

**SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: Central Hidroeléctrica de Caldas S.A. E.S.P. - CHEC S.A. E.S.P.

Vigencia: Cuatrimestre III Diciembre 31 2016

Fecha publicación: Enero 16 de 2017



Subcomponente/Procesos	Actividades	Fecha Programada	Actividades Cumplidas Diciembre/2016	Porcentaje Avance
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1. Aprobación de junta directiva y adopción definitiva de la política "cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno"	Abril de 2016	La Junta Directiva en su sesión del 07 de abril de 2016, según consta en el Acta No 639, aprobó y adoptó la política de "Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno" como una política inequívoca del quehacer institucional.	100%
	2.1. Adaptación de la matriz de riesgos del grupo empresarial, presentación para validación a Comité de Gerencia, publicación de la matriz en la página web.	Cumplido en el mes de febrero 2016	La matriz de riesgos del grupo empresarial fue adoptada y validada en Comité de Gerencia y se encuentra publicada en la página web de la organización. <a href="http://www.chec.com.co/Portals/0/Riesgos-de-Corrupcion_Plantilla-CHEC_2015.pdf">http://www.chec.com.co/Portals/0/Riesgos-de-Corrupcion_Plantilla-CHEC_2015.pdf</a>	100%
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2. Revisión de la matriz, establecimiento de controles, responsables y plan de acción, alineados con el trabajo que se está desarrollando desde el núcleo corporativo.	Depende del cronograma que defina el núcleo corporativo.	En el tercer cuatrimestre no se adelantaron actividades adicionales sino que se continuó con las relacionadas en el seguimiento anterior.  Las acciones que se pudieron adelantar en todo el año 2016 fueron: 1. Matriz de riesgos de corrupción, validada por Comité de Gerencia 2. Publicación en la página Web 3. Identificación de riesgos de fraude y corrupción en el 100% de procesos de CHEC, en la actualización de riesgos 2016-2017 4. Construcción, validación y aprobación de la matriz de riesgos de Empresa (estratégicos), donde quedaron varios riesgos de corrupción, con plan de acción actual y presupuesto, responsables y presupuesto asociado 5. Queda una brecha gigante para cerrar en materia de corrupción, según la calificación de TRANSPARENCIA POR COLOMBIA, el tema lo lidera Auditoría interna	40%
	Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	NA	No se encuentra incluido en el formato inicial	0%
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1. Seguimiento a los lineamientos planteados desde grupo alrededor de la gestión de riesgos de corrupción	Diciembre de 2016, depende del cronograma que se diseñe desde núcleo.	Esta actividad no se ha iniciado. El seguimiento registrado del 29 de abril de 2016 indica que se está a la espera de directrices por parte de núcleo corporativo, por ahora se cuenta con la primera versión de la Matriz de Riesgos de corrupción publicada en la WEB.	0%
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1. Realizar seguimiento cuatrimestral del mapa de riesgos de empresa	Mayo, septiembre de 2016 y enero de 2017	El seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción de la empresa no se realizó en el año 2016. Esta incluido en el plan de trabajo de auditoría 2017 con el Identificador Nro.337, con un tiempo estimado de 90 horas a cargo de la profesional Victoria Eugenia Ceballos Duque.	0%

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Conformación de equipo de trabajo para la identificación, priorización y racionalización de trámites	1	Matriz de requisitos de trámites y OPA	31/08/2016	El equipo de trabajo encargado del componente de Racionalización de Trámites quedó conformado por las siguientes personas: Administrador de Gestión: Mariana Jaramillo Calderón Administradores de trámites: Angela Maria Santa y Natalia Andrea Gallo	100%
Identificación de trámites e inicio de proceso de inscripción en el SUIIT	2	Matriz de requisitos de trámites y OPA	31/12/2016	Se define que el Gestor de datos de operación será el mismo administrador de trámites.  Se cargan al inventario de trámites del SUIIT los trámites identificados, homologados con EPM.	100%

