

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

Vigencia: 2019

Fecha Publicación: Diciembre de 2019

III Seguimiento Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano-PAAC

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Componente	Actividades programadas	Fecha de cumplimiento	Responsable	Actividades cumplidas	% 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.	30/12/2019	Alex Fabián Bello	A la fecha se actualizó la totalidad de los 67 procesos de ESSA, de los cuales no se evidenció la materialización de algún riesgo de corrupción.	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. Mapa de riesgos actualizado.	30/12/2019	Alberth Pabón/Juan Sebastián B.	Se realizó presentación de los resultados de la actualización y aprobación de la matriz de riesgo de corrupción en Comité de gerencia el día 16 de diciembre de 2019.	100%	
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.	30/12/2019	Alberth Pabón/Juan Sebastián B.	Se realizó reunión con los grupos de interés contratistas, proveedores, clientes internos, usuarios, sindicatos, donde se hizo la actualización de matriz de corrupción, así mismo se realizó la calificación de la matriz de los riesgos.	100%	
Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y revisión	Análisis de materialización de riesgos asociados a corrupción. Resumen de la materialización.	30/12/2019	Alex Fabián Bello	Se realizó el informe final de gestión Integral de riesgos 2019, sin evidenciar la materialización de riesgo de corrupción.	100%	
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.	30/12/2019	Karen Juliana Pinto	Para las auditorías que se han venido desarrollando vigencia 2019, se ha incluido la evaluación de los controles asociados al riesgo de fraude y corrupción y dependiendo del alcance del trabajo se evaluarán estos riesgos.	100%	



Componente 2: Planeación de la Estrategia de Racionalización de Trámites						
Componente	Actividades programadas	Fecha de cumplimiento	Responsable	Actividades cumplidas	% de avance	
Subcomponente/ proceso 2 Estrategia de racionalización de trámites Normativo	Continuar con la actualización de trámites en el SUIT/ Eliminación o reducción de requisitos. Matriz de requisitos de trámites.	30/12/2019	Zayda Rodríguez Sánchez	No se presentaron actualizaciones a realizar para este periodo de seguimiento.	100%	
Componente 3: Rendición de cuentas						
Componente	Actividades programadas	Fecha de cumplimiento	Responsable	Actividades cumplidas	% de avance	
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	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.	30/12/2018	Maria Lizzette Meza Alfonso	Se realizó seguimiento a los compromisos de los grupos de interés atendiendo las inquietudes de manera inmediata por parte del Gerente de ESSA, el cual se encuentra publicado en la página WEB: http://www.essa.com.co/site/accionistas/es-es/perfilcorporativo/resultadosrendici%C3%B3nde cuentas.aspx	100%	
	Determinar el No. de consultas realizadas a los resultados de la rendición de cuenta en el portal web de ESSA. Reporte trimestral de estadísticas generados al enlace "Resultados de rendición de cuentas" del portal web de ESSA.	De marzo a septiembre de 2019	Jorge Steve Torres	Se generó el informe sobre la visitas realizadas a la página WEB de la rendición de la cuenta para un total de 1078 visitas, según Analytics a corte 10 diciembre de 2019: http://www.essa.com.co/site/accionistas/es-es/perfilcorporativo/resultadosrendici%C3%B3nde cuentas.aspx	100%	

Kille

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Componente	Actividades programadas	Fecha de cumplimiento	Responsable	Actividades cumplidas	% de avance
<p>Subcomponente 1 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>30/12/2019</p>	<p>Silvia Alejandra Hernández</p>	<p>La divulgación de los canales de atención se ha realizado a través de diversos medios propios y externos a ESSA, cuya intención es la de dar a conocer los canales disponibles a través de los cuales se pueden comunicar con la Empresa.</p> <p>Programa Cercanía: en el tercer trimestre se realizaron 3 jornadas, una en la comuna 6 de Florablanca, la segunda en Girón, y la tercera en la comuna 5 de Barrancabermeja. El programa desarrolla actividades integrales de relacionamiento, socialización e interacción con los grupos de interés en diferentes municipios de Santander, en los cuales se hace entrega de la cartilla del usuario, que contiene información de los canales de atención, la APP y el portal web. En estas actividades se impactaron 8.602 clientes y usuarios.</p> <p>Cápsulas de TV: menciones en notas institucionales emitidas en TRO, PSI (San Gil), ENLACE TV (Barranca), sobre los canales de atención.</p> <p>Mensaje en la factura de energía: complementando el tema de sobretasa de \$4. Mensaje sobre el cambio de oficinas, enviado a los clientes de San Gil.</p> <p>Comunicados de prensa: en todos los comunicados de prensa se relaciona la dirección del portal web de ESSA, uno de los canales digitales de ESSA. Adicionalmente, se hacen menciones sobre los canales (en imagen adjunta se relaciona una fracción del comunicado enviado a los medios de Barbosa, Puente Nacional y Vélez).</p> <p>Se desarrollaron las campañas publicitarias ejecutándose en radio, cine y digital.</p> <p>Se paúó cuña con 29 emisoras comerciales y alternativas de Santander Bucaramanga y su área metropolitana, Barrancabermeja, Sabana, Cimitarra, San Alberto, Málaga, Vélez, San Gil. Se paúó cuña en cine en Cinecolombia, cinemark y Cinepolis Bucaramanga, Floriablanca y Barranca respectivamente. Se paularon videos en Facebook, Instagram y YouTube, donde se logró noventa mil descargas caloros visitas de material publicizado.</p>	<p>100%</p>
	<p>Desarrollar campaña "El verdadero valor de la energía". Informe de resultados alcanzados del desarrollo de la campaña</p>	<p>30/12/2019</p>	<p>Ima Rubi Jaimés Sierra</p>		<p>100%</p>

