

Componente 1: Gestión 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.	El 28 de noviembre de 2017 se realizó revisión mediante talleres desarrollados con los grupos de interés: clientes, usuarios, proveedores y contratistas, para validar y actualizar la matriz de riesgos de Corrupción; se tiene previsto realizar la presentación de resultados y validación por la Gerencia antes del 31 de diciembre de 2017.	100%	
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 agnunta como soporte en Kairros 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 www.essa.com.co link: http://www.essa.com.co/site/Reidad/C3%B3ncolnElaIdo/TransparenciaYaccesoalInformad3%C3%B3np/C3%B4blica.aspx#Plan-Anticorrup-n-Atend-n-y-Participad-n-Ciudadana-99 .	100%	
Subcomponente/ proceso 5	Seguimiento	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo a la efectividad y eficiencia de los contratos.	El 28 de noviembre de 2017 se realizó revisión mediante talleres desarrollados con los grupos de interés: clientes, usuarios, proveedores y contratistas, para validar y actualizar la matriz de riesgos de Corrupción.	100%	
Subcomponente/ proceso 5	Seguimiento	Seguimiento a Diciembre 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	Componente	Continuar con la actualización de trámites en el SUIT. Registro de trámites en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.	La última actualización se realizó el 31 de diciembre de 2016. A la fecha se han efectuado modificaciones a puntos de atención, lo demás no ha sufrido modificaciones por lo cual no se han realizado actualizaciones posteriores a esta fecha.	100%	
		Solicitud de duplicado de factura a través del contact center y envío del duplicado vía correo electrónico.	En la actualidad se cumple con la actividad y se ha realizado la difusión.	100%	

Componente 3: Rendición de cuentas		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. Publicación 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.informedesostenibilidadesssa2016.com/Views/	100%	
Subcomponente 2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Generar espacios de diálogo para renfi 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 mejorar 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 enfocados en el logro del valor corporativo de la Transparencia. Reunión con delegados responsables de consolidación de información para el Informe de Sostenibilidad.	Se realiza la presentación de la propuesta donde se hace la proyección del Informe de sostenibilidad en el comité de gerencia del 20 de noviembre de 2017. Se presenta la estructura, el cronograma y el equipo de trabajadores delegado por cada proceso para su realización, con lo cual se da inicio a las reuniones de sensibilización para su diligenciamiento.	100%	
Subcomponente 4	Evaluación y reorientación 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. Se incorpora la observación de acuerdo a la tabulación realizada	100%	

[Handwritten signature]