Trámites



Componente 2: Racionalización de	Subcomponente/Procesos	Actividades	Fecha Programada	Actividades Cumplidas Diciembre/2016	Porcentaje Avance
	Priorización de tramites para racionalización durante 2017	3 Matriz de requisitos de tramites y OPA	31/12/2016	Se revisan los tramites que ya estan inscritos o que estan en proceso de inscripción en el SUT para revisar las posibles racionalizaciones administrativas, normativas o tecnologicas que se pueden desarrollar durante el 2017 cuidando que no se salga de la homologación de los procesos con Grupo EPM.  Se decide revisar a nivel de cadena de tramites el tramite de cambio de uso de servicio, buscando eliminar el certificado de estratificación como documento requerido. Adicionalmente se llega a la conclusión que se buscara la racionalización para todos los tramites a través de la facilitación o mejoramiento de los canales de atención por la WEB u otras estrategias.  Se adjunta componente 2 del PAAC 2017 donde se realizó la priorización. Queda pendiente terminar de validar durante enero la redacción y fechas de estas actividades.	100%
		4 Las solicitudes de copia de factura se realizan de manera presencial, lo que implica un desplazamiento por parte del cliente a una oficina de atención	31/03/2016	El mecanismo ya fue implementado. Las facturas son generadas por el contact center a solicitud del usuario y se envían por correo electrónico.	100%
		5 La solicitud de factibilidad debe hacerse de manera presencial	30/04/2016	El mecanismo ya fue implementado. Desde el SIEC se evidencia a través de los códigos de los usuarios del contact center, la factibilidad que se toma por el contact center y se graba en el sic.	100%
	Optimización del trámite	1.1. Elaborar el informe de sostenibilidad 2015	31/03/2016	Se encuentra publicada en la página web de la organización el informe de sostenibilidad del año 2015 <a href="http://www.chec.com.co/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/informe-de-sostenibilidad-2015/informes-complementarios">http://www.chec.com.co/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/informe-de-sostenibilidad-2015/informes-complementarios</a>  Su contenido fue divulgado igualmente al interior de la organización	100%
		1.2. Publicar información asociada con la gestión empresarial a través de la factura	30/12/2016	En el tercer y cuarto trimestre del año se publicaron en la factura los siguientes temas de gestión empresarial: JULIO: Riesgo Electrico - temporada de cometas - Línea 33 Kv La Virginia - Canales de atención - Riesgo eléctrico - redes chispeando Verificalo.com - Pago con número de cuenta - URE - electrodomésticos vampiro  AGOSTO: Ganadores del concurso Alumbrado Navideño - Banco 2 firma convenio con la CARDER - Feria del libro Vigila tu consumo - Robo de infraestructura - AOM Alumbrado Público (Chinchiná - Salamina) - Tarjeta Grupo EPM  SEPTIEMBRE: Campaña Sostenibilidad - cobertura - La Aurora - Fraudes de energía Uso Responsable de energía Vigila tus consumos - Canales de atención - 7*24 - Tarjeta Grupo EPM  OCTUBRE: Conexión subestación 230 San Felipe - Esmeralda - Tip Ambiental - Reserva Forestal Plan Anticorrupción - Toma el control de tus consumos (+consumos +pagas) - Canales de atención 7*24  NOVIEMBRE: Alumbrado Navideño Manizales - Municipios ganadores de Alumbrado Navideño Conexiones legales en navidad - Pactos por la cuenta - Toma el control de tus consumos Estrategia Faroles Municipios - Campaña - Regístrate en suspensiones de energía Cómo leer tu medidor  DICIEMBRE: Mensaje navidad - Receta Navideña - Campaña: Regístrate en suspensiones de energía Toma el control de tus consumos en navidad - Contribución de Solidaridad	100%

