Enlace TV, San Gil: Tele San Gil, Canal local San Alberto, Programa Institucional ESSA es mi Gente TV, 2. Redes sociales, 3. Cufia de radio emitidas en las principales emisoras de Santander: Bucaramanga: cinco emisoras (comerciales) y siete espacios noticiosos, Provincias: San Gil, Barranca, Cimitarra, San Alberto, Socorro, Barbosa, Málaga y Puerto Wilches. 4. Concurso boletería partidos del Alianza Petrolera; Vinculación publicitaria que impacta a público en Barranobambala, a través de la cual se ha dado especial énfasis a los temas sociales, 5. Presentación en reuniones, en reuniones, Se utiliza el comercial de tv en las socializaciones o reuniones con líderes y en las reuniones de apertura del programa Cerecánas, 6. Entrevista en medios de comunicación. La Jefe del área Comercial converso con medios de comunicación de San Gil y Socorro sobre los canales de atención de ESSA, durante la visita que realizo en el mes de mayo a este municipio</p> <p>Esta en ejecución, se han realizado varias campañas de acuerdo a lo establecido en el plan de comunicaciones 2017.</p> <p>La campaña fue diseñada y enviada a EPM para aprobación, actualmente ya se encuentra aprobada y se están haciendo las gestiones pertinentes para iniciar su implementación.</p> <p>Se terminó el proceso de contratación y se dará inicio al cronograma del programa trabajo a finales el mes de agosto, iniciando la capacitación por los trabajadores de Atención clientes de las Zonas.</p> <p>El 24 de abril de 2017 se realizó el despliegue de los nuevos servicios de los kioscos, quedando habilitado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Emisión duplicados, abonos y facturas por saldo. - Consulta de los últimos seis meses del histórico de la factura. - Consulta de requisitos para trámites de pedidos y peticiones ante ESSA. - Consulta de oficinas. - Consulta de pines prepago. - Consulta de requisitos energía prepago. - Comunicación hacia el contact center. <p>Esta información se puede consultar en la página de ESSA Link portal web: http://www.essa.com.co/clientes/ses/servicio/cliente/olchinasdeatencion/cliente.aspx?https://mbilicorvessa.epm.com.co/Comunicacion/Lists/Entradas/Default.aspx?ID=1774</p>	<p>100%</p>	
<p>Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>Estrategia cambiamos porque lo mereces; Crear un nuevo concepto de oficinas de atención que genere experiencias positivas en clientes y usuarios.</p> <p>Campaña todos merecen tu atención; Promover en los trabajadores de la compañía el valor corporativo de "Servidor", dar a conocer los canales de atención y las opciones o productos ofrecidos a clientes y usuarios para acceder a los servicios de la empresa mediante una amplia difusión en medios de comunicación internos y externos.</p> <p>Paga tu factura con el número de cuenta; Ofrecer a clientes y usuarios el pago del servicio en corporaciones bancarías y demás puntos de pago con el número de cuenta de la factura.</p>	<p>El diseño del nuevo concepto para las oficinas de atención al cliente fue aprobado por la Gerencia y se tiene como meta para la vigencia 2017 la adecuación de la oficina principal de Bucaramanga.</p> <p>Se realizó evento de premiación para los trabajadores del proceso atención clientes con lo cual se culminó el ejercicio de cierre de la estrategia. Se proyectará la replica de la estrategia a toda el Área de Gestión comercial para la vigencia 2018.</p> <p>Se realizó el requerimiento a TI y se esció al proveedor del aplicativo, con la definición del desarrollo necesario para la implementación del pago de la factura con identificación del número de la cuenta (sin requerir cupón de pago) y propuesta económica, a partir del cual se efectuara autorización de implementación y puesta en producción, se tiene previsto su cumplimiento a 31 de diciembre de 2017.</p>	<p>50%</p> <p>100%</p> <p>30%</p>	
<p>Subcomponente 3 Talento Humano</p>	<p>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.</p> <p>Programa Diploma del cliente; Realizar programa Diploma del cliente como elemento articulador para la interacción y gestión eficaz de los procesos y equipos de trabajo en función de los requerimientos de los clientes y usuarios.</p> <p>Plan incentivos a trabajadores equipos proceso atención al cliente; Desarrollar actividades generadoras de compromiso e interés en el equipo de trabajo para mejorar su desempeño e incrementar el rendimiento y calidad del proceso.</p>	<p>Se tiene previsto presentar en comité de gerencia del 1 de agosto la iniciativa "En los zapatos de nuestros clientes" nombre adoptado por ESSA para implementar la iniciativa Programa diploma del cliente.</p> <p>Se realizó la prueba de conocimiento a los trabajadores de atención clientes. Se definió el nivel de conocimiento deseado teniendo en cuenta los diferentes cargos, de esta manera se determinaron las brechas de conocimiento por cargo y tema. Pendiente segunda etapa que comprende capacitación diseñada de acuerdo a las oportunidades de mejora detectadas, al finalizar se hace nueva evaluación para validar efectividad.</p>	<p>50%</p> <p>20%</p> <p>100%</p>	