Oliver

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano		Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico			<p>Realizar campaña de canales de atención: Realizar el despliegue de la campaña de canales a través de los diferentes medios que permitirá dar a conocer los servicios disponibles, con el fin de que el cliente y usuario pueda acceder al canal de su preferencia para contactarse con la compañía</p>	<p>Se activaron los siguientes recursos: 1. Comercial de TV emitido en principales medios de Santander: Cine, Barranquilla, Bucaramanga y San Gil (Cinemark, Cine Colombia y Cinopolis); TV: Bucaramanga Canal TRO, Barranquilla: Telepérez y Enlace TV, San Gil: Tele San Gil, Canal local San Alberto, Programa Institucional ESSA es mi Gente TV, 2. Redes sociales. 3. Carta de radio emitidas en las principales emisoras de Santander: Bucaramanga: cinco emisoras (comerciales) y siete espacios noticiosos, Provincias: San Gil, Barranquilla, Cimitarra, San Alberto, Socorro, Barbosa, Málaga y Puerto Wilches. 4. Concurso bofetita partidos del Alianza Peñolera; Vinculación publicitaria que impacta a público en Barranquibermía a través de la cual se ha dado especial enfoque a los temas comerciales. 5. Presentación en reuniones: Se utiliza el comercial de tv en las socializaciones o reuniones con líderes y en las reuniones de apertura del programa Cercanías. 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 realizó en el mes de mayo a este municipio.</p>	100%	
			<p>Incentivar uso de redes sociales y comunicación directa con líderes comunales: Promover a las personas para que participen, interaccionen y se comuniquen por medio de redes sociales ESSA, viendo como canal de gran importancia para los diferentes temas de la empresa y de múltiples beneficios</p>	<p>Durante el año se realizaron varias campañas de acuerdo a lo establecido en el plan de comunicaciones 2017 e informe de gestión 2017.</p>	100%	
			<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>La campaña fue diseñada por ESSA y aprobada por EPM, desde agosto de 2017 se inició la implementación</p>	100%	
			<p>Capacitación en lenguaje de señas a personal de Canales Presenciales.</p>	<p>Se realizaron capacitaciones de lenguaje de señas nivel básico y avanzado en las siguientes fechas: 7 y 28 de octubre, 18 de noviembre, y 2 de diciembre.</p>	100%	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención			<p>Nuevos servicios kioscos virtuales: Emisión de facturas por saldo y abonos, así mismo, la consulta del histórico de la factura, requisitos para trámites ante ESSA, pines energía prepago e información sobre el mercado objetivo del producto energía prepago.</p>	<p>El 24 de abril de 2017 se realizó el despliegue de los nuevos servicios de los kioscos, quedando habilitado lo siguiente: • 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 oficinas punto de pago. • Consulta de pines prepago. • Consulta de requisitos energía prepago. • Comunicación hacia el canal center. Esta información se puede consultar en la página de ESSA Link portal web: http://www.essa.com.co/sic/clientes/ses/servicio/cliente/oficinasdeatencion/cliente.aspx?D=1774</p>	100%	
			<p>Estrategia cambiamos porque lo mereces: Crear un nuevo concepto de oficinas de atención que genere experiencias positivas en clientes y usuarios.</p>	<p>De acuerdo a lo definido en reunión nacional de Canales presenciales donde se acordó establecer espacios para la zona virtual al ingreso de las oficinas principales de Atención clientes se procedió a ajustar el diseño inicial. El nuevo diseño está pendiente de revisión y aprobación por parte de la Gerencia y se realizaron las proyecciones presupuestales para el desarrollo de la estrategia en 2018.</p>	100%	
			<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>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 réplica de la estrategia a toda el Área de Gestión comercial para la vigencia 2018.</p>	100%	
Subcomponente 3 Talento Humano			<p>Paga tu factura con el número de cuenta: Ofrecer a clientes y usuarios el pago del servicio en corporaciones bancarias y demás puntos de pago con el número de cuenta de la factura.</p>	<p>A diciembre de 2017, se evidencia que el nuevo desarrollo (implementación del pago de la factura con identificación del número de la cuenta sin requerir cupón de pago) ya se encuentra en producción, para ello se hicieron las pruebas de rigor, se envió documentación y datos requeridos a las entidades que prestan el servicio de recaudó para que implementaran este desarrollo.</p>	100%	
			<p>Academia del servicio: Fortalecer en los trabajadores la competencia y el valor corporativo de servir (servir) 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>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. El 27 de septiembre se realizó la socialización de los resultados del cierre de brechas comportamentales y de conocimiento con los trabajadores del proceso.</p>	100%	
			<p>Programa Diplomado del cliente: Realizar programa Diplomado 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>Se presentó al comité de gerencia la iniciativa "En los zapatos de nuestros clientes Nombre adoptado por ESSA para dar inicio a la iniciativa a partir de la cuarta semana de octubre de 2017. Debido al cruce con otras actividades de la Empresa la implementación de esta iniciativa se iniciará durante la vigencia 2018.</p>	80%	
			<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 realizó evento de premiación el sábado 4 de marzo de 2017, para los trabajadores del proceso atención clientes con lo cual se culminó el ejercicio de cierre de la estrategia.</p>	100%	

