Entidad: Electrificadora de Santander S.A. E.S.P
Vigencia: 2018
Fecha Publicación: Diciembre de 2018

Componente: Gestion 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**	**% de avance**	**Observaciones**
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	Se actualizaron los 67 riesgos de procesos de ESSA y se presentó al comité de gerencia su resultado y riesgos materializados. No se evidencio riesgos de corrupción materializados.	100%	
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.	Se realizó actualización de matriz de riesgos con clientes y usuarios y clientes internos ESSA (Sintraelecol). Se llevará a comité de gerencia la revisión y actualización de la matriz d riesgos de corrupción para su respectiva aprobación.	100%	
Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación	Impactar como mínimo al 90% del Grupo de interés Gente ESSA en la Declaración de Transparencia y Conflicto de interés. Estadísticas del diligenciamiento de la declaración de transparencia y conflicto de interés.	Se tiene un avance del 94% lo que corresponde a 918 trabajadores que aceptaron la declaración de transparencia. Se reportaron 166 declaraciones de conflicto de intereses.	100%	
Subcomponente/ proceso 4 Monitorio y revisión	Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción.	Se actualizaron los 67 riesgos de procesos de ESSA y se presentó al comité de gerencia su resultado y riesgos materializados. No se evidencio riesgos de corrupción materializados.	100%	
Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización				
Componente	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de Avance**	**Observaciones**
Inscripción de trámites en el SUIT.	Continuar con la actualización de trámites en el SUIT: Registro de trámites en el Sistema Unico de Información de Trámites, SUIT.	A la fecha se mantiene actualizada la información reportada, lo cual se puede evidenciar en el link:http://www.suit.gov.co/inicio	100%	

ESSA | Grupo epm
siempre adelante

Componente 3: Rendición de cuentas				
Componente	**Actividades programadas**	**Actividades cumplidas**	**% de avance**	**Observaciones**
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración del informe de sostenibilidad ESSA 2017 con principios de contenido (Inclusión de los GI, Contexto de sostenibilidad, Materialidad, Exhaustividad) y calidad (Precisión, Equilibrio, Claridad, Comparabilidad, Fiabilidad, Puntualidad) de conformidad con los estándares GRI. Publicación de resultados Informe de Sostenibilidad a Grupos de interés.	El informe de sostenibilidad se realizó bajo los principios de contenido y calidad que sugiere la metodología GRI, el cual fue el instrumento utilizado para realizar la rendición de cuentas a los grupos de interés priorizados.	100%	
	Publicar y difundir a través de los diferentes canales de comunicación con alcance interno y externo de ESSA información mensual asociada a los temas materiales que soporta la gestión empresarial realizada en el 2017. Dos Informes de la publicación y divulgación realizada a Junio de 6 temas materiales y a Septiembre de los otros 6 temas materiales.	Se han realizado publicaciones vía correo electrónico, en donde se identifican los temas materiales del Informe de Sostenibilidad. Se adjunta muestra de las piezas digitales enviadas.	100%	
