

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

**Vigencia: 2022**

Fecha Publicación: 08 Septiembre 2022

**Componente 3. Rendición de cuentas**

Subcomponente	Estrategia	Actividades Programadas	Fecha	Responsable	%Avance	Observaciones
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	1 Estrategia de comunicación interna y externa Rendición de Cuentas.	Informe con los resultados alcanzados y publicación en el portal web de ESSA, link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendici-n-de-cuentas-146">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendici-n-de-cuentas-146</a> Opción: Estrategias complementarias de Rendición Cuentas	29/07/2022	Comunicaciones	100%	Se publica en la página web el informe con los resultados de estrategias complementarias de rendición cuentas como: Publicacion en pagina web; Intranet corporativa "Mi Bitacora" y Comunicaciones externas y notas internas "Comuniquemonos".
2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones  4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano	2 Rendición de Cuentas Grupo de interés Accionistas	Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan publicados en el portal web de ESSA, link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas</a> Opción: Rendición de Cuentas Accionistas	29/07/2022	Asuntos Legales y Secretaría General y	100%	Se publico en la pagina web de ESSA el día 06/07/2022 el informe rendicion de cuentas grupo de interés accionistas mediante el link: <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-Rendicion-de-Cuentas-2022-GI-Accionista.pdf?ver=2022-07-06-091222-653">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-Rendicion-de-Cuentas-2022-GI-Accionista.pdf?ver=2022-07-06-091222-653</a> .
	3 Rendición de Cuentas grupo de interés Líderes de Opinión	Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan publicados en el portal web de ESSA, link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendici-n-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-L-deres-de-opini-n-143">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendici-n-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-L-deres-de-opini-n-143</a> Opción: Rendición de Cuentas GI Líderes de Opinión	29/07/2022	Comunicaciones	50%	Se publica en la página web el informe de divulgación de la gestión con medios de comunicación a través de diversos espacios, y queda para el ultimo trimestre del año la rendicion de cuentas con este grupo de interes.
	4 Rendición de Cuentas grupo de Interés Gente ESSA	Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan publicados en el portal web de ESSA, link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendici-n-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-Gente-ESSA-144">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendici-n-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-Gente-ESSA-144</a> Opción: Rendición de Cuentas GI Gente ESSA	29/07/2022	Desarrollo Humano Organizacional	100%	Se publicó en el portal web de ESSA, el informe de rendición de cuentas 2022 para el grupo de interés Gente ESSA, el cual contiene los resultados, la matriz de inquietudes y seguimiento en el Link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendici-n-de-Cuentas-Grupo-de-inter-s-Gente-ESSA-144">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendici-n-de-Cuentas-Grupo-de-inter-s-Gente-ESSA-144</a> .