Doc

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones	
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información Pública	Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	Ajuste al Contrato de condiciones uniformes; Unificar el Contrato de condiciones uniformes a nivel de Grupo EPM con alcance nacional.	Se publica el 26 de diciembre de 2017, en este momento se encuentra publicado para observaciones y comentarios. http://www.essa.com.co/sitio/eficiencia-essga/estaticos/33483n/normalidad/condicionesuniformes.aspx	100%	
	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Definir e implementar el programa de protección de datos personales para ESSA	A diciembre de 2017 se encuentra definido el programa protección de datos personales y la persona designada como oficial de protección de datos personales ya está ejerciendo las funciones, actualizaremos encontramos en proceso de formalización ante el sistema de gestión de calidad.	100%	
		Elaboración, publicación y difusión en los canales de atención la carta de trato digno	Actualmente ya se tiene la carta de trato digno, se encuentra pendiente su publicación y difusión, la cual se tiene previsto su cumplimiento a 31 de diciembre de 2017.	80%	
		Segmentación y subsegmentación para definir ofertas y servicios de acuerdo a las necesidades psicográficas y demográficas de clientes y usuarios; Segmentación de clientes	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.	100%	
		Contextualización y diagnósticos sociales en donde se impactan con los programas, ofertas y servicios de ESSA; Caracterización de sedores sociales	Estas caracterizaciones se han efectuado o están a cargo de tres grupos diferentes, STR, PEPDIDAS Y OPERACION COMERCIAL; se hace de acuerdo a los proyectos, programas, productos y servicios donde incurriere la Empresa durante el año, son adelantados por gestores sociales.	100%	
	Participación en la medición de la encuesta CIER e IPSOS Napodeón; Resultados encuesta CIER.	Se analizaron los resultados y se compararon con las demás filiales y empresas de latinoamericanas que fueron benchmark, con el fin de formular el plan de mejora.	100%		
Componente 4	Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	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.	Actualización y publicación del 100% de los documentos relacionados con la información mínima obligatoria, con la periodicidad establecida en el esquema de publicación. Consulta http://www.essa.com.co/sitio/Portales/0/Documentos/Esquema%20de%20publicacion%20de%2017%202014.xlsx , evidenciándose su cumplimiento.	100%	
	Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Identificación y priorización de necesidades empresariales y el planteamiento de posibles soluciones a las mismas con la participación activa de los grupos de interés; Recopilación y priorización de las necesidades empresariales e implementación de las soluciones definidas.	El 18 de mayo de 2017 se llevó a cabo taller con los diferentes grupos de interés donde se identificaron, priorizaron necesidades y se plantearon sus posibles soluciones; Posteriormente se plantearon en una presentación que se publicó en comunicadores el 18 de mayo. En noviembre de 2017 se realiza informe de las necesidades de los grupos de interés y se plantean las posibles soluciones. Actualmente se está trabajando en pilos en los temas de estrategias alternativas renovables para ponerlas en servicio a los clientes.	100%	
	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 elaboró informe y se actualizó en la página Web de ESSA, se puede consultar a través del link: http://www.essa.com.co/sitio/eficiencia/33483n/normalidad/Transparencia/condicionesinformacion%20de%2017%202014.xlsx . Evidenciándose su cumplimiento.	100%	
	Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Gestión para el suministro y puesta en funcionamiento del asensor para discapacitados, que permita unir los tres pisos internos para tener accesibilidad y fortalecer las salidas de emergencia del sótano ubicado en el Edificio principal de ESSA.	El 4 de octubre de 2017 se firmó contrato con la firma Ascensores TVC Transporte vertical edoambiente S.A.S, quienes se comprometen a suministrar, instalar y poner en marcha una plataforma hidráulica salva escaleras con tracción doble avance y pistón lateral, se tiene prevista su instalación en diciembre de 2017.	60%	
	Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública	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 realizaron capacitaciones de lenguaje de señas nivel básico y avanzado en las siguientes fechas: 7 y 28 de octubre, 18 de noviembre, y 2 de diciembre.	100%	
<p>Seguimiento con corte a diciembre de 2017 realizado por:</p> <p>Cargo: Jefe de Área de Auditoría Revisó: Karen Juliana Pinto Bobóquez Firma:</p>					

