

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

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1.	Revisar si la política de Gestión Integral de Riesgos es adecuada y está artikulada con la política del SGI	100	<p>Cuando se revisó la política del SGI, no se tenía la política de Riesgos de Grupo Empresarial. Si bien no está explícito en la política del SGI todo el tema de gestión integral de riesgos (GIR), perfectamente se puede ver como parte de ella de forma implícita en general y explícita en los lineamientos que hacen alusión a el objeto de impacto Personas (seguridad y salud en el trabajo) y Ambiental como otro objeto de impacto que hacen parte de la GIR.</p> <p>La política de riesgos es una construcción del grupo empresarial, aprobada en CHEC por el Comité de Gerencia y puesto a consideración de la Junta Directiva.</p>
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	<i>Actualizar el mapa de riesgos de empresa donde estan incluidos algunos riesgos de corrupción con responsables</i>	50	<p>El mapa de riesgos de empresa ha tenido dos seguimientos en lo que va corrido del año 2017, para su actualización y según procedimientos, siempre se espera el insumo que viene de grupo, con las validación en cascada (grupo, negocio, empresa). No obstante este año se decidió dejar a consideración de cada filial la actualización, considerando la consultoría 2025 contratada desde el núcleo.</p> <p>De acuerdo con retroalimentación del grupo, la idea es dejar el mismo mapa de riesgos, haciendo las validaciones respectivas en comité de gerencia, pero para ello debemos esperar el resultado del análisis de entorno interno y externo, que está en proceso en este momento. Una vez se consolide la información de todas las áreas, se hará la revisión entre planeación operativa y GIR- CHEC, para llevar a la validación final por parte del comité de gerencia.</p>
	2.2.	<i>Continuar con la inclusión riesgos de fraude y corrupción en los análisis de riesgos en los procesos de empresa</i>	60	<p>Los riesgos de fraude, corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo, se vienen incluyendo hace dos años, en todos los análisis de riesgos en procesos. Para esta vigencia 2017-2018, igual se partirá de la matriz de riesgos 2015-2016, la cual incluyó estos riesgos.</p> <p>Estamos en el proceso de actualización de dichas matrices por parte de los responsables de proceso, para realizar la revisión y posterior validación con los jefes de área</p>

Handwritten signature

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.3.	<i>Realizar análisis para iniciar con la inclusión de Riesgos en materia de derechos humanos y corrupción en los estudios previos de los procesos de contratación</i>	80	El Proceso Planificación y Gestión diseñó la matriz de riesgos en contratación en materia de derechos humanos, teniendo en cuenta la normatividad vigente al respecto y los riesgos identificados por la consultoría; y la socializó con Cadena de Suministro. Dentro de la socialización, se identificó la necesidad de buscar unir dicha matriz con la matriz de riesgos en contratación general, acción que, de realizarse, viabilizaría la implementación de dicha matriz dentro de los estudios previos tal y como se planteó el componente.
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1.	<i>Publicación en la Web de las políticas de CHEC para consulta de todos los Grupos de Interés incluyendo Política Cero Tolerancia al Fraude, La Corrupción y el Soborno</i>	100	Se realiza publicación en la página web de todas las políticas institucionales para que puedan ser consultadas por todos los grupos de interés. Pueden ser consultadas en el siguientes link: http://www.chec.com.co/Portals/0/Poli%CC%81ticas%20CHEC.pdf También se publicaron las políticas relacionadas con la transparencia y las acciones anticorrupción en el informe de sostenibilidad en el siguientes link: http://www.sostenibilidadchec.com/transparencia-anticorrupcion/
	3.2	<i>Realizar consulta y validación de la matriz de riesgos de corrupción con el comité de gerencia de CHEC y publicar las actualizaciones en web si aplica</i>	100	Esta actividad se llevó a cabo el 06 de febrero en Comité de Gerencia.
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1.	<i>Realizar seguimiento a las acciones propuestas en el mapa de riesgos de empresa en los riesgos de corrupción</i>	60	En lo que va corrido del año se han realizado dos seguimientos a las acciones propuestas por los jefes de área en la matriz de riesgos de empresa. Vale aclarar que incluso se hizo seguimiento a las partidas presupuestales asignadas para las acciones, cuando así era requerido. Vale aclarar que hay acciones que hacen parte del día de los procesos, por lo cual no se requieren recursos adicionales para llevar a cabo dichas acciones
	4.3.	<i>Realizar seguimiento y actualización de los riesgos de fraude y corrupción en los procesos de la empresa</i>	50	El seguimiento a los riesgos de los procesos, incluyendo riesgo de fraude y corrupción lo debe hacer cada responsable del proceso, información que debe quedar registrada en el aplicativo Kairos. En este momento estamos en el proceso de actualización de las matrices de riesgos en procesos 2017-2018, una vez nos hagan llegar los diferentes responsables de proceso dichas matrices, haremos la revisión y validación de la inclusión de los riesgos aquí mencionados, asociados con el estatuto anticorrupción, aclarando que dichos riesgos no aplican necesariamente a todos los procesos.

