

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



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 II Agosto 31 de 2019

Fecha publicación: Septiembre 11 de 2019

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

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Agosto 31/2019
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1. Realizar mantenimiento a la política del sistema de gestión integral	Documento que refiera cumplimiento del numeral 5.2.1 literal a) y b) de la norma ISO 9001:2015	10	Se viene realizando validación de los instrumentos de alineación y se tiene programada reunión con Desarrollo Humano y Organizacional para revisar cómo se puede empezar a incorporar en los procesos con los responsables de los mismos, desde el ciclo normativo, los resultados del ejercicio.
	1.2. Definir y documentar la posición de la empresa respecto a Cabildeo o lobby con gremios, actores políticos entre otros y la Responsabilidad política empresarial, para asegurar la transparencia en la toma de decisiones de la empresa	Documento o política donde se establezca claramente la posición de la empresa frente al Cabildeo	100	La Política de Relacionamiento con el Grupo de Interés Estado fue presentada y aprobada en Comité de Gerencia el 20 de mayo de 2019.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Validar el mapa de riesgos de corrupción de CHEC	Matriz de riesgos de corrupción validada por el comité de gerencia de CHEC	100	El 21 de enero de 2019 se presentó en comité de gerencia la matriz de riesgos de corrupción y la propuesta de Plan Anti corrupción y de atención al ciudadano, en compañía de la profesional de ingeniería de riesgos. Se analizaron los riesgos de corrupción y se redefinieron algunos escenarios de riesgos y algunas calificaciones de acuerdo con la discusión realizada, teniendo como base análisis previo realizado de los análisis de riesgos efectuados en los procesos. El 30 de enero de 2019 se publicó de la matriz de riesgos de corrupción en la página web de CHEC de acuerdo con lo establecido en la normatividad y la discusión realizada.
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1. Publicación en la web de la matriz de riesgos de corrupción	Matriz de riesgos de corrupción validada y publicada en la página web de chec	100	La matriz de riesgos de corrupción se encuentra publicada en la página web de la empresa, en el siguiente enlace: http://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/PAAC/Presentacio%CC%81n_Web_Corruptio%CC%81n_2019.pdf
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.2. Gestionar acompañamiento de la revisoría fiscal en el análisis de causas de los riesgos de corrupción	revisión de matriz de riesgos de corrupción de acuerdo con el acompañamiento de la revisoría fiscal	100	Auditoría efectuó el contacto con KPMG, la capacitación fue dictada el 24 de mayo de 2019, a 20 líderes de equipos y concedores de procesos. El profesional de KPMG puede acompañar en otra sesión a algún proceso para la identificación de riesgos y controles, lo cual debe ser definido por los responsables de las áreas.

Subcomponente/ Procesos	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Agosto 31/2019
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1.	<i>Monitoreo a los riesgos de corrupción en el nivel de gestión de procesos</i>	Con base en los seguimientos a procesos revisar 2 veces al año el impacto de los riesgos en procesos con respecto a la matriz de corrupción	20	Se realizó un sondeo general de las matrices de riesgos de los procesos y se encuentra que aún los riesgos asociados a fraude y corrupción son los mismos que se identificaron en el ejercicio realizado en el mes de enero y por tanto no se evidencia necesidad de realizar modificación a la matriz de riesgos de empresa. Para complementar el análisis se solicitó a Gestión Integral del Riesgo un resumen de los resultados de actualización de riesgos en procesos realizado en el primer seguimiento del año.
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1.	<i>Realizar seguimiento cuatrimestral al PAAC y a los riesgos de corrupción</i>	Informe de seguimiento	66	Los seguimientos al PAAC durante el año 2019 han sido efectuados según lo establecido en las estrategias para la construcción del PAAC Versión 2.
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites (ver formato aparte)					
Componente 3: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Agosto 31/2019
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1.	<i>Elaborar informe de sostenibilidad 2017 generando mecanismos de acceso a la información virtuales y digitales</i>	Informe de sostenibilidad publicado	100	El informe de sostenibilidad de CHEC 2018 fue publicado en la página web de la empresa, cumpliendo con los estándares GRI e incluyendo en él el informe del Gerente y la Junta Directiva a la Asamblea de accionistas. http://www.sostenibilidadchec.com/
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.2.	<i>Diseñar e implementar plan de comunicación Informe de Sostenibilidad</i>	Con este plan se busca implementar diferentes iniciativas y estrategias comunicativas, así como elaborar piezas comunicativas que promuevan el conocimiento y acceso a los resultados del informe de sostenibilidad de CHEC	80	Se llevó a cabo plan de comunicación sobre el informe de sostenibilidad 2018, con la presentación del Gerente, se entregó separata y memoria USB con el informe. El Gerente envió mensaje masivo a los trabajadores, presentando los principales logros. Se entregó separata a personajes clave de EPM y Gerentes de las Filiales del Grupo, se publicó boletín masivo interno CHEC te informa, imagen con el link y una introducción con algunos tips clave, se publicó presentación en la carpeta de Grupos primarios, con el fin de que los jefes y líderes multiplicaran la información a sus equipos de trabajo, se envió Boletín de Prensa a líderes de opinión. Se realizó Agenda de medios con el Gerente, rueda de Prensa con líderes de opinión y se entregó separata. Se envió separata a Rectores de Universidades, Alcaldes Municipales, presidentes de la Asamblea y del Concejo en Caldas y Risaralda, a las gestoras sociales. Se publicó en los diarios "La Patria" y "El Diario" de Caldas y Risaralda, en la facturas de energía, en las revistas - Destino Caldas - Destino Café - La Pirámide - Fenalco Caldas y Risaralda. En la Cámara de Comercio de los departamentos de Caldas y Risaralda. Publicación en redes sociales, Facebook, Twiter. Entrega de separatas a clientes especiales, además, se están haciendo presentaciones en asambleas o juntas de gremios.