Alcace

Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	Ajuste al Contrato de condiciones uniformes: Uniformar el Contrato de condiciones uniformes a nivel de Grupo EPM con alcance nacional. Diseñar e implementar el programa de protección de datos personales para ESSA Elaboración, publicación y difusión en los canales de atención la carta de trato digno	A la fecha se están realizando las revisiones y parametrizaciones en los sistemas de información, referente a las formas de recuperación de consumo y destino significativa, se proyecta entregar de conformidad a la fecha establecida.	40%	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Segmentación y subsegmentación para definir ofertas y servicios de acuerdo a las necesidades psicográficas y demográficas de clientes y usuarios. Segmentación de clientes Contextualización y diagnósticos sociales en donde se impactan con los programas, ofertas y servicios de ESSA. Caracterización de sectores sociales Participación en la medición de la encuesta CIER e IPSOS Neopleon. Resultados encuesta CIER.	Se tiene el programa protección de datos personales listo para presentarse en comité de ética y ya se definió quien va hacer el oficial de protección de datos personales. Se encuentra pendiente la revisión por parte de AGC. Se tiene previsto su cumplimiento a 31 de diciembre de 2017. A la fecha ya se tiene definida la segmentación y subsegmentación de Clientes, la cual es utilizada como insumo para adecuar y acondicionar las ofertas comerciales que se requieren. Todas las ofertas diseñadas se basan en la caracterización de la segmentación de acuerdo a las condiciones y señales de cada subsegmento. 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 incurre la Empresa durante el año, son adelantados por gestores sociales. A la fecha ya se tienen los resultados de la encuesta la cual arrojó resultados muy favorables para ESSA en cada uno de sus atributos.	80% 50% 100% 100% 80%	

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información Pública

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Mantener actualizada y publicada la información mínima obligatoria con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de información de acuerdo con la ley 1712 Y la Estrategia de gobierno en línea. Identificación y priorización de necesidades empresariales y el planteamiento de posibles soluciones a las mismas con la participación activa de los grupos de interés. Revalidación y priorización de las necesidades empresariales e implementación de las soluciones definidas.	Actualización y publicación del 100% de los documentos relacionados con la información mínima obligatoria, con la periodicidad establecida en el esquema de publicación. Consulta a través del link: http://www.essa.com.co/site/Portals/0/Documentos/Esquema%20de%20publicacion%20e%201712%20V4.xlsx El 16 de mayo de 2017 se llevo a cabo taller con los diferentes grupos de interés donde se identificaron, priorizaron necesidades y se plantearon sus posibles soluciones. Posteriormente se plasmaron en una presentación que se publicó en comunicámonos el 18 de mayo. Actualmente se esta gestionando para presentar en Comité de Gerencia, con el fin de establecer mecanismo de ejecución y seguimiento con los responsables.	68% 70%	
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.	Se elaboró informe y se actualizó en la página Web de ESSA, con datos a 30 de junio de 2017, se puede consultar a través del link: http://www.essa.com.co/site/Rela%20de%20Transparencia%20de%20informa%20e%201712%20V4.xlsx Actualización y publicación del 100% de los documentos relacionados con registro de activos de información, esquema de publicación e índice de información clasificada y reservada, con la periodicidad establecida en el esquema de publicación. Consulta a través del link: http://www.essa.com.co/site/Portals/0/Documentos/Esquema%20de%20publicacion%20e%201712%20V4.xlsx Evidenciándose su cumplimiento en el segundo cuatrimestre.	66% 66%	
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	Mantener actualizada y publicada los documentos: Registro de activos de información, esquema de publicación e índice de información clasificada y reservada.	Se esta gestionando proceso de contratación para el suministro e instalación de una plataforma hidrúlica salva escaleras con tracción doble avance y pistón lateral, en el edificio principal de ESSA. A 26 de julio de 2017 el proceso se encuentra en la página WEB en espera de recibir propuestas de posibles oferentes hasta el 04/08/2017, para adjudicar e iniciar la instalación.	66%	
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Definir acciones para permitir y mejorar la accesibilidad física y virtual a la población en situación de discapacidad. Capacitación al personal canal presencial en lenguaje de señas para la atención de la población con discapacidad auditiva.	Se término el proceso de contratación y se dará inicio al cronograma del programa trabajo a finales el mes de agosto, iniciando la capacitación por los trabajadores de Atención a clientes de las Zonas.	40%	
Subcomponente 5 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. Cargo: Profesora de Auditoría Realizó: Andree Calente Chacón Esquivel Firma:  Cargo: Jefe de Área de Auditoría Realizó: Karen Juliana Pineda Bohórquez Firma: 	Se elaboró informe y se actualizó en la página Web de ESSA, con datos a 31 de junio de 2017, se puede consultar a través del link: http://www.essa.com.co/site/Rela%20de%20Transparencia%20de%20informa%20e%201712%20V4.xlsx Evidenciándose su cumplimiento en el segundo cuatrimestre.	69%	
Seguimiento con corte a 31 de julio de 2017 realizado por:				