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar rendición de cuentas (Apoyada en los temas materiales) con los accionistas (asamblea) en donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido. Comuniquémonos del evento realizado y evaluación a la gestión.	Se realizó la asamblea con accionistas de la empresa el 15 de marzo de 2018 en las instalaciones de ESSA y se cumplió con el envío de una nota en el boletín virtual comuniquémonos, donde mencionamos el evento. También se entregó formato de evaluación a los accionistas.	100%	
	Realizar rendición de cuentas (rueda de prensa apoyada en los temas materiales) con medios de comunicación locales en donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido.	Se realizó rueda de prensa el 16 de marzo de 2018, con periodistas locales y regionales de Santander, a quienes se les presentaron los logros de ESSA en el 2017, en el marco de la rendición de cuentas del informe de sostenibilidad. De igual forma se aplicó el formato de evaluación.	100%	
	Realizar rendición de cuentas (Apoyada en los temas materiales) con trabajadores en donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido. Comuniquémonos del evento realizado y evaluación a la gestión.	Se realizaron 4 conversatorios con trabajadores, en donde se presentó el informe de sostenibilidad de ESSA, se entregaron folletos y se registraron las preguntas y comentarios de los trabajadores que participaron en estos espacios. Adicionalmente se enviaron piezas digitales, a través del correo electrónico, las cuales hacían menciones del informe de sostenibilidad y se unían a los retos de la compañía.	100%	
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Capacitar a trabajadores acerca de la cultura de rendición de cuentas ESSA 2017 a través de grupos primarios coordinados con profesionales 4 en donde puedan expresar sus inquietudes, sugerencias y evaluación a la gestión realizada a través de un formato establecido.	En las semanas 2 y 3 del mes de mayo se llevó a cabo la capacitación a 193 personas de los diferentes equipos de trabajo para que a su vez replicaran información sobre los principales resultados obtenidos en la empresa consolidados en el informe de sostenibilidad y los 6 componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para evaluar esta actividad se desarrolló unas preguntas en una herramienta didáctica llamada Kahoot.	100%	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evalúa anualmente el proceso de elaboración del informe de sostenibilidad. Informe de la evaluación aplicada a los enlaces dentro de ESSA.	El 23 de mayo se llevó a cabo la evaluación, por parte del grupo de RSE, a 28 enlaces o reportantes de la información para la consolidación del Informe de Sostenibilidad ESSA 2017, con el fin de conocer sus opiniones y realizar una retroalimentación que permitan la mejora de este documento para los próximos años.	100%	
	Realiza anualmente una evaluación del informe de sostenibilidad con los grupos de interés. Informe de la evaluación aplicada en la página web y bitácora a los grupos de interés.	Se realizó evaluación que permite observar el porcentaje que representa cada grupo de interés sobre el total de las personas encuestadas, se obtuvo una participación de 148 personas, impactando a 5 de los 7 grupos de interés priorizados en ESSA.	100%	
	Implementación del Analytics en la página del informe de sostenibilidad ESSA 2017 para conocer trimestralmente la estadística de acceso a la información por parte de los grupos de interés. Reporte de estadísticas generado a 31 de julio y de octubre del 2018.	Se adjunta analitycs realizado al portal del Informe de Sostenibilidad, que muestra el informe estadístico de acceso a la página, por parte de los grupos de interés.	100%	