Dee

Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	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	30/12/2019	Silvia Alejandra Hernández	Se cumplió el curso de formación en Lengua de señas nivel III y Reentrenamiento práctico de Lengua de señas dictado a los integrantes del equipo de canales presenciales Bucaramanga, Barranca, San Gil, Socorro, conforme a lo establecido en el cronograma de capacitación.	100%
	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	30/12/2019	Silvia Alejandra Hernández	Se distribuyeron los equipos a las oficinas de atención al cliente, se continúa trabajando en la conectividad, habilitándose los kioscos al 100% para su correcto funcionamiento. Respecto al asesor virtual (asesor en línea) para el periodo comprendido de febrero a septiembre de 2019, se han efectuado 3500 interacciones del servicio.	100%
	Envío de factura por correo electrónico. Reporte del número de clientes a los que se les envía la factura por correo electrónico	30/12/2019	Moisés Giovanni Vasquez/Nancy Marcela Osorio	Se tienen matriculados 6.785 cuentas a 30 de noviembre de 2019 en el servicio de envío de la factura por correo electrónico. Se encuentra en implementación del portal factura, en el cual se podrá tener acceso a la misma. Inicialmente se pasarán las facturas que sean emitidas por la empresa para el tema de facturación electrónica, el cual estará en producción el próximo 4 de mayo de 2020. Se incluirán las facturas emitidas por JD Edwards y las generadas en SAC para SDR, STR y arrendamiento de infraestructura.	0%
	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.	30/12/2019	Moisés Giovanni Vasquez/Nancy Marcela Osorio	Para el tema de las facturas de servicios públicos se estima iniciar en julio de 2021, el historial de las últimas 6 facturas. Actualmente se puede consultar y descargar la última facturas tanto en el portal Web como en la APP.	0%
Subcomponente 3 Talento Humano	Masificación del servicio del pago con número de cuenta a tres entidades recaudadoras. Confirmación por las entidades bancarias del funcionamiento del producto.	30/12/2019	Ojga Maria Peña Guardia.	Se amplió el portafolio con las entidades recaudadoras Cooperessa, Finecoop y La Peña estando en funcionamiento actualmente este servicio, donde facilita el pago de la factura y hacer abonos directamente con ellos, sin tener que ir a una oficina de atención al cliente.	100%
	Aplicación de canales de pago electrónico. Informe de opciones de canales de pago	30/12/2019	Ojga Maria Peña Guardia.	Se continúa en comunicación con Redeban y Eritelco vía correo electrónico y vía telefónica. Actualmente se encuentra a la espera de información por parte de Redeban respecto a las dudas que surgieron de las pruebas en la aplicación de pagos a través de teléfonos, la conexión del servicio y WebService para continuar el proceso de la implementación de este tipo de pago electrónico, teniendo como fecha aproximada de cumplimiento al 30 de junio de 2020. Actualmente se tiene recaudo con Cooperessa y Finecoop a través de tarjeta crédito y débito.	40%
	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.	30/12/2019	Silvia Alejandra Hernández	Se cumplió con el número de visitas programadas para el año 2019, logrando la interacción con clientes/usuarios y personal Directivo de ESSA	100%

Dice

Componente 4 - Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Componente	Actividades programadas	Fecha de cumplimiento	Responsable	Actividades cumplidas	% de avance
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.	30/12/2019	Francisco Mondul	Se realizó la verificación a la Normatividad y procedimientos de atención al clientes sin detectarse conceptos y/o Resoluciones que puedan modificar los procedimientos de Atención al Cliente.	100%
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	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.	30/12/2019	Alcira Blanco/Edgar Alvarez	A corte de octubre de 2019 se han vinculado al programa Paga a tu Medida un total de 5.736 clientes/usuarios, cumpliendo con la meta planteada para el 2019 y se continúan con las vinculaciones de atención. En clientes vinculados al programa Energía prepago se tienen 4.834.	115%
	Desarrollar 10 Cercanías. Impactar a 42.500 clientes y usuarios	30/12/2019	Alcira Blanco/Edgar Alvarez	Al cierre del cuarto trimestre 2019, se han realizado 10 cercanías desarrolladas 3 en Bga en las comunas 17, 5 y 11, 1 en Florablanca comuna 6, Municipio de Girón 1, Mpio de San Vicente 1, Municipio de Barrancabermeja 1 comuna 5 y Municipios de Barbosa, Puerto Nacional y Vélez 1. Barranca comuna 6 el Boston se realizó entre el 5 al 16 noviembre de 2019, y Comuna 1 de Bucaramanga sector del Kennedy. Se ejecutaron todos los tácticos que se incluyen en cercanía (apertura, cuidamundos, talleres emprendimiento, brigadas en los barrios, talleres con líderes, caravana con tenderos y día del cliente) impactando a 153.104 personas en forma directa y en redes sociales promedio de 11 mil personas en Facebook, 5 mil en Twitter y 1.600 en Instagram.	100%