Subcomponente	Estrategia	Actividades Programadas	Fecha	Responsable	%Avance	Observaciones	
<b>2. Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>  <b>4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional ciudadano</b>	5	Rendición de Cuentas grupo de interés Proveedores y Contratistas	Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan en el portal web de ESSA, link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-Grupos-de-inter-s-Proveedores-y-Contratistas-377">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-Cuentas-Grupos-de-inter-s-Proveedores-y-Contratistas-377</a> Opción: Rendición de Cuentas GI Proveedores y Contratistas	29/07/2022	Cadena Suministro	50%	La rendición de cuentas estaba programada para realizar en el primer semestre, sin embargo por diversas situaciones quedo programada para el mes de octubre 2022.  Como avance tenemos un 50% que corresponde a todo el trabajo realizado para definir los temas a presentar, fechas del evento y logística, las cuales se continúan revisando los detalles para materializar el compromiso en la fecha pactada.
	6	Rendición de Cuentas grupo de interés Comunidad	Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan en el portal web de ESSA, link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-Comunidad-145">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Rendicion-de-cuentas-Grupo-de-inter-s-Comunidad-145</a> Opción: Rendición de Cuentas GI Comunidad	29/07/2022	Planificación y Gestión	100%	Se realizó la publicación del informe en la página web, del evento que se realizó en conjunto con otros grupos de interés (Comunidad, Clientes y Usuarios) en el link: <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/Informe%20RC%202022%20GI%20Comunidad%2C%20colegas%2C%20clientes%20y%20usuario.s.pdf">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/Informe%20RC%202022%20GI%20Comunidad%2C%20colegas%2C%20clientes%20y%20usuario.s.pdf</a>
	7	Rendición de Cuentas grupo de interés Colegas	Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan en el portal web de ESSA, link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas</a> Opción: Rendición de Cuentas GI Colegas.	29/07/2022	Subgerencia de Conexiones	100%	Se realizó la publicación del informe en la página web, del evento que se realizó en conjunto con otros grupos de interés (Colegas), en el link: <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/Informe%20RC%202022%20GI%20Comunidad%2C%20colegas%2C%20clientes%20y%20usuario.s.pdf">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/Informe%20RC%202022%20GI%20Comunidad%2C%20colegas%2C%20clientes%20y%20usuario.s.pdf</a>
	8	Rendición de Cuentas grupo de interés Clientes y Usuarios	Informe de resultados alcanzados y matriz de inquietudes, sugerencias con seguimiento de compromisos si se presentan publicados en el portal web de ESSA, link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas</a> Opción: Rendición de Cuentas GI Clientes y Usuarios	29/07/2022	Mercadeo y Ofertas	100%	El martes 26 de julio de 2022 se realizó la rendición de cuentas sobre la gestión empresarial de ESSA en el 2021 dirigida al grupo de interes Clientes y Usuarios. El documento soporte se encuentra publicado en el enlace: <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/Informe%20RC%202022%20GI%20Comunidad%2C%20colegas%2C%20clientes%20y%20usuario.s.pdf">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/Informe%20RC%202022%20GI%20Comunidad%2C%20colegas%2C%20clientes%20y%20usuario.s.pdf</a>

Subcomponente	Estrategia	Actividades Programadas	Fecha	Responsable	%Avance	Observaciones	
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición cuentas	9	Realizar la sensibilización sobre el IFS 2021a 100 personas de grupos de interés Gente ESSA.	Informe de resultados alcanzados Capacitación PAAC 2021-2022 e IFS 2021 publicado en el portal web de ESSA, link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146</a> Opción: Estrategias complementarias de Rendición de Cuentas	29/07/2022	Planificación y Gestión	100%	Se realizaron (15) capacitaciones desde mayo a principios de agosto de 2022, de las cuales (13) se realizaron de manera virtual a través del aplicativo Teams y (2) dos de manera presencial en las instalaciones de ESSA, contando con la participación de 248 trabajadores. El informe completo se puede consultar en el siguiente link:  <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-sensibilizacion-a-trabajadores-ESSA-2022.pdf?ver=2022-08-30-113850-740">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-sensibilizacion-a-trabajadores-ESSA-2022.pdf?ver=2022-08-30-113850-740</a>
	10	Aplicación de la encuesta virtual IFS ESSA 2021 y rendición de cuentas ESSA 2022	Informe de resultados alcanzados Encuesta virtual IFS ESSA 2020 y rendición de cuentas ESSA 2021 y publicación en el portal web de ESSA, link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146</a> Opción: Estrategias complementarias de Rendición de Cuentas.	29/07/2022	Planificación y Gestión	100%	La encuesta virtual de percepción del Informe de Sostenibilidad 2021, fue diligenciada entre marzo y julio de 2022 por 167 personas de los diferentes grupos de interés. El informe completo se puede consultar en el siguiente link:  <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-evaluacion-de-percepcion-grupos-de-interes-IFS-2021.pdf?ver=2022-08-30-113850-757">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-evaluacion-de-percepcion-grupos-de-interes-IFS-2021.pdf?ver=2022-08-30-113850-757</a>
	11	Aplicación Encuesta virtual a interlocutores y validadores IFS ESSA 2021.	Informe de resultados alcanzados Encuesta virtual a interlocutores y validadores IFS ESSA 2021. y publicación en el portal web de ESSA, link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146</a> Opción: Estrategias complementarias de Rendición de Cuentas	29/07/2022	Planificación y Gestión	100%	Esta encuesta virtual fue diligenciada en junio de 2022 por 25 trabajadores con rol de interlocutores designados por los equipos de trabajo o dependencias, para recopilar, actualizar y gestionar la validación de los contenidos a publicarse en el portal web de ESSA para consulta de los grupos de interés. El informe completo se puede consultar en el siguiente link:  <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-evaluacion-proceso-IFS-2021.pdf?ver=2022-08-30-113850-770">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-evaluacion-proceso-IFS-2021.pdf?ver=2022-08-30-113850-770</a>

#### Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha	Equipo de trabajo	%Avance	Observaciones	
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2	Habilitar la atención para clientes y usuarios a través de la plataforma "Telegram".	Plataforma Telegram al servicio de los clientes y usuarios	29/07/2022	Canales Presenciales	100%	Para el mes de febrero 2022, se realizó la habilitación tecnológica y de la cuenta en la plataforma. Se efectuó la capacitación a los CE sobre el uso de la plataforma. Así mismo se trabajó con comunicaciones las piezas de divulgación del nuevo canal. El 01 de marzo de 2022 se dio paso a producción con la cuenta de Telegram: "ESSA Grupo epm".  A corte del mes de junio de 2022, el canal de Telegram presenta la siguiente evolución transaccional desde la fecha de implementación, así: marzo (72), abril (73), mayo (5), junio (119).

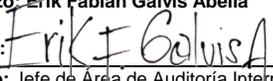
Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha	Equipo de trabajo	%Avance	Observaciones	
2. Fortalecimiento de los canales de atención	3	Implementar en el IVR de la línea gratuita de servicio al cliente 018000 97 19 03, la opción de autogestión para que los clientes y usuarios con servicio de energía prepago puedan consultar los últimos cinco pines de su medidor instalado y/o generar una precarga.	Opción en el IVR para "Clientes con servicio prepago"	30/06/2022	Canales Presenciales	60%	<p>A la fecha se han desarrollado las siguientes actividades para la implementación de la estrategia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Mesas de trabajo entre el negocio comercial y el proveedor Emtelco para definir los recursos técnicos requeridos.</li> <li>* Solicitud del documento técnico a TI de ESSA.</li> <li>* Mesas de trabajo conjuntas entre los equipos de TI de Emtelco y ESSA para el alcance del documento técnico.</li> <li>* Mesas de trabajo técnicas entre los expertos de Emtelco y TI de ESSA para dar claridades respecto a los escenarios de pruebas, datos enviados y esperados del web Service y reglas de negocio aplicables a la generación de precargas.</li> </ul> <p>Se estima inicio de pruebas en el ultimo trimestre del 2022 para el paso a producción.</p>
	6	Dar continuidad a la implementación de web service con Efecty para que los pagos en sus más de 9.000 puntos a nivel nacional ingresen en línea a nuestro sistema.	Garantizar el 100% conexión webservice con recaudador EFECTY	30/06/2022	Tesorería	65%	<p>La implementación de este webservice se encuentra en validación del desarrollo de las especificaciones técnicas de parte del recaudador EFECTY, se presentó novedad de cambio del personal del equipo técnico y nos encontramos a la espera de definir nuevo cronograma de actividades para continuar con este desarrollo en conjunto con el equipo de TI.</p> <p>Por parte del recaudador, se encuentran efectuando el desarrollo del proyecto además se esta realizando la revisión de los tipos de pago según set de pruebas enviado por parte de ESSA, se inicia fase de pruebas.</p>
	7	Dar continuidad a la instalación de los 8 datáfonos restantes en kioscos de autogestión en oficinas ESSA y establecer el ingreso de pagos a través de web service para habilitar el servicio en las 12 oficinas de ESSA	Habilitar el servicio en las 12 oficinas de ESSA pago de Kioskos	28/02/2022	Tesorería	100%	<p>Se realizó configuración en los 12 datáfonos y pruebas de transacciones en producción desde los Kioskos en cada punto, viendo reflejados los pagos mediante webservice a través de nuestro sistema SAC.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Se cumplió con la tarea entrega de archivos offline por parte de Emtelco con los cupones que quedan fuera de línea, debido a la intermitencia en webservice.</li> <li>* Se realizó capacitación de manejo de datáfonos por parte de Redeban a personal de las oficinas de atención al cliente , para brindar asesoría a nuestros usuarios.</li> <li>* Se envió comunicado a todo el personal de atención al cliente y proceso de recaudos, sobre el inicio de este recaudo a través de datáfono.</li> <li>* A través del comunicuémonos del día 12/08/2022, se envió reporte de la habilitación de este medio de recaudo mediante tarjeta débito y crédito.</li> </ul>

#### Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública

Subcomponente	Estrategia	Meta	Fecha	Equipo de trabajo	%Avance	Observaciones
4. Criterio Diferencial de accesibilidad	6 Habilitar la atención para clientes y usuarios a través de la plataforma "Telegram".	Plataforma Telegram al servicio de los clientes y usuarios.	27/07/2022	Canales Presenciales	100%	Para el mes de febrero 2022, se realizó la habilitación tecnológica y de la cuenta en la plataforma. Se efectuó la capacitación a los CE sobre el uso de la plataforma. Así mismo se trabajó con comunicaciones las piezas de divulgación del nuevo canal.  El 01 de marzo de 2022 se dio paso a producción con la cuenta de Telegram: "ESSA Grupo epm". A corte del mes de junio de 2022, el canal de Telegram presenta la siguiente evolución transaccional desde la fecha de implementación: marzo (72); abril (73); mayo (5); junio (119).

#### Componente 6. Iniciativas adicionales cumplimiento 2021

Componente	Estrategia	Meta	Fecha	Equipo de Trabajo	%Avance	Observaciones
6. Iniciativas adicionales cumplimiento 2021	4 Realizar la sensibilización sobre el PAAC 2021-2022 a 100 personas de grupos de interés Gente ESSA.	Informe de resultados alcanzados Capacitación PAAC 2021-2022 e IFS 2021 Publicado en el portal web de ESSA link: <a href="https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146">https://www.essa.com.co/site/accionistas/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-de-cuentas#Estrategias-complementarias-de-rendicion-de-cuentas-146</a>	29/07/2022	Planificación y Gestión	100%	Se realizaron (15) capacitaciones desde mayo a principios de agosto de 2022, de las cuales (13) se realizaron de manera virtual a través del aplicativo Teams y (2) dos de manera presencial en las instalaciones de ESSA, contando con la participación de 248 trabajadores. El informe completo se puede consultar en el siguiente link:  <a href="https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-sensibilizacion-a-trabajadores-ESSA-2022.pdf?ver=2022-08-30-113850-740">https://www.essa.com.co/site/Portals/accionistas/documentos/informes-y-evaluaciones/resultados-rendicion-cuentas/Informe-sensibilizacion-a-trabajadores-ESSA-2022.pdf?ver=2022-08-30-113850-740</a>

Seguimiento con corte a Agosto de 2022, realizado por:	Cargo: Profesional de Auditoría Interna Realizó: Erik Fabian Galvis Abella
	Firma: 
	Cargo: Jefe de Área de Auditoría Interna Revisó: Ivan Eduardo Cardona Roza
	Firma: 