

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 la matriz de riesgos de 25 procesos de los cuales no se ha evidenciado la materialización de algún riesgo de corrupción.	30/12/2019	37%
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.	Se continúa realizando la evaluación de los controles asociados al riesgo de fraude y corrupción según aplique para los trabajos de auditoría.	30/12/2019	44%
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 SUIIT/Transparencia y publicidad en trámites inscritos. Matriz de requisitos de trámites.	No se presentaron actualizaciones a realizar para este periodo de seguimiento.	30/12/2019	50%
Subcomponente/ proceso 2 Estrategia de racionalización de trámites Normativo	Continuar con la actualización de trámites en el SUIIT/eliminación o reducción de requisitos. Matriz de requisitos de trámites.	No se presentaron actualizaciones a realizar para este periodo de seguimiento.	30/12/2019	50%
Componente 3: Rendición de cuentas				
Componente	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.	Se continuó con la publicación en medios internos y externos sobre el informe de sostenibilidad, destacando sus componentes (ambiental, económico y social) y la rendición de cuentas realizada por el Gerente ante diferentes grupos de interés.	Febrero 25 de 2018 a Junio de 2019	100%

*Opac*

<p><b>Subcomponente 4</b></p> <p>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>Realizar seguimiento de los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas con los grupos de interés priorizados. Matriz de seguimiento de los compromisos establecidos en los espacios de rendición de cuentas.</p>	<p>Se realiza la matriz de seguimiento con las respuestas a las inquietudes y sugerencias, y se da inicio al control de los compromisos establecidos en los espacios de rendición de cuentas con los grupos de interés priorizados.</p>	<p>30/12/2018</p>	<p>70%</p>	
<p><b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b></p>	<p><b>Componente</b></p>	<p><b>Actividades programadas</b></p>	<p><b>Actividades cumplidas</b></p>	<p><b>Fecha de cumplimiento</b></p>	<p><b>% de avance</b></p>
<p><b>Subcomponente 1</b></p> <p>Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</p>	<p>Dar continuidad a la estrategia de comunicación de los canales de atención con el fin de que el cliente y usuario pueda acceder al canal de su preferencia para contactarse con la compañía y que permita dar a conocer los servicios disponibles. Piezas de comunicación.</p>	<p>Se estableció la ejecución de la campaña para el mes de septiembre, con pauta paga, sin embargo durante el desarrollo de los planes de comunicaciones se han divulgado los canales digitales como el portal web y la APP Móvil de ESSA, y los canales telefónicos 01 8000 971 903 y la línea 115, desde donde pueden acceder a diferentes servicios. Esta divulgación se ha realizado a través de redes sociales de ESSA, el mismo portal web y publicaciones realizadas a través de medios impresos como Vanguardia Liberal y La República.</p> <p>En Barrancabermeja se realizó con la jefe del área comercial una ronda de medios en el mes de abril, en donde se enfatizó sobre el uso de los canales de atención de ESSA para despejar las dudas relacionadas con la facturación y el servicio de energía en General.</p> <p>Adicionalmente, en la ejecución del programa Cercanía se entregó la cartilla del usuario, material de educación corporativa, en el que se destacan los canales de atención de ESSA.</p>	<p>La campaña publicitaria se ejecutó en radio, cine y digital, desde el 13 de marzo al 14 de mayo de 2019.</p> <p>En radio se paúó una cuña de 30 segundos con 29 emisoras comerciales y alternativas de Santander (Bucaramanga y su área metropolitana, Barrancabermeja, Sabana, Cimitarra, San Alberto, Málaga, Vélez, San Gil, entre otros).</p> <p>En cine la pauta se ejecutó en Cine Colombia, Cinemark y cinepolis de Bucaramanga, Floridablanca y Barranca, respectivamente.</p> <p>Adicionalmente, se paúaron 4 videos en Facebook, Instagram y YouTube, con los cuales se lograron 90.214 vistas del material publicado.</p>	<p>30/12/2019</p> <p>30%</p>	
<p><b>Subcomponente 2</b></p> <p>Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>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</p>	<p>Mediante el proceso CM-2019-00140 se le asignó a la Universidad Manuela BELTRAN el CURSO DE FORMACIÓN EN LENGUA DE SEÑAS NIVEL III Y REENTRENAMIENTO PRACTICO DE LENGUA DE SEÑAS, el cual se programo en las siguientes fechas:</p> <p>Nivel III: 6 y 27 de julio, 10 y 24 de agosto</p> <p>Returzo: 6 y 27 de julio, 10 de agosto</p>	<p>30/12/2019</p>	<p>50%</p>	