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Dar continuidad a la estrategia de comunicación de los canales de atención a través de los diferentes medios que permita 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. Piezas de comunicación.	Se definió plan de medios para dar continuidad al concepto de la campaña de canales de atención, en donde la inversión a realizar será en medios digitales (Facebook, google, caracol TV segmento geolocalizado en Santander, vanguardia digital y spots en cine) y pauta en emisoras comunitarias. 1. Durante el mes de junio se inició pauta en emisoras comunitarias sin costo para la operación. Se dará continuidad a la campaña en el mes de julio. 2. Durante el mes de julio, se efectuaron las siguientes acciones: * Pauta en revista 500 empresas (adjunto), que emite Vanguardia Liberal. * Se utilizó la cuña en la Caravana Cercanía en la comuna 4 de Bga. * Entrevista en El Café de la mañana, del Canal TRO. * Pauta en revista Somos Región (distribución San Alberto) * Emisión del comercial y cuña en medios independientes, con espacios concesionados. * Publicación en redes sociales. En agosto se efectuaron acciones adicionales:1. Redes sociales de ESSA; 2. Pauta Twitter; 3. Cine: cinemark, Cine Colombia Cacique y Cabecera 4. Olímpica Estéreo; 5. Caracol y RCN radio, 6. Programa ESSA es mi gente; 7. Vinculaciones publicitarias: FICS; 8. Revista confevocoltics, 9. Pauta factura	100%	
	Desarrollar campaña "El verdadero valor de la energía". Piezas ATL y BTL de la campaña.	Se desarrolló el concepto gráfico de la campaña y por disposición de EPM se programó la publicación de las piezas en medios externos en 2019. La campaña propuesta por ESSA fue adoptada por las filiales de energía. Se generó producto para TV, radio, redes sociales y digital.	50%	
	Implementación de herramienta Helios como estrategia que consiste en contar con una solución que provea información integrada oportuna y confiable de las transacciones comerciales, indicadores de atención y métricas de modelos de productividad de los canales de atención.	A partir del mes de marzo de 2018 se dio inicio a la implementación del gestionador de turnos garantizando la cobertura en las 64 oficinas de atención durante los meses de marzo, abril, mayo y junio. En el mes de mayo se efectuó la compra de las licencias Qlikview necesarias para la implementación de Helios. En el tercer trimestre se dio inicio a los desarrollos necesarios para la implementación de Helios, el desarrollo ejecutado se realizó para la operación en tiempo real.	100%	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	Fortalecer las competencias de los trabajadores del proceso de atencion clientes para la atencion de clientes y usuarios con discapacidad auditiva. Capacitación en lenguaje de señas.	Se efectuó el proceso de formación con la Universidad Manuela Beltrán para 40 trabajadores del proceso de atención clientes con el objetivo de garantizar comunicación inclusiva para nuestros clientes y usuarios.	100%	
	Crear un nuevo concepto de oficinas de atención que genere experiencias positivas en clientes y usuarios: Estrategia cambiamos porque lo mereces.	Por directriz empresarial se decidió desplazar en el tiempo la ejecución de esta estrategia.	0%	
	Envío de factura por correo electrónico: Reporte con la cantidad de clientes a los que se les envía la factura por correo electrónico.	A la fecha se les está enviando la factura por correo electrónico a 6.030 usuarios que han solicitado y autorizado el envío de la factura por correo electrónico.	100%	
	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.	Se encuentra en construcción. El proyecto de facturación electrónica surgió una modificación y se implementará hasta el 2019 esto teniendo en cuenta que la Dian dio plazo hasta el año 2019, EPM está realizando directamente el desarrollo para la implementación de Factura Electrónica y por consiguiente ya no se requerirá contratar con un tercero.	43%	
	Paga tu factura con el numero 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.	Este servicio ya este implementado en ESSA y se está promocionando vía factura para que el cliente identifique que puede cancelar el servicio de energía solo con el número de cuenta y no es necesario llevar la factura física.	100%	
Subcomponente 3 Talento Humano	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.	Durante el I semestre del año en curso, los trabajadores del proceso de atención al cliente, desarrollaron los módulos virtuales habilitados en la plataforma. Así mismo, ante la importancia de fortalecer las competencias de los trabajadores ESSA, se amplió el campo de acción para otras áreas de la compañía. Se efectuó una segunda medición a través encuestas y cliente incognito en oficinas de atención, con el objetivo de determinar la efectividad de la Academia del Servicio como estrategia de cierre de brechas, en donde los resultados arrojados fueron satisfactorios, ratificando de esta forma nuestro compromiso hacia una mejor experiencia para cliente y usuario.	100%	
	Estrategia que permitirá 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	Tenido en cuenta la disponibilidad de los Directivos, durante la vigencia 2018 se contó con la participación de seis directivos en la estrategia en los Zapatos de nuestros clientes de Barrancabermeja, San Martín, Bucaramanga (Barrios Morrorico y Girardot) Floridablanca, Piedecuesta y Girón. Se proyecta continuar con la estrategia para la vigencia 2019, de manera que se logre la participación de todos los directivos.	75%	

