SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - ESENTTIA S.A. 2024

01 de septiembre a 31 de diciembre de 2024

Componente 1: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN							
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha programada para cumplimiento**	**Corte a diciembre 2024**	
						% Avance	**Observaciones de Control Interno**
1. Política de Administración de riesgos de Corrupción	1.1	Sensibilización a través del Plan de Prevención a las áreas de ESENTTIA, enfocada en los riesgos de cumplimiento (Corrupción, Fraude, Soborno, LAFT/FPADM).	Piezas de comunicación relacionadas con la gestión de riesgos de cumplimiento.	Gerencia de Ética y Cumplimiento	31/12/2024	100%	Se observó cumplimiento del 100% de acuerdo a las publicaciones previstas.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción, vigencia 2024, según ciclo de riesgos.	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado.	Gerencia de Ética y Cumplimiento	31/12/2024	100%	El ciclo de gestión de riesgos se realizó de acuerdo a las actividades programadas al 31 de diciembre de 2024.
3. Consulta y Divulgación	3.1	Publicación del mapa de riesgos de corrupción al corte de la vigencia 2023 en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024.	Mapa de riesgos de corrupción publicado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024.	Gerencia de Ética y Cumplimiento	31/01/2024	100%	Se observó publicación del mapa de riesgos de corrupción en la página web al corte de enero de 2024.
4. Monitoreo y Revisión	4.1	Adelantar Monitoreo Periódico de Listas Restrictivas a los grupos cubiertos en el alcance de la Gerencia de Ética y Cumplimiento.	100% monitoreos realizados según periodicidad.	Gerencia de Ética y Cumplimiento	31/12/2024	100%	Se observó la generación de los monitoreos periódicos al corte del 31 de diciembre de 2024.
	4.2	Adelantar Monitoreo Periódico de Conflictos de Interés e Inhabilidades para Contratar.	100% monitoreos realizados según periodicidad.	Gerencia de Ética y Cumplimiento	31/12/2024	100%	Se observó cumplimiento del 100% de acuerdo a los monitoreos previstos.
5. Seguimiento	5.1	Evaluar el resultado de las Pruebas de la Gerencia, la cual incluye los controles asociados a riesgos de corrupción.	Asegurar el adecuado diseño de controles con alcance en tipologías anticorrupción.	Gerencia de Ética y Cumplimiento	31/12/2024 Según cronograma Pruebas de la Gerencia	100%	Se observó cumplimiento del 100% del cronograma definido para Pruebas de la Gerencia al 31 de diciembre de 2024.

Componente 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES - No aplica para Esenttia						
Subcomponente	**Actividades**	**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha programada para cumplimiento**	**Corte a diciembre 2024**	
					% Avance	**Observaciones de Control Interno**
Esenttia por ser una compañía de carácter industrial no tiene trámites registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.						

Componente 3: RENDICION DE CUENTAS - No aplica para Esenttia						
Subcomponente	**Actividades**	**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha programada para cumplimiento**	**Corte a diciembre 2024**	
					% Avance	**Observaciones de Control Interno**
Según la Ley 1757 de 2015, parágrafo del Art 50, dice que "las Sociedades de Economía Mixta que desarrollen actividades comerciales en competencia con el sector privado, nacional o internacional o en mercados regulados, caso en el cual se regirán por las disposiciones legales y reglamentarias aplicables a sus actividades económicas y comerciales." están exceptuadas de la Rendición de cuentas a la Ciudadanía.						