*Olave*

<p><b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>Fortalecer los canales de atención a través de módulos de autoservicio (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</p>	<p>El proveedor efectuó entrega de las CPU para su respectiva configuración en el dominio de seguridad en ESSA y asignación de IP. Por otra parte se efectuó el despacho del artil de autogestión a las oficinas de atención. Respecto al asesor virtual (asesor en línea) para el periodo comprendido de febrero a julio de 2019, se han efectuado 2743 atenciones.</p>	<p>30/12/2019</p>	<p>50%</p>
<p><b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>Desarrollar 10 Cercanías. Impactar a 42.500 clientes y usuarios</p>	<p>Cumpliendo el cronograma trazado, se han realizado 6 cercanías desarrolladas en Bga en las comunas 5 y 11, en Floridablanca comuna 6 y en el Municipio de Girón, San Vicente; a la fecha se han impactado 22.282 personas en forma directa y en redes sociales promedio de 10 mil personas en Facebook, 5 mil en Twitter y 1.400 en Instagram.</p>	<p>30/12/2019</p>	<p>60%</p>
<p><b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>Envío de factura por correo electrónico. Reporte del número de clientes a los que se les envía la factura por correo electrónico</p>	<p>Se tienen matriculados 6588 cuentas con el servicio de envío de la factura por correo electrónico.</p>	<p>30/12/2019</p>	<p>60%</p>
<p><b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>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.</p>	<p>A la fecha no se tiene avance sobre este tema, se está a la espera de la definición de los servicios de facturación electrónica, para analizar si en este servicio se tendrá un acceso a la consulta de la factura.</p>	<p>30/12/2019</p>	<p>0%</p>
<p><b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>Masificación del servicio del pago con número de cuenta a tres entidades recaudadoras. Confirmación por las entidades bancarias del funcionamiento del producto.</p>	<p>A partir del 15 de julio de 2019 se implementó el servicio de pago parcial o abonos en tres entidades: Coopnassa, Finecoop y La perla ( Pago que se puede realizar usando solo le número de cuenta)</p>	<p>30/12/2019</p>	<p>30%</p>
<p><b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención</p>	<p>Aplicación de canales de pago electrónico. Informe de opciones de canales de pago</p>	<p>Se continúan las reuniones de seguimiento con los proveedores de recaudo, hizo entrega de dos datáfonos para realizar las pruebas. Pago del servicio de energía a través de tarjeta débito y crédito, el cual se está trabajando con proveedores de recaudo</p>	<p>30/12/2019</p>	<p>40%</p>
<p><b>Subcomponente 3</b> Talento Humano</p>	<p>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 zapatos de nuestros clientes.</p>	<p>En cuanto a la estrategia de relacionamiento "En los zapatos de nuestros clientes", se han realizado tres actividades con participación de directivos</p>	<p>30/12/2019</p>	<p>43%</p>
<p><b>Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano</b></p>				
<p><b>Componente</b></p>	<p><b>Actividades programadas</b></p>	<p><b>Actividades cumplidas</b></p>	<p><b>Fecha de cumplimiento</b></p>	<p><b>% de avance</b></p>
<p><b>Subcomponente 4</b> Normativo y Procedimental</p>	<p>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</p>	<p>Se ha efectuado verificación a la Normatividad sin detectarse Conceptos y/o Resoluciones que puedan modificar los procedimientos de Atención al Cliente.</p>	<p>30/12/2019</p>	<p>50%</p>
<p><b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Fortalecimiento e impacto 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.</p>	<p>Durante el primer semestre de 2019 se han realizado 3.694 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.</p>	<p>Durante el primer semestre de 2019 se han realizado 3.429 vinculaciones al programa de energía prepago</p>	<p>30/12/2019 69%</p>