Subcomponente/Procesos	Actividades	Fecha Programada	Actividades Cumplidas Diciembre/2016	Porcentaje Avance
Subcomponente 2 Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1. Realizar un encuentro con proveedores y contratistas	30/12/2016	Se realiza VII encuentro anual con proveedores el 6 de diciembre de 2016. Asistieron 193 proveedores que participan en la mañana de una socialización de temas empresariales y en la tarde de mesas de trabajo conjunto con CHEC para la generación de propuestas ante diferentes temáticas compartidas entre ellos y la empresa.  Se adjunta informe entregado por el proveedor de la logística donde se tiene registro fotográfico y evidencia de la encuesta de satisfacción diligenciada por los asistentes	100%
	2.2. Realizar encuentros Hablando Claro	30/12/2016	Se cumplió y superó el número de encuentros proyectados para Hablando Claro con el Gerente, se realizó en el municipio de Chinchiná el 14 de octubre de 2016, asistieron 45 personas. De igual manera se realizó el encuentro de Hablando Claro con el Gerente en el municipio de Victoria el 28 de octubre de 2016, donde participaron 65 voceros de todos los municipios del oriente. El 18 de noviembre de 2016, se realizó el encuentro Hablando Claro con el Gerente de la zona Noroccidente con un total de 99 asistentes,	100%
	2.3. Realizar una reunión con accionistas	30/12/2016	Según consta en Acta No. 88, la CHEC S.A. E.S.P. llevó a cabo reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas el día 03 de marzo de 2016, en la cual se presentaron los siguientes informes:  * Informe del Presidente de la Junta Directiva sobre el funcionamiento de la misma durante el período 2015-2016 * Consideración del Informe de Gestión de la Junta Directiva y la Gerencia * Consideración del Informe del Revisor Fiscal * Consideración y Aprobación de los Estados Financieros a diciembre 31 de 2015, acompañados de las notas de los mismos.	100%
	2.4. Realizar un encuentro con asociaciones y gremios	30/12/2016	Se realizaron los encuentros programados con los gremios de la ciudad, en el que se presentó un ejercicio de rendición de cuentas a través del Informe de Sostenibilidad 2015, así como temas de acontecer empresarial. Los espacios se llevaron a cabo así:  - Cámara de Comercio de Manizales: 7 de junio de 2016. - Camacol: 13 de junio de 2016. - Fenalco: 21 de junio de 2016.	100%
	2.5. Realizar un encuentro con entes gubernamentales	30/12/2016	Se realizaron los encuentros programados con Alcaldes de Caldas (16 mayo) y Risaralda (23 mayo) en los que se llevó a cabo un ejercicio de rendición de cuentas a través de la presentación del Informe de Sostenibilidad 2015, así como de otros temas de interés para los mandatarios como son la normatividad vigente para alumbrado público y el lanzamiento del concurso de alumbrado navideño para sus municipios.  Se adjuntan como evidencias: - Listado de asistencia. - Fotografías de los eventos. - Ppt presentada.	100%
Subcomponente 3 Rendición de Cuentas	3.1. Realizar una capacitación en temas de cultura ciudadana y ciudad de lo público para los voceros, vocales de control y actores estratégicos, con el fin de fortalecer y cualificar su participación en el ejercicio comunitario.	30/12/2016	En el año 2016 se realizaron los siguientes encuentros así:  1. Encuentro en Manizales Mayo 12 de 2016. Se realizó un encuentro con Vocales de Control de Caldas y Risaralda en las instalaciones de CHEC, en el que se abordaron temas como: Actualización en resoluciones, incentivos y desincentivos de acuerdo con normatividad, canales vanguardistas etc... Se envió invitación a Vocales y líderes comunitarios.  2. Congreso Nacional de Confvocolcits. Julio 13, 14 y 15 en Valledupar. El tema: ¿El Gobierno Local - Servicios Justos para una paz verdadera y el control social de la nueva generación?. En esta ocasión CHEC realizó acompañamiento y además, se apoyo con hospedaje a 6 Vocales de Caldas y Risaralda.  3. I Encuentro Grupo EPM con Vocales de control en la ciudad de Medellín, los días 11 y 12 de Agosto (Programado por la casa Matriz EPM. Fueron invitados Vocales de Control de los Departamentos en los que EPM presta algún servicio público. A este encuentro asistieron de Caldas y Risaralda 10 Vocales.	100%