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - ESENTTIA S.A. 2024

01 de septiembre a 31 de diciembre de 2024

Componente 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha programada para cumplimiento**	**Corte a diciembre 2024**	
						% Avance	**Observaciones de Control Interno**
1. Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Incorporar mejoras tecnológicas al registro de datos de PQRS.	Integración de datos del portal web con los formularios del CRM. Optimización del árbol de requerimientos de PQRS en el sistema.	Gerencia de Gestión de la Experiencia	31/12/2024	95%	Se observó un avance del 95% frente a las actividades propuestas. Para la integración de datos del portal web con los formularios del CRM se espera el paso a productivo por parte de Tecnología en el mes de enero de 2025. Para la Optimización del árbol de requerimientos de PQRS en el sistema, se encuentra disponible la categorizar los tickets de grupos de interés distintos a clientes y de esta manera estamos mejorando el registro de datos de PQRS.
	1.2	Integrar la información de denuncias registradas en la línea ética en los reportes de PQRSD.	Reporte Semestral de PQRSD con cifras de denuncias recibidas a través de la línea ética.	Gerencia de Ética y Cumplimiento	31/12/2024	100%	Se observó integración de las denuncias registradas en la línea ética con los reportes de PQRSD. Actividad implementada al corte del primer semestre de 2024.
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Atención oportuna de consultas y dilemas en la Línea Ética.	Seguimiento a la atención oportuna de consultas y dilemas. (Tiempo máximo de respuesta 8 días hábiles).	Gerencia de Ética y Cumplimiento	31/12/2024	100%	Se evidenció la oportuna respuesta a las consultas y dilemas recibidos por la Gerencia de Etica y Cumplimiento.
3. Talento Humano	3.1	Establecimiento de entornos de sensibilización con las áreas internas para promover la optimización de los tiempos de respuesta y la implementación de comunicaciones ágiles y asertivas con los grupos de interés.	Desarrollo de un modelo de atención en el primer contacto para satisfacer los requerimientos de los grupos de interés.	Gerencia de Gestión de la Experiencia	31/12/2024	100%	Se observó, la ejecución de espacios de sensibilización a las áreas, en la que se cumplió la misión de acordar diseñar respuestas en primer contacto para agilizar las respuestas emitidas a los usuarios.
	3.2	Capacitaciones a Empleados en temas de ética y cumplimiento.	Capacitaciones realizadas de acuerdo con el Plan de Prevención.	Gerencia de Ética y Cumplimiento	31/12/2024	100%	Se evidenció el cumplimiento de las capacitaciones de acuerdo al plan de prevención.
4. Normativa y procedimental	4.1	Realizar consultoría legal para identificar oportunidades de implementaciones normativas que nos ayuden a mejorar el servicio brindado a nuestros grupos de interés.	Reconocimiento de acciones a implementar para mejorar el servicio de la atención a la ciudadanía. Incorporar herramientas para la atención a personas con discapacidades.	Gerencia de Gestión de la Experiencia	31/12/2024	100%	Se observó concepto de Asuntos Legales en donde se detalla el alcance de oportunidades para mejorar el servicio brindado a nuestros grupos de interés.
5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Establecimiento de nuevos canales de interacción con los Grupos de Interés para fortalecer las relaciones y la comunicación.	Implementación de un prototipo de espacios de relacionamiento con grupos de interés.	Gerencia de Gestión de la Experiencia	31/12/2024	100%	Se observó el desarrollo de prototipo de relacionamiento con grupos de interés para espacios presenciales y virtuales con las comunidades,
	5.2	Publicar video sobre uso de la línea ética en página web y redes sociales de Esenttia.	Reforzar la visibilidad de la Línea Ética para el público y grupos de interés.	Gerencia de Ética y Cumplimiento	30/06/2024	90%	Se observó un cumplimiento del 90% de la actividad programada. La publicación del video en redes se reprograma para febrero 2025, debido a que se va a actualizar la intervención del presidente de la Compañía, por cambio del titular del cargo.