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Agosto 31/2019
Subcomponente 2 Dialogo de Doble Via con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1. <i>Realizar asamblea general de Accionistas.</i>	CHEC con base en lo establecido por la ley y según los aspectos que definen la gestión de su modelo de relacionamiento, establece para el ejercicio de rendición de cuentas a sus grupos de interés diferentes mecanismos de relacionamiento dialógicos y presenciales en los territorios donde hace presencia (Caldas y Risaralda), los cuales se realizan de manera segmentado con cada grupo de interés identificado por la empresa, y en los cuales se abordan aspectos metodológicos y temáticos alineados con lo que se establece como "Audiencia Pública de Rendición de Cuentas"	100	Se realizó la Asamblea de accionistas en la cual se presentó el informe de la Junta Directiva y del Gerente y se hizo entrega del informe de sostenibilidad.
	2.2. <i>Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda</i>		10	La presente actividad quedó consignada dentro del plan de relacionamiento con Estado y está programada para llevarse a cabo con alcaldes y gobernadores electos, por lo que se realizará en el mes de noviembre. Como insumo para la ejecución de este espacio, se viene realizando un monitoreo del mapa político de Caldas y Risaralda.
	2.3. <i>Realizar jornadas de Comunicación con Gente CHEC (Trabajadores).</i>		50	Se realizaron las jornadas de comunicación en la Estación Uribe, los días 28 y 29 de agosto/2019, en las que el Gerente de CHEC, realizó intervención para contextualizar a los trabajadores acerca del entorno Internacional, nacional y local. Además, se propició un espacio para que los jefes de área resolvieran inquietudes acerca de temas relevantes para la gestión empresarial.
	2.4. <i>Realizar encuentro Anual de Proveedores y Contratistas</i>		0	
	2.5. <i>Realizar jornadas de rendición de cuentas a voceros y vocales de control.</i>		100	Se realizó el último espacio de CHEC, Cumple el pasado 10 y 11 de mayo/2019, con participación de 57 voceros para las zonas Noroccidente y Suroccidente, con un balance muy positivo frente a la respuestas ofrecidas por CHEC en estas zonas.
Subcomponente 2 Dialogo de Doble Via con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.6. <i>Realizar reunión con Gremios de Caldas y Risaralda</i>	CHEC con base en lo establecido por la ley y según los aspectos que definen la gestión de su modelo de relacionamiento, establece para el ejercicio de rendición de cuentas a sus grupos de interés diferentes mecanismos de relacionamiento dialógicos y presenciales en los territorios donde hace presencia (Caldas y Risaralda), los cuales se realizan de manera segmentado con cada grupo de interés identificado por la empresa, y en los cuales se abordan aspectos metodológicos y temáticos alineados con lo que se establece como "Audiencia Pública de Rendición de Cuentas"	50	Se pidieron espacios en las Juntas Directivas de diferentes gremios como Fenalco, ANDI, Cámara Comercio. El Gerente presentó en la Asamblea de Caldas el informe de sostenibilidad, asistió a la junta directiva de Fenalco donde realizó presentación de la gestión de CHEC y está agendado para las juntas directivas del ANDI y Cámara Comercio en el mes de octubre. Se definió presentación para gremios, incluyendo temas específicos para los mismos.
	2.7. <i>Realizar rueda de prensa con medios de comunicación de Caldas y Risaralda (informe de sostenibilidad)</i>		100	En forma posterior a la realización de la asamblea de accionistas, se realizó rueda de prensa con líderes de opinión en la cual se comunicó información relevante de la gestión 2018 y se socializó el informe de sostenibilidad 2018.
Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	<i>Incluir la rendición de cuentas como actividad estratégica dentro de los planes de relacionamiento y comunicación con todos los grupos de interés.</i>	Planes de relacionamiento y seguimiento de los mismos	100	Se realizó ejercicio de alineación de metodología DNP para la realización de rendición de cuentas, con los elementos actuales del modelo de relacionamiento con Grupos de Interés de CHEC con miras a que se incorporen como acciones transversales dentro de los planes de relacionamiento. Dicha incorporación espera realizarse en el transcurso del año 2019.

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Agosto 31/2019
Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1. <i>Realizar diagnóstico del cumplimiento y nivel de ajuste de las metodologías de rendición de cuentas y participación ciudadana, de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico de MIPG y revisar las acciones propuestas para incluir en el PAAC 2020 o modificar el PAAC 2019 si es del caso</i>	Acciones para el PAAC 2020 acordes al diagnóstico realizado o modificar el PAAC 2019 si es del caso	45	Se está realizando análisis de la nueva metodología de rendición de cuentas para poder revisar el diagnóstico de acuerdo con la metodología que como empresa se decida implementar.
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1. <i>Realizar evaluaciones de los espacios presenciales de rendición de cuentas</i>	Consolidación de información de las evaluaciones. Se deberán realizar evaluaciones a la totalidad de encuentros presenciales realizados o mínimo a un encuentro por grupo de interés	30	Se realizó ejercicio de evaluación de las jornadas de comunicación con trabajadores y se cuenta con el informe preliminar.

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Agosto 31/2019
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1. <i>Diseñar el plan comercial 2019</i>	Plan comercial consolidado	100	Se estructuró el plan comercial CHEC en el marco del plan comercial de grupo empresarial consolidando iniciativas de tipo estratégico desde la perspectiva de mercadeo, ventas y atención a clientes (relacionamiento) que acoge a los segmentos hogares, empresas y gobierno. El plan comercial responde a la estrategia comercial que busca llevar soluciones a nuestros clientes y tener una visión integrada de los mismos, respondiendo a unos focos comerciales apalancadores. El plan se socializa con los responsables y se define realizar un seguimiento trimestral al mismo.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1. <i>Instalar y poner en funcionamiento los servicios de autoatención en café internet en municipios y corregimientos de cobertura CHEC</i>	XX puntos de autoatención	15	Se están realizando pruebas de conectividad del sistema SAC con web service, de tal suerte que el recaudador tercerizado de CHEC pueda tomar pagos en línea desde el sistema comercial SAC, una vez se logre este enlace se puede tener el sistema de atención externo habilitado para los sitios donde se ubiquen los módulos de autoatención necesarios.
	2.2. <i>Instalar y poner en funcionamiento atención remota para clientes CHEC a través de la página web</i>	sistema de atención remota a través de la WEB en funcionamiento	25	En reunión sostenida con funcionarios de la Empresa Sentry y el área Gestión Comercial CHEC, se definió hacer solicitud a la Empresa Sentry para el desarrollo del sistema autogestión para que sea publicado en la página web de CHEC (www.chec.com.co), para que desde la página los usuarios de la empresa puedan imprimir la factura de pago desde cualquier sitio. se trata de disponer en nuestra página web de una prestación que permita, que el usuario tome la opción de obtener un duplicado de la factura para impresión, o tomar dos cupones ya sea para pago de saldo o un abono
	2.3. <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>	Diseño y puesta en funcionamiento de la APP	0	

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Agosto 31/2019
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1. <i>Fortalecer las experiencia del empleado como complemento al modelo de experiencia del cliente</i>	Plan de cambio para fortalecer experiencia del empleado y seguimiento a las actividades	20	El 30 de agosto se realizó el taller llamado "Efecto de las acciones técnicas en la experiencia del cliente", cuyo objetivo fue reconocer el efecto de las decisiones comerciales técnicas y operativas de CHEC en el relacionamiento con el cliente, empleados y contratistas e
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1. <i>Realizar jornadas de acompañamiento al proceso PQR en las atenciones realizadas por el canal presencial y escrito, garantizando que se cumpla el PHVA de dicho acompañamiento.</i>	Seguimiento al cumplimiento de los procedimientos y normatividad de atención al cliente.	35	Se realizaron jornadas de verificación en las localidades de Riosucio, Pueblo Rico y Viterbo.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1. <i>Monitorear la medición de experiencia del cliente, generando mejoras en los procesos</i>	Mejoras identificadas	60	Se ha recibido el segundo y tercer informe de la medición de experiencia del cliente EFM. El trabajo de campo se realizó entre el 10 de diciembre y el 15 de febrero de 2019 y del 18 de febrero al 25 de abril de 2019, respectivamente, la medición es trimestral. Chec conserva los mejores indicadores del grupo. Con respecto a la 2a medición, se destaca mejora en los incidentes negativos que disminuyeron y los positivos aumentaron. Se presentó leve disminución en los indicadores de recomendación y satisfacción.
	5.2. <i>Realizar Seguimiento al plan comercial</i>	Seguimientos cargados	50	Se realizó seguimiento al segundo trimestre del plan comercial, evidenciando porcentajes de avance, observaciones y evidencias. Se adjunta archivo soporte. Se destaca que todas las iniciativas vienen ejecutandose sin contratiempos.

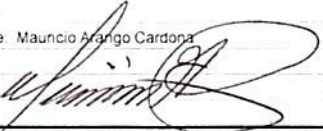
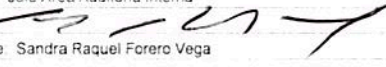
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Agosto 31/2019
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1. <i>Actualización del plan de Gobierno Digital e implementación de las actividades de acuerdo con cronogramas establecidos</i>	Plan de gobierno digital actualizado y seguimiento a cronogramas establecidos	95	Mensualmente se realizaron avances en los lineamientos de gobierno Digital. Para este año la meta es del 80% en cumplimiento de Gobierno Digital. Al 31 de Agosto de 2019, se cuenta con un cumplimiento del 76%, quedando pendiente el 4% que se realizará en el último trimestre de año con Datos Abiertos, Interoperabilidad con Lenguaje Común y Arquitectura Empresarial de TI.
	1.2. <i>Revisar los conjuntos de datos abiertos publicados y realizar una actualización de la información de CHEC en el portal y establecer procedimientos de actualización de los mismos</i>	Publicación de datos abiertos de acuerdo con los lineamientos de MINTIC	40	Se revisó reunión con el proveedor de SGI Almera para generar un flujo para carga automática y programada de la información de datos abiertos de los 3 instrumentos básicos del portal de mintic
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1. <i>Realizar diagnóstico del cumplimiento de los lineamientos de transparencia pasiva de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico de MIPG y revisar las acciones propuestas para incluir en el PAAC 2020</i>	Acciones para el PAAC 2020 acordes al diagnóstico realizado	0	

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Agosto 31/2019
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1. <i>Actualizar semestralmente los instrumentos de gestión de la información pública.</i>	Instrumentos actualizados	50	El 27 de marzo de 2019, se actualizaron los instrumentos de gestión de la información pública, tal como consta en el siguiente link, que se encuentra actualizado en la pagina web
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1. <i>Realizar diagnóstico del cumplimiento de los lineamientos de criterio diferencial de accesibilidad de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico de MIPG y revisar las acciones propuestas para incluir en el PAAC 2020</i>	Acciones para el PAAC 2020 acordes al diagnóstico realizado	0	
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1. <i>Elaborar informe sobre las peticiones de información pública recibidas en CHEC</i>	Informe semestral el cual debe contener el numero de peticiones de información pública, así mismo, el numero de solicitudes en las que se negó el acceso	50	El 27 de marzo, se actualizó en la pagina web el informe sobre solicitudes de información pública, el cual se encuentra en el siguiente link

Componente 6: Otras iniciativas

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Agosto 31/2019
Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.1. <i>Realizar sondeo de percepción ética y valores (medición de clima ético)</i>	Resultado y análisis de la medición	100	Desde los equipos de trabajo Planificación y Gestión y Desarrollo Humano y Organizacional, se realizó medición de clima ético por medio de la aplicación de un sondeo realizado entre el 8 de abril y el 3 de mayo de 2019, que tuvo como objetivo conocer la percepción de los trabajadores en relación con la gestión ética que se realiza en la empresa, con el fin de identificar posibles oportunidades de mejora. La encuesta fue diligenciada por 362 trabajadores CHEC.
	1.2. <i>Diseñar plan de gestión ética 2019 e implementar acciones</i>	Actividades programadas y seguimiento en cronograma	70	Gestión Ética, se realizaron las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> . Mensaje del Gerente socializando Código de Ética y Manual de Conducta Empresarial . Activación RIC de Agentes Éticos que soportarán al Comité de Ética . Capacitación en riesgos de fraude y corrupción . Taller El camino de los valores con el equipo Gestión de Instalaciones . Mensaje masivo política Cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno. . Mensajes en CHEC te informa para fomentar el uso de los buzones A que le encuentras sentido y no le encuentras sentido en CHEC y fomentar la declaración de conflicto de interés *En el mes de agosto se recolectaron 73 comentarios que fueron depositados en los buzones, los cuales se están categorizando.

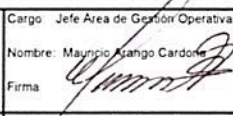
Consolidado del PAAC 2019	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma: 
Seguimiento PAAC 2019	Cargo: Jefe Área Auditoría Interna Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma: 

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la Entidad: CHEC S.A. E.S.P.
Sector Administrativo: Empresa de servicios públicos
Departamento: Caldas - Risaralda
Municipio: Todos los municipios de Caldas y Risaralda (Excepto

Orden:	
Año Vigencia:	2019

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN												
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACIÓN		Estado	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas a Agosto 31/2019
								INICIO	FIN			
1	Inscripción de trámites y servicios de Distribución en el SUIT	Administrativa	Diligenciamiento de formatos integrados	Hacen parte del inventario pero esta pendiente el diligenciamiento de formatos integrados	Diagnóstico de trámites para poder realizar procesos de pronización y racionalización	Consulta de trámites en nomasfilas	Mayra Ospina	15/02/2019	31/12/2019	En ejecución	93	De los 14 trámites incluidos en el inventario de CHEC en el SUIT ya se encuentran en estado inscrito 13 de ellos. El que esta pendiente se debe a que no se tiene claridad de quien sería su administrador y para esto se tiene programada reunión con ambos involucrados. Se puede consultar en no más filas los trámites, también se adjunta evidencia con pantallazo del SUIT.
2	Disponibilidad de servicio público	Tecnológica	Formulario electrónico de disponibilidad del servicio con respuesta inmediata	Se debe enviar por cualquier canal la solicitud e inicia el trámite para expedirlo dentro de los terminos de ley	Posibilidad de realizar el trámite de disponibilidad totalmente electrónicamente	Menor tiempo de respuesta para realizar el trámite y disponibilidad para realizarlo electrónicamente	Natalia Gallo Liliana Maria Moncada Gloria Yolanda	15/02/2019	31/12/2019	En ejecución	50	
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN /CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS												
1	Cambio de uso del servicio y cambio de estrato (cambio de uso del servicio y cambio de tarifa en el SUIT)	Cadena de trámites	Gestionar con las secretarías de planeación la posibilidad de que el certificado de estratificación no deba ser tramitado por el cliente sino que se pueda tramitar a través directamente por CHEC	El cliente debe presentar el certificado de estratificación en el momento del trámite	Verificación de la información de estrato del inmueble directamente con las secretarías de planeación. La mejora depende de la respuesta entregada por cada municipio por lo que la gestión se realizará hasta el envío y seguimiento de respuesta	Menores documentos que presentar al momento del trámite	Jorge Ennque Garcés Mónica Colorado	14/01/2019	30/03/2019	En ejecución	80	CHEC puede tener acceso a los certificados de estratificación por pertenecer a los Comités Permanentes de Estratificación de los municipios. Se realizó reunión con Soporte Clientes y Estratificación para revisar cómo volver operativo este concepto y poder proceder con la racionalización de los trámites en los que se está solicitando este documento, se concluyó. 1. Determinar cuál sería el procedimiento para obtener los documentos con cada municipio y quién sería el responsable. 2. Se requiere la participación de Atención Técnica Clientes para normalizar todos los trámites, contar con la información completa de las cuentas y poder obtener la información. 3. Se requiere la participación de Canales Presenciales para realizar el procedimiento adaptado a los canales presenciales. Teniendo en cuenta lo anterior se procederá a modificar la actividad para que no se limite a realizar las gestiones sino que se evalúe la posibilidad de realizar la racionalización en el SUIT de acuerdo con la estrategia del DAFP.

Consolidado del PAAC 2019	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma: 
Seguimiento PAAC 2019	Cargo: Jefe Área Auditoría Interna Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma: 