Subcomponente/Procesos	Actividades	Fecha Programada	Actividades Cumplidas Diciembre/2016	Porcentaje Avance
<p>Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas</p>	<p>3.2. Realizar capacitaciones en RSE para trabajadores</p>	<p>30/12/2016</p>	<p>En el tercer cuatrimestre se reallizaron los siguientes eventos de aprendizaje que se encuentran en el marco de la RSE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 16 congreso internacional de prevención de riesgos ocupacionales – ORP 2016</li> <li>• 18 jornadas internacionales en derecho del medio ambiente</li> <li>• 3 congreso internacional cambio climático</li> <li>• 4 foro de ética del sector eléctrico</li> <li>• Sostenibilidad (Contexto organizacional 2 - Escuela de Líderes)</li> <li>• Energía eólica</li> <li>• Energías renovables no convencionales</li> <li>• metamorfosis</li> <li>• Planificación del sistema de gestión ambiental</li> <li>• Relaciones con los sindicatos</li> </ul> <p>Igualmente, Se realizan los siguientes encuentros de sensibilización y capacitación en temas de RSE:</p> <p>ESCUELA DE LÍDERES : 18/08/2016 - 28/09/2016 - 09/11/2016 - 23/11/2016</p> <p>Conversatorio RSE Informe de sostenibilidad Generación : 26/10/2016 - 18/11/2016</p> <p>Grupo Primario Desarrollo Humano y Organizacional: 12/12/2016</p> <p>Autodiagnóstico Trayectoria de la RSE : 15/12/2016</p>	<p>100%</p>
<p><b>Subcomponente 4</b> Evaluación y Retyoalimentación a la Gestión Institucional</p>	<p>4.1. Realizar evaluación de satisfacción de cada estrategia de rendición de cuentas</p>	<p>30/12/2016</p>	<p>Se realiza encuesta de satisfacción a los proveedores con el encuentro realizado el 6 de diciembre.</p> <p>Los demás encuentros formales fueron realizados durante los cuatrimestre 1 y 2 por tanto no se tienen mas encuestas realizadas</p> <p>Se incluye la información respectiva frente a las rendiciones de cuentas realizadas en las diferentes áreas de influencias CHEC, las cuales dan respuesta a los requerimientos de las comunidades frente a las solicitudes que demandan éstas y las respuestas que tiene la empresa durante este ciclo. En este reporte incluyo los diferentes encuentros realizados durante este año:</p> <p>Marzo 4 y 5 de 2016, se realizó la rendición de cuentas para la zona Noroccidente y Centro, ver informe Marzo pag 10 se adjunta presentación realizada en el encuentro.</p> <p>Abril 8 y 9 de 2016, se realizó la rendición de cuentas para la zona Oriente, ver informe Abril pag. 9 se adjunta presentación realizada en el encuentro.</p> <p>Abril 8 y 9 de 2016, se realizó la rendición de cuentas para la zona Sur y Suroccidente, ver informe Abril pag. 9 se adjunta presentación realizada en el encuentro.</p>	<p>100%</p>
<p><b>Subcomponente 1</b> Estructura Administrativa y Direccionalamiento Estratégico</p>	<p>1.1. Ajuste al modelo de operación de los equipos de trabajo de canales presenciales</p> <p>2.1. Capacitación en lenguaje de señas</p>	<p>29/04/2016</p> <p>29/07/2016</p>	<p>El nuevo modelo de trabajo del Equipo Canales presenciales, inició su operación a partir del 15 de abril de 2016.</p> <p>Mediante correo electrónico masivo enviado a los trabajadores el 17 de mayo de 2016 se socializó el nuevo modelo indicando que se hicieron ajustes originados en el rediseño del modelo de trabajo en razón de la homologación de estos equipos de trabajo con el grupo EPM. Los principales ajustes son la reasignación de gestores de canales presenciales, la reagrupación de las localidades de los Canales Presenciales buscando equilibrio en el número de oficinas, y la concentración de los municipios del departamento de Risaralda en Canales Presenciales 3.</p> <p>Se continuará haciendo seguimiento y realizando ajustes si se considera necesario.</p> <p>El evento de formación en lenguaje de señas se realizó y terminó el 8 de julio de 2016 se capacitaron 12 personas de Canales Presenciales que tienen relación directa con los usuarios del servicio. Como parte de la evidencia de esta actividad se envió el diseño instruccional de la capacitación dictada cuyo objetivo fue aprender el lenguaje de señas Colombiano para promover la comunicación entre personas sordas y oyeses ubicadas en los puntos de atención de CHEC, así como los controles de asistencia de las personas que asistieron a las capacitaciones.</p>	<p>100%</p> <p>100%</p>