De

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información Pública

Componente	Actividades programadas	Fecha de cumplimiento	Responsable	Actividades cumplidas	% de avance
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 para su verificación. Ver link: http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoinformaci%C3%B3n/BAblica.aspx#Instrumentos-de-gesti-n-de-la-informaci-n-P-blica-106	30/12/2019	Yehira Natalia Gil	Se han realizado las reuniones de Comité digital celebradas el 18 de marzo, 13 de Junio y el 18 de diciembre de 2019, donde se han tratado temas avance implementación de Gobierno digital, informe de migración y actualización portal WEB, memorias de encuentro digital, Seguimiento y actualización del cuadro de información clasificada. http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoinformaci%C3%B3n/BAblica.aspx#Instrumentos-de-gesti-n-de-la-informaci-n-P-blica-106	100%
	Continuar con la implementación de la estrategia de gobierno digital. Informe de avances de esta implementación.	30/12/2019	Andres Malpica	Se realizó seguimiento a planes de avanza según programación 2019, resultado del análisis de brechas. Se realizó reporte de indicador ITA (Índice de Transparencia Activa) Se actualizaron catálogos de Datos Abiertos Según ITA en datos.gov.co Se realizó diligenciamiento del nuevo autodiagnóstico de Gobierno Digital, con nuevo mecanismo de medición.	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.	03/29/2019 06/28/2019 09/30/2019 12/31/2019	Francisco Mondul	Se realizó actualización de los documentos, los cuales se pueden consultar en el siguiente link: http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoinformaci%C3%B3n/BAblica.aspx#Gesti-n-Documental-100	100%
Subcomponente 3 Criterio Diferencial de Accesibilidad	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.	30/12/2019	Silvia Alejandra Hernández	Se culminó el curso de formación en Lengua de señas nivel III y Reentrenamiento práctico de Lengua de señas dictado a los integrantes del equipo de canales presenciales Bucaramanga, Barranca, San gil, Socorro, conforme a lo establecido en el cronograma de capacitación.	100%
	Garantizar la accesibilidad de acuerdo a la NTCE 6047 de los espacios físicos y servicio al ciudadano. Accesibilidad de los espacios en las oficinas de atención al cliente.	30/12/2019	Clara Consuelo Ortiz	Se realizó la adecuación de los espacios físicos accesibilidad servicio al ciudadano para 58 oficinas de atención al cliente, donde actualmente se encuentra pendiente la adecuación de accesibilidad de la oficina de Cimitarra por encontrarse en trámites de permisos ante la Alcaldía de Cimitarra.	90%
Subcomponente 4 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.	30/12/2019	Francisco Mondul	Se generó y se publicó el informe de los datos de los reportes de estadísticos del proceso de Atención al cliente. http://www.essa.com.co/site/Relaci%C3%B3nconelEstado/Transparenciayaccesoinformaci%C3%B3n/BAblica.aspx#Gesti-n-Documental-100	100%

Dee

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información Pública

<p>Subcomponente 1: Iniciativas adicionales</p>	<p>Continuar con la realización y planeación de actividades que promuevan el ambiente ético en los grupos de interés ESSA. Dos (2) actividades realizadas en el transcurso del año.</p>	<p>30/12/2019</p>	<p>Francela Yohana Villanizar</p>	<p>Los agentes de cambio trabajaron el valor de la Calidez, de acuerdo a la ejecución de junio y septiembre, realizaron un total 40 actividades en sus equipos de trabajo enfocadas a este valor corporativo. Se ejecuto el taller de ética, valores y actuaciones el 20 de agosto de 2019, con la participación de 22 trabajadores. Se programo el segundo taller de ética (principios), valores y actuaciones para el 3 de diciembre de 2019 con nuevos trabajadores de ESSA. Se han realizado 20 circuitos conversacionales.</p>	<p>100%</p>
--	---	-------------------	-----------------------------------	--	-------------

<p>Seguimiento a corte diciembre de 2019 :</p>	<p>Cargo: Profesional de Auditoría Realizó: Yoquín Milena Chaparro Becerra Firma: </p> <p>Cargo: Jefe Area de Auditoría Revisó: Karen Juliana Pinto Bolporquez Firma: </p>
---	--