Componente 1: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	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.	El proceso realizó actualización de los siguientes documentos en la SVE: ZPSAC003 V21 Matriz Árbol de Transacciones: Cuatro actualizaciones; ZPSAC001 V26 Matriz de Requisitos: Tres actualizaciones; EPSAC001 V30	100%	
	Aprobar y socializar el programa de protección de datos personales para ESSA: Programa divulgado	El Programa Integral de Gestión de Datos Personales fue aprobado en el Comité de Gerencia del 09 de Julio de 2018.	100%	
	Difusión en los canales de atención la carta del trato digno	Se elaboró carta de trato digno, su publicación y difusión se realizó por página WEB de ESSA, y en cartelera de las oficinas de atención al cliente de la Empresa.	100%	
Subcompente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Continuidad en el fortalecimiento del programa cercanías: Número de clientes impactados.	Por directriz empresarial se ajustó cronograma inicial pasando de 14 actividades que se tenían programadas a 10 actividades y de 60.000 a 42.000 clientes impactados. A 1 de diciembre se cumplió con la meta establecida de acuerdo al cronograma de actividades de Cercanía, se realizaron las 10 cercanías programadas y se superó la población impactada. De otra parte, se tiene planeado realizar actividades adicionales para diciembre de 2018, aprovechando la temporada navideña.	100%	
	Diseño de ofertas y servicios de ESSA de acuerdo a las condiciones demográficas y psicograficas de los clientes; Productos y ofertas diseñadas.	Desde el mes de abril se viene trabajando en un portafolio de productos y servicios de los cuales se hizo un diagnóstico y se definieron cinco productos, de los cuales ya se tiene el resultado final y serán presentados a la Gerencia con el fin de iniciar la venta y comercialización de los mismos. Se desarrollaron ofertas en el trascurso año como son: paga a tu medida, paga sin factura, modificación oferta prepago y se está iniciado el piloto de medida centralizada en edificio Picadeli.	100%	
	Participación en la medición de la encuesta CIER e IPSOS Napoleón:	CIER: Se socializaron resultados a nivel de comité de gerencia y grupos primarios, así mismo, se levantó un Plan de Mejora con todas las áreas implicadas al cual se realiza seguimiento trimestral. De otra parte, se realizó una campaña de sensibilización al interior de ESSA para dar a conocer los resultados de CIER, los atributos que estos implican y de igual manera dar a conocer al cliente interno la importancia del indicador de atencion al cliente cuyo resultado es responsabilidad de todos. IPSOS: Se recibió por parte de EPM los resultados de los indicadores de satisfacción y lealtad y se levantó un plan de mejora por cada uno de los segmentos (Hogares, Empresas y Gobierno), al cual se realiza seguimiento periódicamente. Se ha estado realizando seguimiento trimestral tanto de CER como IPSOS, los resultados fueron presentados a EPM Se recibieron los resultados de medición CIER e IPSOS 2018 los cuales se socializaron en comité de gerencia y está en proceso de construcción el plan de mejora para el 2019.	100%	