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - ESENTTIA S.A. 2024

01 de septiembre a 31 de diciembre de 2024

Componente 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN							
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha programada para cumplimiento**	**Corte a diciembre 2024**	
						% Avance	**Observaciones de Control Interno**
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Actualización de la Matriz ITA: Procuraduría General de la Nación.	Matriz Actualizada vigencia 2024	Coordinación de Gestión Documental	31/10/2024	100%	Se observó la actualización de la Matriz ITA en la página web de la Compañía, de acuerdo a requerimiento de la Procuraduría.
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Establecimiento de entornos de sensibilización con las áreas internas para promover la optimización de los tiempos de respuesta y la implementación de comunicaciones ágiles y asertivas con los grupos de interés.	Desarrollo de un modelo de atención en el primer contacto que consta de respuestas agiles para satisfacer los requerimientos de los grupos de interés caracterizados por Esenttia y la ciudadanía en general.	Gerencia de Gestión de la Experiencia	31/12/2024	100%	Se realizaron distintos espacios de sensibilización a las áreas, en la que se cumplió la misión de acordar diseñar respuestas en primer contacto para agilizar las respuestas emitidas a los usuarios.
	2.2	Optimizar la plataforma de registro y centralización de PQRS para una atención más efectiva	Ajustar la herramienta sistemática de registro de PQRS de Esenttia para asegurar el seguimiento de los tiempos de respuesta según lo establecido en la Ley 1755 de 2015	Gerencia de Gestión de la Experiencia	31/12/2024	100%	Se observó gestión para la mejora en el calculo de los tiempos desde C4C con el acompañamiento de Tecnología.
3. Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1	Elaboración de Matrices de Activos de Información.	Matrices de Activos de Información.	Coordinación de Gestión Documental	31/05/2024	100%	Se evidenció la actualización de las matrices de activos de información en la pagina web de la Compañía.
	3.2	Publicar en la página web de Esenttia las tablas de Retención Documental.	Información publicada.	Coordinación de Gestión Documental	31/05/2024	100%	Se observó la actualización de las tablas de retención documental en la pagina web de la compañía.
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Realizar consultoría legal para identificar oportunidades de implementaciones normativas que nos ayuden a mejorar el servicio brindado a nuestros grupos de interés.	Identificación de acciones a implementar para mejorar el servicio de la atención a la ciudadanía. Reconocer las herramientas para la atención a personas con discapacidades.	Gerencia de Gestión de la Experiencia	31/12/2024	100%	Se observó concepto de Asuntos Legales en donde se detalla el alcance de oportunidades para mejorar el servicio brindado a nuestros grupos de interés.
5. Monitoreo de Acceso a la información Publica	5.1	Generación de informes de acceso público en nuestro portal web.	Realizar publicaciones en periodos trimestrales sobre la información relacionada a la atención de las PQRS recibidas por Esenttia.	Gerencia de Gestión de la Experiencia	31/12/2024	100%	Se observó gestión en el diseño de los informes trimestrales públicos de PQRS.

Componente 6: INICIATIVAS ADICIONALES							
Subcomponente	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha programada para cumplimiento**	**Corte a diciembre 2024**	
						% Avance	**Observaciones de Control Interno**
1. Código de Ética y Conducta	1.1	Actualización del Código de Ética y Conducta de Esenttia, según lineamientos de casa matriz.	Código de Ética y Conducta actualizado y publicado.	Gerencia de Ética y Cumplimiento	31/12/2024	90%	Al corte de 31 de diciembre de 2024, se observó que el documento se encuentra aprobado por Junta Directiva. Esta actividad se cerrará en el mes de enero de 2025 con la diagramación del manual y posterior publicación.
2. Manual del Programa de Cumplimiento	2.1	Revisar y actualizar (si aplica), el Manual del Programa de Cumplimiento frente a normas y cambios en políticas y procesos de Esenttia.	Manual del Programa de Cumplimiento actualizado y publicado.	Gerencia de Ética y Cumplimiento	31/12/2024	100%	Se observó la publicación del manual del programa de cumplimiento en la intranet de la Compañía.
3. Sistema de Gestión Antisoborno - SGA*	3.1	Auditoría Interna al SGA para mantener la certificación en la Norma ISO 37001.	1 auditoría en el año.	Gerencia de Ética y Cumplimiento	31/12/2024	100%	Se observó la ejecución de la auditoría por parte de ICONTEC al corte de 31 de diciembre de 2024. Como se resultado de la auditoría se mantiene la certificación en ISO 37001.
4. Compromiso con la Transparencia	4.1	Renovación del Compromiso por la Transparencia de los trabajadores de Esenttia, según lineamientos de casa matriz.	Resumen del resultado del Compromiso por la Transparencia 2024.	Gerencia de Ética y Cumplimiento	31/12/2024	100%	Se observó que la actividad se realizó bajo el nombre "Compromiso con la Integridad" para el 100% de la población dentro del alcance.