*Opal*

<p><b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</p>	<p>Analisis 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.</p> <p>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).</p> <p>Realizar rendición de cuentas apoyada en los temas relevantes en cuatro espacios con los grupos de interés priorizados, donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido. Informes de Rendición de Cuentas por cada grupo de interés.</p>	<p>Se realizaron los informes de rendición de cuentas 2019 con los grupos de interés Gente ESSA, Accionistas, Líderes de Opinión e Integral con GI. <a href="http://www.essa.com.co/site/accionistas/es-perfilcorporativo/resultadosrendici%C3%B3ndecuentas.aspx">http://www.essa.com.co/site/accionistas/es-perfilcorporativo/resultadosrendici%C3%B3ndecuentas.aspx</a></p> <p>En el mes de julio se realiza la publicación de los informes de rendición de cuentas con los grupos de interés, la matriz de seguimiento y demás estrategias complementarias ejecutadas con el fin de crear una cultura de rendición de cuentas</p> <p>Los días 12, 15 y 22 de marzo de 2019 se desarrollan espacios de rendición de cuentas con el grupo de interés Gente ESSA. De igual manera, el 21 de marzo se realiza rendición de cuentas con los grupos de interés Accionistas y Líderes de Opinión en las instalaciones de la empresa. Finalmente, el 10 de abril se desarrolla el último espacio de rendición de cuentas con la participación de representantes de todos los grupos de interés priorizados de ESSA. En los informes de cada evento se encuentran consignados los resultados de la evaluación a la gestión realizada en el 2018 y en la matriz de seguimiento se encuentran resueltas las inquietudes y sugerencias generadas por cada grupo de interés.</p>	<p>29/03/2019</p> <p>26/04/2019</p> <p>31/05/2019</p> <p>100%</p> <p>100%</p> <p>100%</p>
<p><b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</p>	<p>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).</p> <p>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).</p>	<p>En el mes de mayo de 2019 se realizan socializaciones del Informe de sostenibilidad 2018 a los trabajadores de las distintas dependencias de ESSA. Estas socializaciones cuentan con una asistencia total de 294 trabajadores incluidos los trabajadores del Área Gestión Operativa quienes recibieron esta sensibilización en el mes de marzo, con el propósito de sensibilizar a la Gente ESSA hacia una cultura de rendición de cuentas. Este informe se encontrará publicado en el portal web de la empresa en el mes de julio (link: rendición de cuentas).</p> <p>Se continuó con la publicación en medios internos y externos sobre el Informe de sostenibilidad, destacando sus componentes (ambiental, económico y social) y la rendición de cuentas realizada por el Gerente ante diferentes grupos de interés.</p>	<p>28/06/2019</p> <p>30/09/2019</p> <p>100%</p> <p>100%</p>
<p><b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>En los informes de rendición de cuentas 2019 con los grupos de interés Gente ESSA, Accionistas, Líderes de Opinión e Integral con GI, se encuentra el análisis de resultados de la evaluación conformada por 6 preguntas, 5 en escala de Likert sobre la gestión realizada en el 2018 y la percepción del espacio brindado y 1 pregunta abierta para inquietudes y sugerencias presentadas.</p> <p>El 29 de abril de 2019 se lleva a cabo la evaluación del proceso de la construcción del Informe de sostenibilidad con los enlaces que reportaron la información para la elaboración de la memoria de sostenibilidad ESSA 2018. En este espacio se socializan las acciones de mejora realizadas a partir de las sugerencias de la evaluación aplicada en el IFS 2017 y se evalúa el proceso 2018.</p>	<p>26/05/2019</p> <p>26/05/2019</p> <p>100%</p> <p>100%</p>

*Open*



<p>Subcomponente 2: Iniciativas adicionales</p>	<p>Realizar capacitación y/o sensibilización del programa de Anticorrupción a los grupos de interés de ESSA. Asistencias a las capacitaciones y/o sensibilizaciones</p>	<p>En las socializaciones del informe de sostenibilidad realizadas con las dependencias para la formación de trabajadores en rendición de cuentas, se realiza también la sensibilización del Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC 2019, en el que se presenta las acciones ejecutadas en el 2018 y las planeadas para la presente vigencia; así mismo, en las rendiciones de cuentas con los grupos de interés Accionistas, Líderes de opinión, Gente ESSA e Integral con GI se hace esta socialización. De igual manera se sensibilizan a estudiantes y profesores de las universidades UIS y Santo Tomás quienes realizan visita empresarial para conocer el modelo RSE de ESSA. A la fecha se ha logrado impactar a 970 personas de los diferentes GI de ESSA.</p>	<p>28/06/2019</p>	<p>100%</p>
---	---	--	-------------------	-------------

<p>Seguimiento con corte a Agosto de 2019, realizado por:</p>	<p>Cargo: Profesional de Auditoría Realizó: Yoiquin Milena Chaparro Becerra Firma: </p> <p>Cargo: Jefe Area de Auditoría Revisó: Karen Juliana Piria Bohórquez Firma: </p>
---	--