m/1/16/17

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1. <i>Realizar seguimiento a la Gestión Integral de Riesgos con Comité de Gerencia, Comité de Auditoría, Junta Directiva y Asamblea de Accionistas</i>	80	<p>En lo que va corrido del año se han realizado varios seguimientos a la gestión integral de riesgos así:</p> <p>1. Comité de auditoría = Informes de riesgos, desde la perspectiva de la auditoría interna, quienes planifican y ejecutan sus auditorías basadas en riesgos.</p> <p>2. Comité de Gerencia: Se llevaron los siguientes temas: - Matriz de riesgos de corrupción, para validación - 06 de febrero - Video y presentación de toda la gestión de riesgos en CHEC, avances y pendientes - Abril 05 - Planes contingencia: avances del resultado de practicante en el primer semestre de 2017, actualización de la guía metodológica y aplicación a 11 procesos de la organización</p> <p>Pendiente llevar a Comité: Taller plan de crisis, matriz de riesgos de empresa. En el mes de octubre se llevará a Comité de Auditoría el seguimiento a la Gestión Integral de riesgos y se presentará resumen del asunto a la Junta Directiva.</p>
	5.2. <i>Realizar seguimiento cuatrimestral del mapa de riesgos de corrupción de empresa</i>	0	

Componente 2: Racionalización de Trámites

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Todos los Trámite, Proceso o Procedimientos (Excepto facilidades de pago)	1 A través de la página web se realizarían estos tramites incluyendo la opción de adjuntar documentos y hacer seguimiento a los tramites o procedimientos	80	La implementación de las modificaciones se encuentra realizada, pero se continúan con problemas en el consumo de los web services.. se han tenido muchas demoras en las respuestas por parte de servisoft, empresa proveedora del aplicativo mercurio, retrasando la entrega. Actualmente el último problema reportado es un tema de una librería que genera error, se esta pendiente de la respuesta de servisoft
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	2 Realizar las financiaciones menores a 1 SMLV por canal telefónico	80	Se subió al SGI el instructivo Plazo para pago por el Canal Telefónico y se elaboró un paso a paso que sirve de guía para los asesores del Contac center, para realizar las financiaciones por el canal telefónico, el cual esta pendiente de aprobación, queda pendiente realizar pruebas y socialización con los asesores del canal telefónico.
Cambio de uso	3 Gestionar con las alcaldías de Manizales y Villamaria los certificados de estratificación y no solicitarlo al usuario	40	El proceso de Estratificación envió Modelo de Reglamento del Comité Permanente de Estratificación. Adoptado con Acta número 03 - 003 el 14 de abril de 2005. Se nombró nuevo representante de la empresa al Comité de Estratificación de Manizales

M/11/14

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
------------------------	-------------	-------------------	-----------------------------------

Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1. <i>Elaborar el informe de sostenibilidad 2016</i>	100	Se elaboró y publicó el informe de sostenibilidad de CHEC 2016, el cual cuenta con un soporte en página web: http://www.sostenibilidadchec.com Y soportes descargables así como informes complementarios en PDF: http://www.sostenibilidadchec.com/informes-complementarios
Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1. <i>Realizar Mesas de trabajo con proveedores y contratistas</i>	10	Se inició el acercamiento con la Cámara de Comercio como socio estratégico para la realización de la actividad. Dicho acercamiento se hace en el marco del convenio celebrado con esa entidad para el desarrollo de los proveedores y contratistas de la región.
	2.2. <i>Realizar encuentros Hablando Claro</i>	20	El 17 y 18 de mayo de 2017 se dio inicio a la estrategia Hablando Claro en los municipios de Santa Rosa y Marsella en el Departamento de Risaralda. En la zona Centro se han realizado encuentros de hablando claro en VILLAMARIA, MANIZALES, RIOCLARO, BAJO TABLAZO, CHINCHINA, PALESTINA, EL TREBOL, RISARALDA. Se espera que el próximo hablando claro con el gerente, se realice el 18 de agosto de 2017 que corresponde a la zona Sur (Departamento de Risaralda), una vez efectuado el encuentro, se reportarán las respectivas evidencias. Este informe fue elaborado por el contratista y el interventor del procesos por parte de CHEC.
	2.3. <i>Realizar una encuentro con accionistas</i>	100	Se realizó asamblea ordinaria el 21 de marzo/2017 y se presentó el informe de gestión de la Junta directiva y del gerente y se hace la publicación oficial del informe de sostenibilidad
	2.4. <i>Realizar encuentros con entes gubernamentales, asociaciones y gremios</i>	90	Se han llevado a cabo el espacio de relacionamiento, diálogo y transparencia con alcaldes, representantes de administraciones municipales y otros integrantes del grupo de interés estado del departamento de Caldas y Risaralda. En este espacio se presentaron temas de interés relacionados con la empresa, su gestión y proyectos, así como la presentación del concurso de alumbrado navideño que se lleva a cabo en todos los municipios del mercado CHEC. Durante el 28 y 29 de agosto se llevaron a cabo los Encuentros Regionales con Gobierno, otro espacio de relacionamiento y formación dirigido al grupo de interés estado y clientes gobierno, donde se presentan temáticas pertinentes para su gestión pública.

M 11/14/17

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
<p align="center">Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones</p>	2.5.	<p align="center"><i>Realizar encuentros con trabajadores</i></p>	100	<p>En el mes de junio de 2017 se dio inicio a las Jornadas de Comunicación en la empresa, espacios creados para conversar de temas de interés general y personal. liderados por el Gerente, Subgerentes y jefes de áreas, con los trabajadores en la Estación Uribe y posteriormente en las localidades. En las zonas se realizaron mesas de trabajo en las que los jefes rotaban y visitaban cada mesa, la cual tenia aproximadamente 15 trabajadores de las zonas. En las Jornadas de comunicación se impactaron 802 trabajadores, así: Canal 1: 66 trabajadores, Canal 2: 45 trabajadores Canal 3: 68 trabajadores Canal 4: 58 trabajadores Estación Uribe: 565 Las Jornadas se llevaron a cabo en los Municipios de Santa Rosa de Cabal, Supia, Manizales, Dorada, logrando llegar al personal Técnico y Comercial de los Departamentos de Caldas y Risaralda.</p>
<p align="center">Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas</p>	3.1.	<p align="center"><i>Ejecutar actividades y estrategias de gestión social y educación a clientes</i></p>	66	<p>Desde el Área de Distribución se viene trabajando en las estrategias de viabilización de proyectos, hablando claro y encuentros con voceros principalmente.</p> <p>En el año 2017 Gestión Social ha realizado las siguientes actividades en el marco del acompañamiento socioambiental a la Subgerencia de Subestaciones y líneas: 1. Acompañamiento para la Viabilización de acciones técnicas. 2. Acompañamiento a Comunidades Vecinas a subestaciones: se realizó la caracterización de las 61 subestaciones de la zona de influencia de chec y se seleccionaron por prioridad las que se encuentran ubicadas en los municipios de: Santuario, Anserma, Risaralda, La Felisa, Salamina, Aránzazu, Supía, La Virginia, Dosquebradas, Santa Rosa, Marquetalia y Guarinocito. 3. Acompañamiento a Banco2: Se acompañan 27 familias en Caldas y 17 familias en el Departamento de Risaralda. 4. Investigación.</p> <p>Desde el área Generación de Energía se propicia el acercamiento y la corresponsabilidad entre la empresa y la comunidad aledaña al área de influencia de Generación de energía, a través de procesos de información, formación y concertación que dinamicen la sostenibilidad territorial.</p>

Milly

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
	3.2.	<i>Realizar capacitaciones y socializaciones en RSE para trabajadores</i>	75	Se realiza reunión con interventor y representante de empresa de seguridad con el fin de validar las piezas informativas en materia de política de Derechos humanos de CHEC con miras a socializarse con los trabajadores de contratistas y representantes de la empresa de seguridad. Así mismo y desde el 31 de agosto se dio inicio al proceso de difusión masiva de la política de derechos humanos vía mensajes de texto y correo masivo y se espera realizar hasta el mes de diciembre. De igual forma, desde el proceso de capacitación se han realizado eventos de aprendizaje relacionados con RSE para trabajadores ejecutados durante el segundo trimestre del año 2017
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.	<i>Publicación de informes de solicitudes atendidas de los hablando claro</i>	80	<p>Se envió consolidado de requerimientos realizados durante el año 2016, en el marco de la estrategia de diálogo Hablando Claro, a comunicaciones para realizar la publicación del mismo en la página web, el cual contiene las solicitudes realizadas por la comunidad, el estado, cantidad y la solución presentada por la empresa.</p> <p>La publicación fue realizada en la página web de la empresa en el siguiente enlace: http://www.chec.com.co/comunidad/dialogo-transparente-y-equilibrado/hablando-claro</p>
	4.2.	<i>Realizar encuentro con voceros</i>	100	Durante el mes de marzo se realizaron los tres espacios de Rendición de Cuentas a Voceros, para zona oriente se realizó el encuentro en el municipio de Pensilvania el 3 de marzo de 2017, para zonas centro y sur se realizó el encuentro en el centro vacacional Santagueda el 17 de marzo, y para Noroccidente el encuentro se llevó a cabo en el municipio de Riosucio el 24 de marzo de 2017, la participación total fue de 216 voceros, los cuales representaron cada una de las mesas zonales que se ejecutaron durante el año 2016, se presentó un total de 833 solicitudes, con una efectividad en las respuestas por parte de CHEC del 80%. Se diseñó multimedia para hacer las respectivas presentaciones y mostrar los consolidados, esta herramienta reposa en la Subgerencia de Distribución
	4.3.	<i>Hacer plan de comunicación y difusión al informe de sostenibilidad y hacerle seguimiento</i>	95	<p>Se vienen realizando los Hablando Claro, estrategias de dialogo con la comunidad y la empresa. En este espacio se socializa el informe de sostenibilidad y se entrega la separata.</p> <p>Por otra parte, se crearon piezas visuales para publicar en redes sociales, con el objetivo de invitar a la comunidad a ingresar a ver el informe y enviar sus opiniones sobre temas que se deben tener en cuenta para el próximo informe de gestión 2017.</p>

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
------------------------	-------------	-------------------	-----------------------------------

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1 Realizar seguimiento trimestral al plan comercial	50	El plan comercial formulado para el año 2017, contiene el listado de iniciativas a trabajar durante el año, en forma trimestral se realiza seguimiento consolidado al plan comercial.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1. <i>Adquirir y poner en funcionamiento una APP para CHEC que permita realizar trámites y servicios de una manera ágil desde un teléfono móvil</i>	25	Se recibieron cotizaciones de varios proveedores para contratar la implementación de una aplicación móvil que les permita a los clientes CHEC tener un relacionamiento con la empresa a través de los servicios prestados por el APP, se presentaron demoras para tomar la decisión debido a las diferencias de valores entre un proveedor y otro, además, fue necesario replantear las necesidades. Quedó presupuestado para el año 2018, bajo dichos parámetros.
	2.2. <i>Implementación de la facturación en sitio para una muestra piloto de clientes del área urbana de la zona de cobertura de CHEC</i>	100	La facturación en sitio es un proceso de facturación urbana que se realiza cada mes a través de terminales portátiles. El personal de CHEC hace la impresión y entrega el recibo de energía al usuario en el mismo momento de la lectura. Entre los días, 19, 20, 21 y 22 de agosto de 2017 se realizó facturación en sitio urbano en las localidades de PENSILVANIA, SAMANA Y NORCASIA., en las cuales se hizo acompañamiento a cada uno de los lectores, no solo para atender las inquietudes de los clientes, sino también para conocer las particularidades en la operación. Facturación en sitio urbana se está realizando en las localidades de Risaralda, Arauca, Palestina, Belalcazar, San José, Pácora, Samaná, Norcasia, Victoria, Pensilvania y Marquetalia.
	2.3. <i>Implementación de pago datafono en sitio para clientes en proceso de suspensión en algunas zonas de la cobertura de CHEC</i>	100	El resultado de la prueba de uso de datafono para pago en el momento de la gestión persuasiva, aviso de suspensión o suspensión mostró que nuestros clientes no responden a esta alternativa de pago. Del potencial de 7.761 posibles usos sólo fue efectivo el 0.06% , por lo tanto descartamos este mecanismo de contención de la suspensión del servicio pues no hay aporte real para una muestra bastante significativa.

me 11/11/17

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.4.	<i>Creación de ventanillas únicas para atención de constructores en las localidades de Manizales y Dosquebradas</i>	40	Se han venido adelantando reuniones con Camacol y con la participación de Luis Germán Cardenas de Mercadeo, Cesar Augusto Delgado y Ángela María Santa, pues se pretende establecer dos convenios con CAMACOL, de Risaralda y Caldas, para asesorar al cliente antes de hacer solicitudes de conexión, con el fin de que la ventanilla de constructores sea más fluida y no tenga inconvenientes en la recepción documental, para ello está haciendo un planeamiento con ambos entes, en procura de establecer procesos formativos con los constructores, tanto los afiliados a Camacol como con aquellos constructores informales.
	2.5.	<i>Implementación de la estrategia mas cercano, con el fin de acercar la empresa y la comunidad para fortalecer las relaciones con base en valores de confianza, transparencia y respeto.</i>	70	Se continua realizando la estrategia MAS CERCANO, con las comunidades del área urbana y rural con el objetivo de acercar la empresa y la comunidad para fortalecer las relaciones en base a valores de confianza, transparencia y respeto utilizando como metodología actividades de comunicación e intercambio en torno a temas de interés para los participantes. en el año 2017 se han impactada 757 personas en Caldas y Risaralda.
	2.6.	<i>Implementar una línea de atención preferencial a través del contac center para el segmento empresas, subsegmentos oro y plata</i>	100	Ya se encuentra implementada la línea de atención preferencial, para lo cual el cliente se debe inscribir. a través de la factura, redes sociales, en reuniones con clientes segmento empresas. Se está realizando la campaña de comunicaciones para difundir la línea de atención preferencial para empresas, a través de correo electrónico, mensaje de texto, redes sociales.
	2.7.	<i>Gestiona tu consumo: Realizar proceso educativo a los clientes por las personas que realizan lectura, reparto, suspensión o reconexión, gestión de cobranza, revisiones o insalaciones para que conozcan como se realiza el proceso de lectura del medidor</i>	65	Con el programa Gestiona tu consumo se han impactado, al 31 de julio de 2017 9.519 usuarios CHEC.
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	<i>Continuar con los espacios para difusión y socialización de temas asociados a la Atención Clientes a través de las redes de sinergia</i>	40	Se realizan sesiones de trabajo virtuales, vía link en las cuales participan AC 1 y 2 de localidades. Programadas para realizarlas cada 15 días de 5 a 6 de la tarde, en las cuales se tratan temas de atención al público. Se invita a conocedores de diferentes procesos para tratar temas de estratificación como Mónica Pérez y al Dr. Cesar Iván de soporte clientes, entre otros. Se comparten mejores prácticas en localidades y casos de interés para todos.

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.2.	<i>Realizar jornadas de acompañamiento a los trabajadores de canales presenciales y soporte clientes de acuerdo con las necesidades identificadas en la atención de PQR's</i>	75	En lo que va corrido del año, se han realizado 30 jornadas de acompañamiento a los trabajadores de canales presenciales y soporte clientes de acuerdo con las necesidades identificadas en la atención de PQR's, en el mismo número de localidades, donde se revisaron expedientes, se corrigieron falencias y se hicieron recomendaciones. en el mes de septiembre de 2017 se continuará realizando las jornadas de acompañamiento en las 10 localidades que faltan, incluyendo a Manizales.
	3.3.	<i>Ejecutar plan de aprendizaje del área de gestión comercial</i>	61	<p>Durante el primer semestre del año 2017 se han ejecutado los siguientes eventos que hacer parte del área Gestión Comercial de CHEC y que impactan directamente la prestación del servicio se tiene una ejecución estimada del 61% del plan de aprendizaje de toda el área Gestión Comercial.</p> <p>Es de anotar que el total de evento planeados fue de 24 y se tienen las siguientes estadísticas 1- Se han ejecutado 8 de los temas planeados 2- 11 de estos migraron como plan de aprendizaje 2018, derivados de la priorización realizada con los jefes de área en vista de la disponibilidad presupuestal vigente a la fecha 3- Se tienen pendientes en total para 2017, la ejecución de 5 eventos de aprendizaje por lo que el plan en la presente vigencia será de 13 temas de conocimiento que corresponden a las necesidades del área</p> <p>A Junio 30 el área Gestión Comercial ha recibido un total de 41 eventos de aprendizaje entre planeados o no planeados.</p>
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	<i>Actualización del normograma aplicable a soporte clientes e implementación de ajustes necesarios</i>	60	En el SGI dentro de la documentación del proceso Atención Clientes se encuentra el normograma actualizado, versión 15. Los lineamientos son dados para todas las filiales desde la Unidad de Diseño de Operaciones Comerciales .
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	<i>Implementar todo el proceso unificado de notificación de suspensiones programadas de manera centralizada en el Contact Center de CHEC</i>	90	La actividad de notificación de suspensiones, se extendió a líderes comunitarios para que ellos a su vez repliquen en la comunidad. Igualmente se tiene la BD de administradores de propiedad horizontal quienes han solicitado el servicio. Desde el contact center se inscribe el número del celular de la persona que esta reportando un daño para que de ahí en adelante se le notifique por mensaje de texto de las suspensiones programadas. la actividad es de constante ejecución.

M 17/14

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.2.	<i>Seguimiento al indicador de gestión del canal telefónico</i>	60	<p>Para el segundo trimestre del año 2017 se tuvo menor afectación en la prestación del servicio, debido al cambio climático lo que se refleja en la cantidad de llamadas entrantes a reportar daños de energía, lo que permitió cumplir con el indicador de nivel de servicio igual o superior al 85%</p> <p>Los municipios más afectados por daños en el mes fueron: La Dorada, Chinchiná, Manizales, La Celia, Santuario, Dosquebradas y Santa Rosa, la mayor parte de estas para informar falta de energía en el sector, voltaje oscilando en instalación y sector, solicitud de reconexiones y daños en contador y acometida.</p>
	5.3.	<i>Realizar seguimiento mensual en comité de gerencia a los indicadores estratégicos de Atender integralmente al cliente/usuario de acuerdo con sus necesidades</i>	60	Se realizan seguimientos mensuales a todos los indicadores del CMI en el Comité de gerencia, donde la dirección ha realizado seguimiento a los indicadores estratégicos relacionados con quejas y reclamos

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	<i>Publicación de archivos descargables del informe de sostenibilidad</i>	100	Se realizó la publicación del informe de sostenibilidad de CHEC 2016 en plataforma web la cual alberga informes descargables en formato PDF tanto del informe central, así como de la gestión complementaria realizada por la empresa
	1.2.	<i>Publicar seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano</i>	66	El 14 de septiembre de 2017 se realiza la publicación en la página web de la empresa del segundo seguimiento cuatrimestral PAAC agosto 31 de 2017
	1.3	<i>Diseñar y ejecutar plan de comunicación para el PAAC 2017</i>	75	<p>Se publicaron e mails marketing a diferentes grupos de interés de chec como proveedores y contratistas, líderes de opinión, clientes y comunidad, estado, gremios. El contenido segmentado con información clave sobre el PAAC para cada grupo de interés.</p> <p>Además, se publicó en redes sociales videos capsulas e información de acuerdo a cada componente del PAAC</p> <p>Se continúa realizando las campañas y actividades de acuerdo con lo programado.</p>
	1.4.	<i>Diseñar y ejecutar plan de difusión del formato de suscripción para solicitud de información y generar boletines informativos periódicamente</i>	30	Se realizó el cambio del botón REGISTRATE para darle mayor visibilidad en el home de la web, se incluyó en el micrositio de participación ciudadana y se viene haciendo difusión a través del sitio web y redes sociales

Manizales

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	<i>Publicar en la WEB las respuestas no entregadas al cliente por no contar con la disponibilidad de la información</i>	66	En la página WEB de la empresa en la ruta: http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/notificaciones-por-aviso , se publican las respuestas no entregadas al cliente por no contar con la disponibilidad de la información.
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	<i>Actualizar instrumentos de gestión de información</i>	60	Secretaría General y Gestión documental están revisando y ajustando los instrumentos para la gestión de la información: Registro de activos de información, Índice de información clasificada y reservada y Esquema de publicación de información, conforme a las sugerencias dadas por la consultora de TIC para gobierno abierto. Producto del plan de mejora Nro. 44682 que surgió en el primer seguimiento al PAAC 2017.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	<i>Elaborar una estrategia comunicativa, en temas de Seguridad y riesgo eléctrico, en lengua Embera.</i>	40	CHEC ha identificado la necesidad de hacer intervenciones comunitarias referidas a procesos reflexivos frente al tema de riesgo eléctrico, uso y acceso responsable frente al servicio de energía en los resguardos indígenas. Actualmente nos encontramos avanzando en el proceso de contratación con el docente que asumirá este proceso, y paralelamente en la selección de los contenidos que se espera sean traducidos, para realizar las capacitaciones.
	4.2.	<i>Realizar cuatro jornadas técnico formativas en los cabildos mayores de los resguardos San Lorenzo, Cañamomo Lomapieta, la Montaña y Escopetera y Pirza</i>	75	Se continúa con la ejecución de las jornadas técnico formativas en los cabildos mayores de los resguardos indígenas de Riosucio en donde se abordan temas sobre el conocimiento de Infraestructura eléctrica interna y externa y Riesgo Eléctrico; en el año 2017 se han realizado tres encuentros así: Resguardo indígena de San Lorenzo el 9 de mayo de 2017, Resguardo indígena Nuestra Señora de la Montaña: 15 de julio de 2017, Resguardo indígena Cañamomo Lomapieta: 27 de julio, está pendiente el taller con el Resguardo indígena Escopetera y Pirza.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	<i>Generar informe de relacionamiento con los clientes industriales del OR y socializarlo</i>	0	Esta actividad será ejecutada al finalizar el año 2017

M. I. M.

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
------------------------	-------------	-------------------	-----------------------------------

Componente 6: Otras iniciativas

Subcomponente	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Agosto/2017
Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.1. <i>Continuar con la definición del procedimiento para declaración de conflictos de intereses y poner en operación este procedimiento</i>	80	Se elaboró un procedimiento en borrador para la declaración de conflicto de interés, el cual está siendo revisando y ajustado en coordinación con Secretaria General, Servicios Corporativos y auditoria.
	1.2. <i>Ejecutar el plan de gestión de clima ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética planteado para el año 2017. (Incluye generación de reportes en las áreas que dar cuenta del clima ético de CHEC e identificar mejoras y complementar RIC Ética)</i>	70	<p>El 26 de julio se realizó el lanzamiento del código de ética de grupo empresarial, definiendo 3 valores y 5 principios eticos.</p> <p>Principios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimos nuestros compromisos 2. Nuestro interés primordial es la sociedad 3. Brindamos un trato justo 4. Cuidamos el entorno y los recursos 5. Buscamos fundamentalmente servir <p>Valores:</p> <p>Calidez, transparencia y responsabilidad.</p> <p>Se ha venido desarrollando el plan de comunicaciones para el despliegue del código de ética de grupo empresarial, se esta en espera de lineamientos de grupo para el tema de medición de clima ético y dilemas éticos. De momento se continuara con la campaña de comunicaciones y sensibilización, y se implementará campaña de CERCANIA relacionada con el valor CALIDEZ</p>

Consolidado del PAAC 2017	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma 
Seguimiento al PAAC 2017	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma 