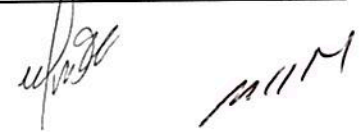


Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1. Revisar si la política de Gestión Integral de Riesgos es adecuada y está articulada con la política del SGI	100	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. 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.
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>	100	El mapa de riesgos de empresa, fue debidamente actualizado, se realizó de acuerdo al análisis de entorno propio de CHEC, debidamente avalado por el núcleo. El mapa de riesgos de empresa, incluye algunos riesgos de corrupción. En el plan de trabajo de auditoría del año 2018 se encuentra una asignación en la cual se evaluará el cumplimiento y la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción.
	2.2. <i>Continuar con la inclusión riesgos de fraude y corrupción en los análisis de riesgos en los procesos de empresa</i>	100	Se terminó el proceso de consolidación de las matrices de riesgos en procesos. Se realizó presentación en comité de gerencia con los resultados finales. Posteriormente se enviaron las matrices de riesgos para validación de los jefes de área y se hicieron algunos ajustes finales. Pudimos evidenciar que la mayoría de procesos consideró, analizó y calificó los riesgos de fraude, corrupción y otros lavado de activos y financiación del terrorismo. Información que puede ser consultada en el SGI, en la documentación de cada proceso Las áreas y procesos pueden consultarse en el SGI, en cada proceso por la opción Documentación/ RIESGOS, los riesgos actualizados en el año 2017. Información que también se está ingresando en kairós.
	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>	100	Desde el proceso de planificación y gestión se adelantó un ejercicio de diseño y ajuste a la matriz de riesgos en contratación, tendientes a generar una propuesta que permita la inclusión de riesgos en materia de DDHH, en el desarrollo de los estudios previos de los procesos de contratación. A la fecha se tienen identificados los riesgos en DDHH según el tipo de contratos y se tiene una base en Excel la cual está en diseño de culminación y prueba la cual se entregara para validación y revisión al proceso de contratación y riesgos en el mes de febrero de 2018

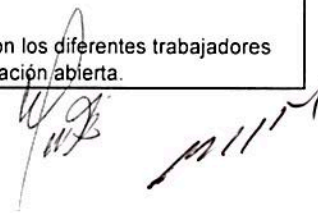


Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1. <i>Publicación en la Web de las políticas de CHEC para consulta de todos los Grupos de Interés incluyendo Política Cero Tolerancia al Fraude, La Corrupción y el Soborno</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/Pol%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>	100	El último seguimiento a las acciones que cada jefe de área propuso se hizo en la validación de la matriz de riesgos de empresa, en la cual se incluyen los riesgos de corrupción Con las propuestas recibidas desde Núcleo, para los riesgos de empresa y de corrupción, en CHEC, hacemos reuniones previas con planeación, para analizar y filtrar la información con los expertos, en el caso de riesgos de empresa, posteriormente se cita a comité de gerencia para realizar la revisión, análisis y validación o actualización de las respectivas matrices. Se estable el plan de acción, el cual es validado por cada jefe de área.
	4.3. <i>Realizar seguimiento y actualización de los riesgos de fraude y corrupción en los procesos de la empresa</i>	100	Con la actualización de las matrices de riesgos en procesos, se hizo seguimiento y validación de la inclusión de los riesgos de fraude y corrupción en procesos. La mayoría de procesos incluyó estos riesgos, pero ninguno de estos riesgos quedó en alto o extremo, razón por la cual no tienen un plan de mejora. Pueden consultar los riesgos en el SGI, en cada proceso, DOCUMENTACIÓN/RIESGOS, Adicionalmente estamos en el proceso de cargue de las plantillas en kairós
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>	100	El último seguimiento al plan de crisis se realizó el 27 de noviembre/2017 en el Comité de Gerencia, donde se realizó la consolidación de la actualización de matrices de riesgos en procesos. El 14 de diciembre/2017 se realizó taller manejo de crisis, con el Comité de Gerencia, relacionada con el plan de crisis, plan de continuidad. Hubo excelente asistencia, se cumplieron los objetivos planteados.
	5.2. <i>Realizar seguimiento cuatrimestral del mapa de riesgos de corrupción de empresa</i>	0	