ESSA | Grupo epm
siempre adelante

Componente 5: Transparencia y Acceso de la información Pública				
Componente	**Actividades Programadas**	**Actividades Cumplidas**	**% de avance**	**Observaciones**
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	Hacer seguimiento a la actualización de la información mínima obligatoria con la periodicidad establecida en el esquema de publicación de información de acuerdo con la ley 1712: Seguimiento del contenido que se encuentra en la sesión de transparencia del portal web. Entregando las actas del comité digital link:http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3np%C3%BAblica.aspx#Instrumentos-de-gesti-n-de-la-informaci-n-P-blica-106	La información del cuadro esquema de publicación y el cuadro con la información clasificada y reservada se encuentra actualizada en el portal. Teniendo en cuenta los periodos contemplados en él, se revisa en el comité digital la actualización de los dos cuadros y se solicita a los responsables de la información su actualización. Los cuadros se pueden ver en la siguiente dirección: http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3np%C3%BAblica.aspx	100%	
	Continuar con la implementación de la estrategia de gobierno digital: Informe de avances de esta implementación.	Se desarrollaron diferentes acciones relacionadas con la implementación de Gobierno en Línea, entre ellas la elaboración del cronograma para el 2018. Se adjuntan las actas del comité digital, espacio en el que se gestionan los puntos de contacto digital de ESSA, contemplados en la estrategia Gobierno en Línea.En el primer semestre del 2018 se realizaron 7 comités digitales. En septiembre, se socializó con los miembros del comité de Gerencia y Digital los requerimientos que trae Gobierno Digital (antes GEL) y su implementación en ESSA, contemplando una nueva estructura para cumplir con lo requerido. Se continúa haciendo seguimiento a los puntos de contacto digital de ESSA, como uno de los compromisos del Comité Digital, con el ánimo de que contenga información actualizada para los grupos de interés. En el segundo semestre del 2018 se realizaron 5 comités digitales.	100%	
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 actualizo la página Web de ESSA, se puede consultar a través del link: http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3np%C3%BAblica.aspx#Gesti-n-Documental-100.Evidenciándose su cumplimiento.	100%	
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	Implementación de la señalización en braille para las 6 oficinas principales para los clientes y usuarios con discapacidad visual: Diseño de señalización y evidencias fotográficas.	Se efectuó el ajuste de diseño para producción de la señalización. Se estima su implementación en el primer trimestre de 2019	50%	
	Capacitación en lenguaje de señas para la atención de clientes y usuarios con discapacidad auditiva: Capacitación a los trabajadores del equipo canales presenciales en lenguaje de señas.	Se efectuó el proceso de formación con la Universidad Manuela Beltran para 40 trabajadores del proceso de atención clientes con el objetivo de garantizar comunicación inclusiva para nuestros clientes y usuarios.	100%	
	Gestión para poner en funcionamiento un ascensor para personas en situación de discapacidad, que permita unir los tres pisos internos del edificio principal de ESSA en Bucaramanga. (Continuación estrategia 2017). Instalación del ascensor en el edificio principal de ESSA en Bucaramanga.	La firma Ascensores TVC Transporte vertical colombiano S.A.S, suministro e instalo plataforma hidráulica salva escaleras con tracción doble avance y pistón lateral, el 4 de febrero de 2018, posteriormente se inició la instalación de la estructura protectora para evitar accidentes, se realizarón pruebas de seguridad y el 17 de junio de 2018, se envió comuniquemonos para informar su puesta en funcionamiento e instrucciones de uso.	100%	
	Construcción de la salida de emergencia del sótano del edificio principal de ESSA en Bucaramanga. (Continuación estrategia 2017): Salida de emergencia ubicada en el sótano del edificio principal de ESSA en Bucaramanga.	Por decisión gerencial se decidió dezplazar en el tiempo la ejecución de está estrategia, sin embargo se tomaran medidas preventivas de señalización en el caso de una evacuación.	0%	
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.	Se elaboró informe y se actualizo la página Web de ESSA, se puede consultar a través del link: http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoainformaci%C3%B3np%C3%BAblica.aspx#Gesti-n-Documental-100.Evidenciándose su cumplimiento.	100%	

ESSA | Grupo epm
siempre adelante

Componente 6: Iniciativas adicionales

Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de avance	Observaciones
Subcomponente 1: Iniciativas adicionales	Definir y realizar seguimiento a acciones conforme con los resultados obtenidos de la medición del clima ético	Producto del resultado de la medición del clima ético, durante el año 2018 se desarrollaron las siguientes acciones: □ Socialización de los resultados de la medición de clima ético en el comité de gerencia y equipos de trabajo. □ Diseño del plan de mejora e implementación del 67%, según resultados de la medición del clima ético: 1) El área de Suministro y Soporte administrativo, realizo divulgación externa del Código de conducta para proveedores y contratistas: Esta acción se llevó a cabo con la divulgacion en dos boletines mensuales para Proveedores y contratistas en los meses de agosto y septiembre de 2018. 2) A través de grupos primarios y con el apoyo del área de Finanzas, se realizarán socializaciones y capacitaciones a los trabajadores frente al nuevo manual de conducta: El área de finanzas diseñó y gestiono la entrega de 900 folletos que contenían el Manual de Conducta empresarial a los líderes de los equipos de trabajo de ESSA para su posterior entrega a los trabajadores. 3) El comité de ética realizará un concurso para fomentar el conocimiento de los trabajadores sobre el manual de conflicto de interés y línea ética: Esta acción se ejecutará durante el 2019. □ Implementación de la estrategia de comunicación y promoción de los principios y valores de ESSA, entre los directivos y trabajadores ESSA. □ Emisión de cuña radial en La FM y La W, durante el mes de noviembre acerca de la prioridad de la transparencia en los procesos de contratación.	100%	

Seguimiento con corte a Agosto de 2018, realizado por:	**Cargo:** Profesional de Auditoria **Realizó:** Andrea Celeste Chacón Esquivel **Firma:**
	Cargo: Jefe de Área de Auditoria **Revisó:** Karen Juliana Pinto Bohorquez **Firma:**