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información Pública	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
<p>Subcomponente 4 Nominalivo y Procedimental</p>	<p>Ajuste al Contrato de condiciones uniformes. Unificar el Contrato de condiciones uniformes a nivel de Grupo EPM con alcance nacional.</p> <p>Diseñar e implementar el programa de protección de datos personales para ESSA</p> <p>Elaboración, publicación y difusión en los canales de atención la carta de trato digno</p>	<p>Se publica el 26 de diciembre de 2017, en este momento se encuentra publicado para observaciones y comentarios. http://www.essa.com.co/site/clientes/estadisticas/3%263%20nominalivo%20condicionesuniformes.aspx</p> <p>A diciembre de 2017 se encuentra definido el programa protección de datos personales y persona designada como oficial de protección de datos personales ya está ejerciendo las funciones, actualmente nos encontramos en proceso de formalización ante el sistema de gestión de calidad</p> <p>Actualmente ya se tiene la carta de trato digno, se encuentra pendiente su publicación y difusión, la cual se tiene previsto su cumplimiento a 31 de diciembre de 2017.</p> <p>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.</p> <p>Estas caracterizaciones se han efectuado o están a cargo de tres grupos diferentes, STR, PERIDAS Y OPERACION COMERCIAL, se hace de acuerdo a los proyectos, programas, productos y servicios donde inculsiore la Empresa durante el año, son adelantados por gestores sociales.</p> <p>Se analizaron los resultados y se compararon con las demás filiales y empresas de latinoamericanas que fueron benchmark, con el fin de formular el plan de mejora.</p>	100%	
<p>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Segmentación y subsegmentación para definir ofertas y servicios de acuerdo a las necesidades psicograficas y demograficas de clientes y usuarios.</p> <p>Segmentación de clientes</p> <p>Contextualización y diagnósticos sociales en donde se impactan con los programas, ofertas y servicios de ESSA. Caracterización de sedes sociales</p> <p>Participación en la medición de la encuesta CIERP e IPSOS Napoleón. Resultados encuesta CIERP.</p>	<p>Actualización y publicación del 100% de los documentos relacionados con la información mínima obligatoria, con la periodicidad establecida en el esquema de publicación. Consulta http://www.essa.com.co/site/Portal/0/Documentos/Esquema%20de%20publicacion%20e%2017%202014.xlsx evidenciándose su cumplimiento.</p> <p>El 16 de mayo de 2017 se llevó a cabo taller con los diferentes grupos de interés donde se identificaron, priorizaron necesidades y se plantearon sus posibles soluciones. Posteriormente se plantearon en una presentación que se publicó en comunicadores el 18 de mayo. En noviembre de 2017 se realiza informe de las necesidades de los grupos de interés y se plantean las posibles soluciones. Actualmente se está trabajando en pillos en los temas de entidades alienígenas renovables para donarlas en servicio a los clientes.</p> <p>Se elaboró informe y se actualizó en la página Web de ESSA, se puede consultar a través del link: http://www.essa.com.co/site/Relad%203%20en%20el%20Estado/Transparencia%20acceso%20informa%20C%203%20p%203%20Publica.aspx#Cesli-h-Documental-100. Evidenciándose su cumplimiento.</p>	100%	
<p>Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva</p>	<p>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.</p>	<p>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 http://www.essa.com.co/site/Portal/0/Documentos/Esquema%20de%20publicacion%20e%2017%202014.xlsx. Evidenciándose su cumplimiento.</p>	100%	
<p>Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información</p>	<p>Mantener actualizada y publicada los documentos: Registro de activos de información, esquema de publicación e índice de información clasificada y reservada.</p>	<p>El 4 de octubre de 2017 se firmó contrato con la firma Ascensores TVC Transporte vertical colombiano S.A.S. quienes se comprometen a suministrar, instalar y poner en marcha una plataforma hidráulica salva escaleras con tracción doble avance y pistón lateral, se tiene prevista su instalación en diciembre de 2017</p>	100%	
<p>Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad</p>	<p>Gestión para el suministro y puesta en funcionamiento del asensor para discapacitados, que permita unir los tres pisos internos para tener accesibilidad y facilitar las salidas de emergencia del sótano ubicado en el Edificio principal de ESSA</p>	<p>Definir acciones para permitir y mejorar la accesibilidad física y virtual a la población en situación de discapacidad. Capacitación al personal canal presencia en lenguaje de señas para la atención de la población con discapacidad auditiva.</p>	60%	
<p>Subcomponente 5 Monitoreo del acceso a la información pública</p>	<p>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.</p>	<p>Se elaboró informe y se actualizó en la página Web de ESSA, se puede consultar a través http://www.essa.com.co/site/Relad%203%20en%20el%20Estado/Transparencia%20acceso%20informa%20C%203%20p%203%20Publica.aspx#Cesli-h-Documental-100. Evidenciándose su cumplimiento.</p>	100%	

Seguimiento con corte a diciembre de 2017 realizado por:

Cargo: Jefe de Área de Auditoría
Revisó: Karen Juliana Pirro Bonchayez
Firma: 