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
Componente 2: Racionalización de Trámites			
Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
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	95	Implementación de una herramienta autoservicio en la página WEB para la realización de tramites Se realizaron las últimas pruebas en ambiente de calidad, ya se pueden consumir 2 de los 4 servicios, faltando por definir un problema de una ruta. Todas las pruebas han resultado satisfactorias y se espera que con esta última definición de la ruta se ponga en produccion
Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	2 Realizar las financiaciones menores a 1 SMLV por canal telefónico	95	Se oficializa en el SGI la guía para asistentes de canales presenciales y asesores del Contac center para el otorgamiento de financiaciones por el canal telefónico inferiores a 1 SMLMV
Cambio de uso	3 Gestionar con las alcaldías de Manizales y Villamaria los certificados de estratificación y no solicitarlo al usuario	80	Información Geográfica), con el fin de solicitarle que CHEC pueda acceder a la base de datos de estratificación Urbana y Rural del Municipio para realizar las consultas de los clientes, quien respondió que como la base de datos esta ligada al IGAC, la empresa debe solicitar la respectiva autorización para acceder a esta base de datos. Se continúa con las gestiones en el Municipio de Villamaria, se elevó sugerencia a la Secretaria de Planeación de no hacer el cobro de los certificados de estratificación o en su defecto disminuir el valor y que permitieran a las empresas de servicios públicos poder adelantar la consulta en una base de datos.

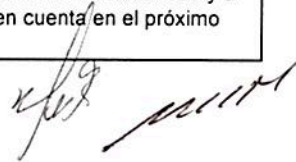
Componente 3: Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
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>	100	Se realizó la actividad de mesas de trabajo con proveedores y contratistas locales en el marco del VIII Encuentro Anual de Proveedores y Contratistas de CHEC. En el encuentro contamos con la participación activa de 88 empresas a nivel nacional. Para la mesa de trabajo, sin embargo, se contó con una participación especial por parte de 19 contratistas locales de la empresa. En dicha actividad se trataron 3 temas diferentes: 1. ¿Cómo presentar ofertas? 2. ¿Qué veo, qué propongo? 3. ¿Cómo me relaciono con CHEC? Esta interacción se dio de manera personalizada, contando con los diferentes trabajadores del Equipo de Cadena de Suministro, en espacios de conversación abierta.



Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.2. <i>Realizar encuentros Hablando Claro</i>	100	<p>Hablando claro es un espacio que propiciamos para el encuentro, el diálogo, la rendición de cuentas y la concertación de compromisos entre el gerente, las directivas de la empresa y los representantes de los clientes y la comunidad</p> <p>Durante el año 2017 se realizaron 5 encuentros de Hablando Claro así: Zona Centro, en el municipio de Palestina, con 59 participantes Zona Suroccidente, en el Municipio de Marsella, con 67 participantes Zona Noroccidente, en el Municipio de Salamina, con 81 participantes Zona Suroccidente, en el Municipio de Anserma, con 75 participantes Zona Oriente, en el Municipio de Pensilvania, con 80 participantes</p> <p>Para un total de 362 personal impactadas en los departamentos de Caldas y Risaralda en estos encuentros participaron los voceros de los municipios y corregimientos de las diferentes zonas.</p> <p>Se trataron temas técnicas, comerciales y particularmente aspectos que atañen a la incidencia de Chec en procesos del medio ambiente. Se socialización las solicitudes de los voceros manteniendo el formato que evidencia una imagen más fresca y próxima a los clientes representados en los voceros.</p>
	2.3. <i>Realizar 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>	100	<p>Debido a la necesidad de fortalecer los espacios de relacionamiento y comunicación con Estado, la empresa enfocó su gestión en realizar encuentros con este grupo de interés, dentro de los que se encontraron iniciativas adicionales como los Encuentros y Seminarios Regionales con Gobiernos, actividades encaminadas a fortalecer el diálogo y brindar formación en temas relacionados con el servicio de energía y afines para su gestión pública.</p> <p>Durante el 2017 se llevaron a cabo 2 encuentros regionales y 4 seminarios regionales con una cobertura de 93 asistentes, dentro de los que se encuentran representantes de la administración municipal, concejales y funcionarios de entidades gubernamentales.</p>
	2.5. <i>Realizar encuentros con trabajadores</i>	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.</p> <p>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</p> <p>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>