*[Handwritten signature]*

Subcomponente/Procesos	Actividades	Fecha Programada	Actividades Cumplidas Diciembre/2016	Porcentaje Avance
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.2. Fortalecer el uso del canal vanguardista apalancados en procesos de sensibilización a los clientes y usuarios y ampliación de la red de puntos de atención en donde el cliente pueda realizar contacto virtual con la empresa	30/12/2016	El fortalecimiento a los canales vanguardistas es una actividad del día a día, a pesar que en el mes de agosto finalizó la estrategia de socialización a la comunidad con gestores vanguardistas, se ha continuado con el acompañamiento desde gestión social a las actividades y promoción desde las diferentes pautas publicitarias.	100%
	2.3. Acondicionamiento de página web de acuerdo con los lineamientos de Gobierno en Línea	30/12/2016	1. después que en el mes de noviembre se recibiera la cotización por parte del contratista de CHEC, se evidenció que el aplicativo de mercurio web no sería mas utilizado por el grupo. Debido a esto se revisó con las filiales cual sería el aplicativo oficial pero a diciembre del 2016 aun no se ha definido este tema para el grupo. Debido a lo anterior, se suspendió por parte de TI realizar la integración de los dos aplicativos pues uno de ellos sale del grupo EPM. Es por ello que queda pendiente retomar nuevamente el aplicativo de matriz de requisitos para realizar algunas mejoras en el mismo y ponerlo en funcionamiento ya que no hay otro aplicativo oficial por el momento. Queda a cargo de TI realizar la socialización con Gestión Comercial para poder definir como implementar el aplicativo.	70%
Subcomponente 3 Talento Humano	2.4. Adecuación de puntos de atención pendientes con baños de discapacitados y rampas.	29/07/2016	De acuerdo con nuevas consideraciones logísticas identificadas, se hará análisis alrededor de temas administrativos, logísticos y legales; con el fin de definir los impactos económicos de esta actividad, ya que de las 6 localidades pendientes de adecuación algunas tienen funcionamiento en locales arrendados y se prevé la finalización del contrato de arrendamiento a corto plazo, en otros inmuebles no se tiene el espacio suficiente ni los niveles de acceso que faciliten el desarrollo de esta adecuación. También se realizará análisis de impacto de estos costos en el componente tarifario al usuario final. Se analizará desde el punto de vista legal y reputacional algunos riesgos que se podrían materializar con el apoyo de las áreas involucradas, buscando acciones para mitigarlos. De acuerdo con los resultados del análisis se plantearán acciones en los PAAC de las siguientes vigencias.	
	3.1. Ejecutar plan de aprendizaje de los temas de conocimientos que apuntan a mejorar la atención al cliente	30/12/2016	Hasta el mes de Diciembre fueron impactados 193 trabajadores del Área de Gestión Comercial con 78 eventos de aprendizaje que apuntan al desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores para brindar una mejor atención al cliente. Es de anotar que han sido realizados otros eventos de aprendizaje para este mismo público objetivo que no son objeto de este reporte.	100%
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1. Realizar verificación y ajuste al sistema de atención al cliente implementado en el año 2015	30/12/2016	A partir del 1 de junio de 2015, se realizó homologación para todo el grupo EPM del proceso Atención Clientes, el cual se encuentra documentado en el sistema de gestión integral en la siguiente ruta: macroproceso atención al cliente/atención clientes.	100%
	4.2. Homologación cláusulas Contrato Uniformes (CCU) con el Grupo EPM	30/12/2016	Se homologaron 4 cláusulas del CCU, lo cual fue adelantado por CHEC para todo el grupo. Actualmente se encuentra pendiente la publicación en diario de amplia circulación	95%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	5.1. Encuesta integrada	30/12/2016	La encuesta integrada se ha venido midiendo cada dos meses con resultados satisfactorios para las líneas de atención, oficinas y reconexión estando por encima de la meta establecida en el 2016 de 9.0	100%
	5.2. Medición CIER	30/12/2016	Se adjuntan las encuestas de julio - agosto y sept - octubre, no se tiene encuesta a noviembre pues esta se deben entregar a inicios de enero Se participó en la encuesta Regional de satisfacción del consumidor, se realizó el análisis de los resultados al interior del equipo de Trabajo de mercadeo y ofertas y se elabora documento adjunto	100%

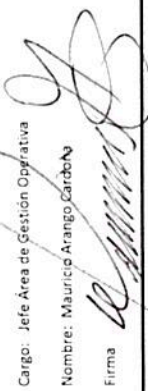
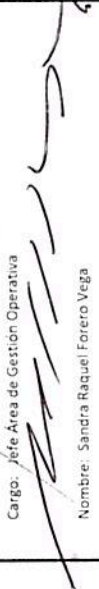
Subcomponente/Procesos	Actividades	Fecha Programada	Actividades Cumplidas Diciembre/2016	Porcentaje Avance
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el Ciudadano	5.3. Encuesta de satisfacción atención en línea	30/12/2016	la encuesta del chat sale en el aplicativo cada vez que los usuarios finalizan cesión, se ha venido revisando la evolución de la encuesta para tener mas información por lo que la encuesta de noviembre cambio su estructura, los resultados en general son muy satisfactorios.	100%
	5.4. Calificación de atención de los asesores contact center	30/12/2016	Se continua con la calificación de los asesores del contact center en cuando a la percepción de la atención del servicio al finalizar la llamada, para el mes de noviembre se tuvo un registro de 1.506 llamadas de las cuales el 79% calificaron la atención como excelente y el 12% como buena, se adjuntan las calificaciones desde agosto a noviembre	100%
	5.5. Indicador de gestión de canal telefónico	30/12/2016	En el ultimo cuatrimestre se ha cumplido durante 3 meses el nivel de servicio de los 4 evaluados, esto se debio a que en el mes de octubre hubo gran afluencia de llamadas superando el trafico de llamadas esperadas por lo que se incrementaron los tiempos de atención en la línea haciendo que las personas permanecieran mas tiempo en la línea esperando a ser atendidas.	100%
	5.6. Indicador de gestión de canal virtual	30/12/2016	El indicador de gestión del chat a noviembre estube en 93% cumpliendo con la meta del 85%. Es de aclarar que durante todo el año el indicador de nivel de servicio estubo por encima de la meta de acuerdo a las asignaciones de personal con base en el flujo de atenciones.	100%
	5.7. Seguimiento a indicadores de quejas y reclamos del CMI CHEC	30/12/2016	Se realiza presentación de los indicadores del CMI incluyendo Quejas y Reclamos en el comité de gerencia del 19 de diciembre de 2016.	100%
	1.1. Publicación de archivos descargables del informe de sostenibilidad	31/08/2016	El archivo descargable del Informe de Sostenibilidad se realizó en el mes de abril de 2016.	100%
	1.2. Publicar seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano	20/01/2017	Se realiza el tercer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de CHEC. Se diligencia el formato de seguimiento y se publica en la página web dentro del tiempo límite. Ver: <a href="http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna/plan-anticorrupcion">http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna/plan-anticorrupcion</a>	100%
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	2.1. Terminar implementación del módulo de PQRS en la página WEB que permita realizar la totalidad del trámite y adjuntar documentos. También permite hacer seguimiento.	30/12/2016	No se pudo realizar la integración con mercurio del módulo de PQRS sin embargo esta funcionando el módulo generando los radicados propios y con este le puede hacer seguimiento a los clientes. Queda pendiente definiciones del Jefe de Área de Gestión Comercial y de núcleo corporativo para ver como se busca una solución definitiva.	90%
	2.2. Publicar en la WEB las respuestas no entregadas al cliente por no contar con la disponibilidad de la información	30/12/2016	Se crearon los usuarios para la administración del módulo por parte de los asistentes comerciales, se capacitaron en el funcionamiento y se les entrego tutorial de inducción del módulo. Actualmente los asistentes comerciales de canales presenciales y los de atención a clientes administran la publicación de las notificaciones en el sitio web	100%
	2.3. Incluir en la estrategia ACERCATE el seguimiento a solicitudes de información laboral	30/12/2016	Se han ingresado en el sistema cuatro solicitudes de referenciamiento de entes externos, teniendo en cuenta que desde SST y aprendizaje no han reportado información al respecto. Para el proximo año se continuara ingresando y haciendo seguimiento a los requerimientos presentados	100%
	2.4. Implementar un mecanismo de suscripción a información por parte de los externos	29/12/2016	Ya se diseño el formulario y se hicieron las pruebas, sin embargo se considera pertinente aplazar la actividad para proximas vigencias debido a que se han venido presentando inconvenientes técnicos para el cargue del desarrollo del formato a la página web.	0%
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva				

Subcomponente/Procesos	Actividades	Fecha Programada	Actividades Cumplidas Diciembre/2016	Porcentaje Avance
Componente 5: Mecanismo de Monitoreo del Acceso a la Información Pública	3.1. Actualizar instrumentos publicada	29/04/2016	La información relacionada con el Registro de activos de información, el índice de información clasificada y reservada, el Esquema de publicación de información, los Contratos adjudicados y Plazos de ejecución y los informes de solicitud de acceso a la información, se encuentra actualizada en la página web, según los tiempos definidos en el esquema de publicación	100%
	4.1. Capacitación en lenguaje de señas	29/07/2016	El evento de formación en lenguaje de señas se realizó y terminó el 8 de julio de 2016 se capacitaron 12 personas de Canales Presenciales que tienen relación directa con los usuarios del servicio. Como parte de la evidencia de esta actividad se envió el diseño instruccional de la capacitación dictada cuyo objetivo fue aprender el lenguaje de señas Colombiano para promover la comunicación entre personas sordas y oyentes ubicadas en los puntos de atención de CHEC, así como los controles de asistencia de las personas que asistieron a las capacitaciones.	100%
	5.1. Seguimiento a los indicadores de tiempo de respuesta de Atención clientes	30/12/2016	A nivel de grupo se establecieron dos indicadores relacionados con el tiempo de respuesta, donde se busca que los requerimientos sean atendidos en el término legalmente establecido, es decir, 15 días hábiles. Los indicadores se encuentran en la siguiente ruta: MACROPROCESO ATENCIÓN AL CLIENTE/Atencionalientes/indicadores	100%
	5.2. Seguimiento a solicitudes información recibidas en otras áreas (acercate)	30/12/2016	Se presentaron 167 solicitudes por Acercate, para el próximo año se continuara con este sistema de información para el ingreso de las mismas	100%

			Se definieron las variables a tener en cuenta en la identificación de trabajadores con riesgo de fraude, y de acuerdo con estas se identificaron los trabajadores que cumplen con los parámetros definidos, se semaforizaron de acuerdo al nivel del riesgo y se definieron estrategias para mitigar dicho riesgo. Adicional se definió que este procedimiento se realizara de manera anual en el mes de agosto de cada año.	
	Definir procedimiento para monitorear condiciones económicas, estilos de vida o conflictos de intereses en trabajadores sensibles al riesgo de fraude y poner en operación este procedimiento	30/12/2016	Para conflicto de interés se ha revisado la documentación existente en EPM y se tiene una propuesta ajustada para aplicación en CHEC, sin embargo, esta pendiente de aprobación y definición final del alcance teniendo en cuenta que en CHEC es un tema voluntario al no ser funcionarios públicos, se adjunta los ajustes propuestos en la documentación de EPM. Este procedimiento tendrá como fuente de información lo identificado en riesgo de fraude. Se realizó el análisis y procedimiento para riesgo de fraude de los trabajadores y se viene trabajando en el procedimiento para el conflicto de intereses, sin embargo, se tiene pendiente definir cómo opera legalmente este tipo de declaraciones en CHEC ya que sus trabajadores no son funcionarios públicos. Teniendo en cuenta lo anterior no se ha aprobado el procedimiento y documentación diseñada hasta el momento. Se ajusta el alcance de esta actividad hasta la definición del procedimiento y se planteará en la próxima vigencia (2017) una actividad concerniente a la aprobación y puesta en operación de dicho procedimiento	80%

*M*

Subcomponente/Procesos	Actividades	Fecha Programada	Actividades Cumplidas Diciembre/2016	Porcentaje Avance
Gestión ética	1.2. Ejecutar plan asimilación de cambio de Gestión Ética	30/12/2016	<p>El 8 de septiembre el equipo Cadena de Suministro realizó jornada de comunicación con proveedores, en la cual se trataron los siguientes temas: Derechos Humanos, anticorrupción y Contacto Transparente</p> <p>El 28 de septiembre se llevó a cabo el módulo Contexto Organizacional 1 de Escuela de Liderazgo, dirigido al segundo grupo de jefes y gestores, el cual incluyó el tema de valores corporativos.</p> <p>El 1 de octubre el equipo Gestión de Instalaciones realizó inducción al nuevo Contrato Integral, en la cual se incluyeron los valores corporativos y la línea Contacto Transparente.</p> <p>Se dio inicio a la campaña del RIT, para promover su respeto, conocimiento, aplicación y consulta, así como el especial énfasis en comportamientos detectados</p> <p>Se finalizó la sensibilización de cultura y ética en las capacitaciones de reentrenamiento en alturas para auxiliares técnicos. En total se ejecutaron sesiones en las siguientes fechas del año 2016, impactando un total de 177 trabajadores</p> <p>Se continúa con la campaña de difusión del RIT que se extenderá hasta final de año y continuará con temas detectados.</p> <p>Se realizó actividad de cierre con el tema de valores. La activación se denominó Jornada de Adopción de Valores y se trataba recordar los valores empresariales por medio de actores que los personificaban. El montaje se ubicó en una zona de alto tránsito de la empresa y quienes pasaban por allí debían elegir el valor que querían adoptar y tomarse una foto con este. La foto queda de recuerdo para que el trabajador pueda instalarla en su puesto de trabajo. Se adjuntan evidencias de la actividad.</p>	100%

Consolidación del PAAC 2016	<p>Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa</p> <p>Nombre: Mauricio Arango Cardón</p> <p>Firma </p>
Seguimiento Al PAAC 2016	<p>Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa</p> <p>Nombre: Sandra Raquel Forero Vega</p> <p>Firma </p>