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1. <i>Ejecutar actividades y estrategias de gestión social y educación a clientes</i>	100	Desde el negocio de generación se adelantaron acciones relacionadas con las siguientes estrategias: Acompañamiento a la operación del negocio Acompañamiento comunidades vecinas a áreas de influencia Acompañamiento a iniciativas socioambientales del negocio Relacionamiento comunitario - acompañamiento socio ambiental generación "Convenio Corporación para el Desarrollo de Caldas- Chec. En el Área de Distribución se trabajó en las estrategias de viabilización de proyectos, hablando claro y encuentros con voceros principalmente.
	3.2. <i>Realizar capacitaciones y socializaciones en RSE para trabajadores</i>	100	A continuación se relacionan los eventos de aprendizaje relacionados en materia de RSE para trabajadores ejecutados durante el segundo semestre del año 2017 15001- Inducción a la empresa 023023- Reinducción SST 023037- Inspecciones de Seguridad 043015- Foro DDHH 053068- Derechos humanos Virtual 064505- Reinducción T. Organizacional 064639- Energías Renovables 100501- Participación ciudadana, control Social
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1. <i>Publicación de informes de solicitudes atendidas de los hablando claro</i>	100	Se realiza la publicación en la página web de la empresa las solicitudes atendidas, en el siguiente link: http://www.chec.com.co/comunidad/dialogo-transparente-y-equilibrado/hablando-claro
	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>	100	Se crearon piezas visuales para publicar en redes sociales, con el objetivo de invitar a la comunidad a ingresar a la página de la empresa a consultar el informe de sostenibilidad y a su vez enviar sus opiniones y plantear temas que se deben tener en cuenta en el próximo informe de gestión 2017.



Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano			
Subcomponente	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1 Realizar seguimiento trimestral al plan comercial	100	Se vienen ejecutando todas las iniciativas del plan comercial, registrando seguimiento del tercer trimestre. El seguimiento del último trimestre del años 2017 se realiza la segunda semana de Enero una vez se haga el cierre del año, aunque se prevé que se cumplirán todas las iniciativas trazadas. Para 2018 se plantea un nuevo plan comercial de cara al cliente, en los diferentes segmentos.
	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	Debido a una variedad de consultas presupuestales generadas, fue necesario iniciar un proceso de licitación pública el cual se encuentra en proceso y se espera iniciar los trabajos finalizando el mes de enero/2018. Esta actividad sera incluida en el PAAC del año 2018
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	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 esn 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 los 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.
	2.4. <i>Creación de ventanillas únicas para atención de constructores en las localidades de Manizales y Dosquebradas</i>	100	En Manizales se implementó la ventanilla única par atención de constructores, desde el mes de enero de 2017, con el trabajador Julián Rios Pinilla, después de establecer convocatoria externa. El 18 de septiembre de 2017 se dió inicio oficial a la ventanilla única para atención de constructores en la localidad Dosquebradas, El trabajador encargado de esta ventanilla recibió instrucción e inducción en actividades del equipo ATC, matriz de requisitos en la conexión y temas varios, de igual forma recibió apoyo de los compañeros de Atención Técnica de Clientes. Con los convenios establecidos con el gremio Camacol, tanto de Caldas y Risaralda se establecieron las gestiones para hacer una actividad extensiva a la ventanilla, en procura de facilitar al cliente el entendimiento de la normativa antes de llevarse una mala experiencia en la ventanilla por no tener sus conexiones en regla, para ello Camacol Caldas, dispondrá de dos personas que harán una tarea disuasiva tanto en Manizales como en Dosquebradas. este convenio fue firmado en el mes de noviembre y ya se tiene la persona que hará la tarea en Manizales y se encuentra en gestión la de Dosquebradas



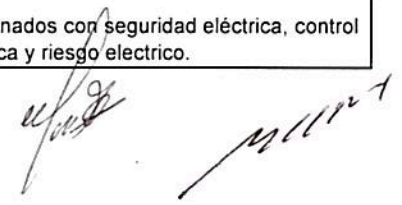
Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.5. <i>Implementación de la estrategia mas cercano, con el fin de acercar la empresa y la comunidad para fortalecer las relaciones con base en valores de confianza, transparencia y respeto.</i>	100	<p>En el año 2017 se llevaron a cabo 42 reuniones con comunidades de diferentes Municipios de los departamentos de Caldas y Risaralda, con aproximadamente 1.034 personas impactados en donde se atendieron inquietudes de los clientes, temas asociados a los comportamientos deseables: cultura de pago, disfrute del servicio, uso canales vanguardistas, uso responsable del servicio. La política de responsabilidad social de la empresa y se explicó el funcionamiento de los medidores de energía asociado a URE.</p> <p>De igual forma, se realizaron 8 reuniones Técnico-Comerciales con la asistencia de 437 personas de la comunidad, en las cuales se contó con personal Técnico de Pérdidas, Atención Técnica a Clientes y Gestoras sociales de Distribución, con el fin de socializar y aclarar inquietudes de tipo técnico.</p>
	2.6. <i>Implementar una línea de atención preferencial a través del contac center para el segmento empresas, subsegmentos oro y plata</i>	100	<p>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.</p> <p>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. 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.</p> <p>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.</p>
	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>	100	<p>Durante el año 2017 se realizó proceso de educación a 16,297 usuarios de CHEC sobre la forma como se realiza la lectura del medidor.</p>
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>	100	<p>En el tercer cuatrimestre del año 2017 se realizaron las siguientes Redes de Sinergia: septiembre 7 y 28, octubre 12, noviembre 9 y 30, diciembre 21 de 2017.</p> <p>En las redes de sinergia se fortalecen las competencias para atender y gestionar PQRs. En la medida que se logra este propósito, se mejora la atención a clientes. También se aprovecha para reforzar protocolo de interacción con clientes y esto redundando en la satisfacción de clientes. Las redes de sinergia buscan la mejora continua del Proceso Atención Clientes, optimizando las herramientas tecnológicas con las que cuenta CHEC.</p>
	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>	100	<p>Durante el año 2017 se realizaron 40 jornadas de acompañamiento a los trabajadores de Canales y soporte clientes presenciales, en 40 localidades, dónde se revisaron expedientes, se corrigieron falencias y se hicieron recomendaciones identificadas en la atención de PQR's</p>

Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
Subcomponente 3 Talento Humano	3.3.	Ejecutar plan de aprendizaje del área de gestión comercial	100	En el segundo semestre del año 2017 se dió ejecución al 100% del plan de aprendizaje de la vigencia. El evento de Calidez en el Servicio al Cliente se realizó en el último trimestre. Estos eventos tienen un impacto directo en la prestación del servicio Es de anotar que el total de evento planeados fue de 24 y se tienen las siguientes estadísticas 1- Once (11) Se ejecutaron de acuerdo con lo planificado 2- Nueve (9) migraron como plan de aprendizaje 2018 3- Cuatro (4) fueron eliminados
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	Actualización del normograma aplicable a soporte clientes e implementación de ajustes necesarios	100	La normatividad asociada al Proceso Atención Cliente, viene directamente de la Unidad de Diseño de Operaciones Comerciales de EPM. Desde allí se dictan los lineamientos para que las filiales ejecuten. Durante el año 2017 se realizaron las actualizaciones normativas correspondientes, las cuales se encuentran en la documentación del Proceso Atención Clientes que reposa en el SGI.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Implementar todo el proceso unificado de notificación de suspensiones programadas de manera centralizada en el Contact Center de CHEC	100	Se ha venido realizando toda la comunicación centralizada de suspensiones programadas y se ha venido ajustando de acuerdo a las realidades de las zonas. el proceso esta funcionando muy bien. se tienen 25.920 a 11 de diciembre del 2017. La actividad de notificaciones 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 numero 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.
	5.2.	Seguimiento al indicador de gestión del canal telefónico	100	Mensualmente se realiza seguimiento y análisis al indicador de gestión del canal telefónico
	5.3.	Realizar seguimiento mensual en comité de gerencia a los indicadores estratégicos de Atender integralmente al cliente/usuario de acuerdo con sus necesidades	100	Se realizó durante el 2017 los seguimientos requeridos en el Comité de Gerencia y Junta Directiva. Se encuentra programado para el 29 de enero/2018 realizar el último seguimiento con los indicadores medidos al mes de diciembre de 2017.

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

Subcomponente	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Publicación de archivos descargables del informe de sostenibilidad	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.	Publicar seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano	100	El 16 de enero de 2018 se realiza la publicación del tercer seguimiento cuatrimestral al PAAC, con corte al 31 de diciembre de 2017.
	1.3	Diseñar y ejecutar plan de comunicación para el PAAC 2017	100	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. Además se publicó en redes sociales videos cápsulas e información de acuerdo a cada componente del PAAC Se envió mensaje de texto al celular de los auxilios técnicos y personas que no tienen acceso permanente a correo electrónico, con el fin de que consulten el PAAC y estén contextualizados cuando se hagan campañas para la participación.

Subcomponente/Procesos	Actividades	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.4. <i>Diseñar y ejecutar plan de difusión del formato de suscripción para solicitud de información y generar boletines informativos periódicamente</i>	100	<p>El mecanismo de suscripción para la solicitud de información es una actividad que se había incorporado dentro del plan de acción de Gobierno en línea en el componente de Gobierno Abierto, por lo cual se había reportado dentro del PAAC 2016 y 2017.</p> <p>Después de recibir la asesoría en Gobierno en Línea por parte de la consultoría se evidenció que esta actividad no da respuesta a los requerimientos de GEL y se identificaron otras iniciativas que responden a lo solicitado en el componente y que involucran más directamente al ciudadano y a dar respuesta a sus solicitudes e inquietudes. Estas iniciativas son: Plan de participación ciudadana y mecanismos de contacto, en los cuales se viene trabajando para fortalecerlos.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior y la poca acogida del medio, se considera que no se debe continuar con la implementación y difusión de este mecanismo.</p> <p>Para dar respuesta a las personas inscritas, se enviará un comunicado agradeciendo el interés, contándoles que no daremos continuidad al envío de información y remitiéndolos a hacer parte y visitar los medios como página web y redes sociales</p>
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>	100	<p>Se vienen realizando las publicaciones de las respuestas no entregadas al cliente por no contar con la información necesaria para hacerle entrega de la misma, de acuerdo con lo establecido en el siguiente link</p> <p>http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/notificaciones-por-aviso</p>
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1. <i>Actualizar instrumentos de gestión de información</i>	100	<p>Los instrumentos de gestión de información fueron ajustados, actualizados y publicados en la página web de la empresa, previo el visto bueno de la consultara de TIC PARA GOBIERNO ABIERTO, conforme a las indicaciones y sugerencias dadas en la capacitación realizada.</p>
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1. <i>Elaborar una estrategia comunicativa, en temas de Seguridad y riesgo eléctrico, en lengua Embera.</i>	100	<p>Se elaboró folleto para prueba piloto traducido a la lengua Embera, resultado del trabajo adelantado frente a este tema, el cual será de gran valor para la empresa en lo referido al tema inclusión y para las comunidades indígenas como un elemento diferenciador en su relacionamiento con CHEC. Este ejercicio se convierte en el inicio para adelantar otras piezas comunicativas, que aborden otros tema de interés para este tipo de comunidades.</p>
	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>	100	<p>Se realizaron las 4 jornadas técnico formativas en los cabildos mayores de los resguardos indígenas San Lorenzo, Cañamomo Lomapieta, la Montaña y Escopetera y Pirza así:</p> <p>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/2017 Resguardo indígena Escopetera y Pirza: 18 de diciembre de 2017.</p> <p>En las jornadas educativas se abordaron temas relacionados con seguridad eléctrica, control de pérdidas de energía eléctrica, infraestructura eléctrica y riesgo eléctrico.</p>



Subcomponente/Procesos	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Generar informe de relacionamiento con los clientes industriales del OR y socializarlo	100	Desde Operación Integrada se da respuesta a los requerimientos de los usuarios del Módulo de Atención Preferencial que formalizan requerimientos o consultas por intermedio de su comercializador, ejecutivo de cuenta o el canal dispuesta para la atención preferencial (CHEC Grupo Atención Inmediata LD-AtencionInmediata@chec.com.co), para lo cual se preparara un informe detallando los eventos presentados en el sistema que generaron afectación al usuario.; En 2017 se atendieron requerimientos de: Alpina, Descafecol, PRO Oriente SAS, Mineros Nacionales, Planta Mágica - Súper de Alimentos, Tablemac Estos informes fueron socializados via correo electrónico a los clientes afectados

Componente 6: Otras iniciativas

Subcomponente	Actividades		Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas Diciembre 31/2017
Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.1.	Continuar con la definición del procedimiento para declaración de conflictos de intereses y poner en operación este procedimiento	90	Se revisó en su totalidad la propuesta que contiene las situaciones de conflicto de intereses y el procedimiento para declarar transparencia y conflicto de intereses y los formatos para quienes no puedan acceder al sistema. Dicha propuesta se presentará al Comité de Gerencia para su aprobación e iniciar con la implementación una vez sea aprobado.
	1.2.	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)	100	El 26 de julio se realizó el lanzamiento del código de ética de grupo empresarial, definiendo 3 valores y 5 principios éticos. Se realizó durante todo el año 2017 campaña de ética (valores y principios CHEC). la campaña tuvo dos etapas una el primer semestre con la frase CON CHEC SOY BUENA NOTA, y con la imagen de los instrumentos musicales incluyendo textos de valores y principios de CHEC, además, de comportamientos identificados desde cambio y cultura. Los colores de la campaña eran fondo negro y diferentes colores en rombos. A mediados del segundo semestre, a partir de una indicación de EPM enfocada a CERCANÍA, la campaña tuvo una evolución; se cambio de instrumentos musicales a fotos de caras alegres sonrientes de la gente CHEC, lo cual proyecta cercanía. Se utiliza la frase que nos envió EPM enfocada a CERCANÍA. y los colores son fondos blancos, verdes corporativos y fotografía.

Consolidado del PAAC 20017	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma 
Seguimiento PAAC 2017	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma 