

**UNIDAD AUDITABLE:**

CUMPLIMIENTO

**DEPENDENCIA RESPONSABLE:**

GESTIÓN OPERATIVA

**1. OBJETIVOS****1.1. General**

- Determinar la formulación e implementación de las acciones que componen el Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana de CHEC.

**1.2. Específicos**

- Realizar seguimiento a la implementación y avances de las actividades consignadas en cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana de CHEC.

**2. ALCANCE**

Los avances de las acciones o actividades a desarrollar en cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte al 30 de abril de 2016.

**3. CONTEXTO**

La implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fue asumido por CHEC al adherirse al compromiso de transparencia y ética de las empresas del sector eléctrico, el cual fue oficializado el pasado 5 de junio de 2015, en el marco del 3er Foro de Ética del Sector Eléctrico.

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se deben consignar las actividades propuestas por la organización en el desarrollo de su compromiso para la implementación de la estrategia de lucha contra la corrupción y para mejorar los mecanismos de atención al ciudadano.

Durante el primer trimestre del año 2016 se inició en CHEC la consolidación de dicho plan, conforme al modelo "*Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2*" y la "*Guía para la gestión del riesgo de corrupción*" propuestos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica, los cuales hacen parte integral del Decreto 124 de 2016.

Indican los documentos antes señalados que Auditoria debe además de adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del PAAC, realizar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en este con la siguiente periodicidad:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

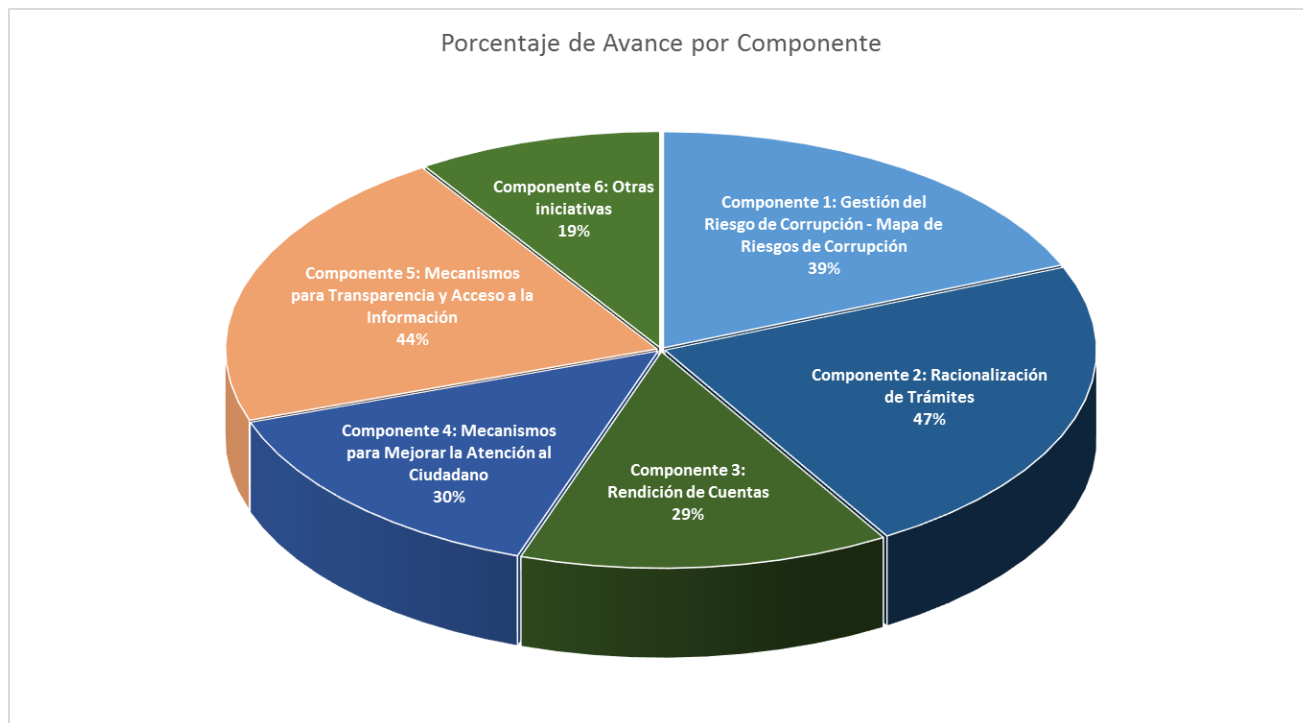
Así las cosas, en el presente documento se presenta el informe con los resultados obtenidos en el primer seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano propuesto por CHEC con corte al 30 de abril de 2016, el cual fue publicado en el formato propuesto por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República el 16 de mayo de 2016 en la página web de CHEC en el siguiente link:

<http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna/plan-anticorrupcion>

#### **4. CONCLUSIONES**

De la verificación adelantada por la auditoría con corte abril 30 de 2016 se puede concluir lo siguiente:

- Las actividades propuestas para ser ejecutadas en el primer cuatrimestre fueron cumplidas a cabalidad, sin que se presentaran retrasos.
- Se propusieron actividades que desarrollan la totalidad de componentes y subcomponentes indicados en la Guía *“Estrategias Para La Construcción Del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2”*.
- Algunas de estas actividades se encuentran pendientes toda vez que se pretende un desarrollo con alcance de grupo empresarial, principalmente aquellas relacionadas con el componente gestión del riesgo de corrupción - mapa de riesgos de corrupción.
- Se debe realizar un análisis respecto de aquellas actividades que a la fecha no tienen avances significativos pero el plazo de vencimiento se extiende hasta el segundo y tercer cuatrimestre del año 2016, con el fin de determinar si es necesario realizar una modificación del PAAC respecto a los plazos propuestos para su cumplimiento.
- Se debe realizar un análisis respecto a la viabilidad de la Actividad 2.4 del Componente 5: “Implementar un mecanismo de suscripción a información por parte de los externos” porque no se cuenta con presupuesto para realizar la actividad.
- Se debe cargar en su totalidad el Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana al módulo de proyectos del Sistema de Gestión Integral SGI, como un control a su cumplimiento que puede facilitar la realización del monitoreo a cargo del proceso de gestión operativa, así como los seguimientos periódicos a cargo de auditoría.
- El porcentaje de avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de CHEC, visto desde cada componente es el siguiente:



## 5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO POR COMPONENTE

### COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

#### Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos

#### Actividad 1.1. Aprobación de Junta Directiva y adopción definitiva de la política "Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno"

Plazo: Abril de 2016

Responsable: Gerencia

Avance: 100%

Conforme a la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2:

*“La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.*”

*La Política de Administración de Riesgos se puede adoptar a través de manuales o guías. Para estos efectos, se deben tener en cuenta entre otros: (i) objetivos que se espera lograr, (ii) estrategias para establecer cómo se va a desarrollar la política; (iii) acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido; (iv) seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de las políticas.” (La cursiva es nuestra)*

Mediante constancia expedida por la Secretaría General sobre el contenido del Acta No 639 de reunión de Junta Directiva, se verificó que dicho organismo en sesión del 07 de abril de 2016 aprobó y adoptó la política de "Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno" como una política inquebrantable del quehacer institucional.

Sin embargo, auditoría observó que a la fecha no se ha realizado difusión a dicha política y no se cuenta con estrategias y acciones para su desarrollo, así como para su seguimiento y evaluación.

Al respecto, mediante correo electrónico del 16 de mayo de 2016 se indicó por parte del proceso de Gestión Integral de Riesgos que aún no se tiene claridad sobre estos aspectos y se está a la espera de los lineamientos desde la unidad de cumplimiento EPM ya que se pretende que el alcance abarque a todo el grupo empresarial.

En ese orden de ideas, la divulgación se hará una vez la Unidad de Cumplimiento de EPM defina el inicio de este.

## **Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción**

**Actividad 2.1. Adaptación de la matriz de riesgos del grupo empresarial, presentación para validación a Comité de Gerencia, publicación de la matriz en la página web.**

Plazo: Febrero 2016

Responsable: GIR – CHEC

Avance: 100%

La actividad fue cumplida en su totalidad dentro del plazo estimado. La matriz de riesgos del grupo empresarial fue adoptada y validada en Comité de Gerencia y se encuentra publicada en la página web de la organización.

Ver: [http://www.chec.com.co/Portals/0/Riesgos-de-Corrupcion Plantilla-CHEC 2015.pdf](http://www.chec.com.co/Portals/0/Riesgos-de-Corrupcion%20Plantilla-CHEC%202015.pdf)

**Actividad 2.2. Revisión de la matriz, establecimiento de controles, responsables y plan de acción, alineados con el trabajo que se está desarrollando desde el núcleo corporativo.**

Plazo: Depende del cronograma que defina el núcleo corporativo

Responsable: GIR - EPM, GIR - CHEC, Comité de Gerencia

Avance: 0%

El producto esperado de esta actividad es la segunda versión de la matriz de corrupción y el plan de acción para abordar los riesgos más significativos, sin embargo a la fecha no se han adelantado acciones para la consecución de tal fin.

Mediante correo electrónico del 11 de mayo de 2016 el proceso de Gestión Integral del Riesgo indicó que esta situación ocurre porque se está a la espera de directrices por parte del núcleo corporativo. Así las cosas, hasta el momento se cuenta con la matriz de riesgos de corrupción en su primera versión, validada por Comité de Gerencia y publicada en la página WEB de CHEC.

### **Subcomponente 3. Consulta y Divulgación**

La Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, respecto a este subcomponente indica lo siguiente:

#### ***“3. Consulta y Divulgación***

*Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un **proceso participativo** que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación (V.gr. a través de la página web)”* (p.18) (La cursiva es nuestra)

Respecto a este componente, observa la auditoria que no se encuentra incluido en el formato inicial publicado en la página WEB. No obstante, se debe precisar que si se han adelantado acciones por parte de CHEC que desarrollan este subcomponente, tal como se indica en el documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016 18-03-2016 Versión 1.0:

*“En cuanto a la elaboración de la matriz de riesgos de corrupción, CHEC publicó en su página web en el mes de febrero de 2016 la matriz de riesgos de corrupción, la cual fue construida aplicando la metodología establecida para el grupo empresarial. Dicha metodología fue validada y cumple a satisfacción con los estándares mínimos, por lo que no fue empleada la metodología propuesta por la Secretaría de transparencia de la Presidencia de la República.*

*La matriz de riesgos de corrupción es una iniciativa que se está implementando desde el núcleo corporativo para todas las filiales del Grupo EPM, por lo que actualmente desde allí se está haciendo la propuesta de tratamientos para todo el Grupo. Asimismo en CHEC se está estableciendo un plan de acción para los Riesgos de empresa entre los cuales se asocian algunos a riesgos de corrupción, por lo que se está adelantando propuesta de acciones y responsables para gestionar dichos riesgos.”* (La cursiva es nuestra)

**Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión****Actividad 4.1. Seguimiento a los lineamientos planteados desde grupo alrededor de la gestión de riesgos de corrupción**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Cada responsable de dichos riesgos

Avance: 0%

Mediante correo electrónico del 11 de mayo de 2016 el proceso de Gestión Integral del Riesgo indicó que aún no se han adelantado acciones para el desarrollo de esta estrategia, por cuanto se está a la espera de directrices por parte del núcleo corporativo. Así las cosas, hasta el momento se cuenta con la matriz de riesgos de corrupción en su primera versión, validada por Comité de Gerencia y publicada en la página WEB de CHEC.

**Subcomponente 5. Seguimiento****Actividad 5.1. Realizar seguimiento cuatrimestral del mapa de riesgos de empresa**

Plazo: Mayo, septiembre de 2016 y enero de 2017

Responsable: Auditoría

Avance: 33%

Establece la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que:

***“5. Seguimiento.***

*La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.”*

Este seguimiento se debe hacer conforme a la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción, el cual indica que se debe realizar 3 veces al año y debe ser publicado en la página web.

Se debe verificar:

1. Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la entidad.
2. Revisión de las causas.
3. Revisión de los riesgos y su evolución.
4. Asegurar que los controles sean efectivos, le apunten al riesgo y estén funcionando en forma oportuna y efectiva.

Se realizó seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas para el desarrollo de este componente, el cual fue publicado dentro de los 10 días hábiles del mes de mayo, es decir, el

16 de mayo de 2016, con base en el formato sugerido por la metodología de la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Ver: <http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna/plan-anticorrupcion>

Cabe anotar que en la Auditoria de seguimiento al plan que se efectuará con corte al mes de agosto de 2016 se incluirá una evaluación detallada del mapa de riesgos de corrupción donde se analicen las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados.

Debe tenerse en cuenta que el mapa de riesgos de corrupción de CHEC apenas fue planteado para marzo de 2016 con la implementación inicial del PAAC. Aún no se ha realizado revisión de la matriz, establecimiento de controles, responsables y plan de acción, porque se está a la espera de las directrices del núcleo corporativo.

## **COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

### **2.1 Acción de Racionalización: Conformación de equipo de trabajo para la identificación, priorización y racionalización de trámites.**

**Descripción de la mejora: Conformación de equipo de trabajo para consolidar los tramites de CHEC, priorizarlos y racionalizarlos**

Plazo: 31/08/2016

Responsable: Equipo de Planificación y Gestión

Avance: 25%

Conforme a la Guía de Usuario – SUIT, se requiere de los siguientes usuarios para su operación:

- **ADMINISTRADOR DE GESTION:** Funcionario de la institución que se recomienda sea el Jefe de la Oficina de Planeación o quien haga sus veces. Ejerce las siguientes funciones: Gestionar usuarios, Gestionar Inventarios de trámites y OPA (otros procedimientos administrativos), Gestionar formularios.

En CHEC se definió como responsable al Equipo de Planificación y Gestión.

- **ADMINISTRADOR DE TRÁMITES:** Funcionario de la institución que tiene las funciones de registrar, corregir y actualizar los trámites y otros procedimientos administrativos de cara al usuario en el SUIT. Se recomienda que sea un funcionario de planta, en aras de garantizar la continuidad en los procesos de capacitación y asesoría.

En CHEC se encuentra pendiente solicitud realizada por parte del Área de Gestión Operativa (Consolidador del PAAC) a la Subgerencia de Distribución con el fin de delegar un responsable.

Se iniciará el análisis con éstas áreas y se pretende involucrar otras que se consideren pertinentes.

- **GESTOR DATOS DE OPERACIÓN:** Funcionario de la institución que puede ser el mismo Jefe de Planeación o quien haga sus veces, el Administrador de Trámites u otro funcionario en quien se delegue la función de registrar los datos de operación de los trámites y OPA.

En CHEC se encuentra pendiente definir la persona que estará a cargo de este Rol.

## **2.2 Acción de Racionalización: Identificación de trámites e inicio de proceso de inscripción en el SUIT**

**Descripción de la mejora: Inicio en el proceso de inscripción de trámites en el SUIT.**

Plazo: 31/12/2016

Responsable: Equipo de Planificación y Gestión

Avance: 5%

Se realizó reunión con EPM donde compartieron su experiencia en la inscripción de trámites ante el SUIT y se aclararon conceptos. Se iniciará con el análisis de la matriz de requisitos existente para la identificación de los trámites y los OPA (otros procedimientos administrativos).

Ésta actividad se encuentra programada con plazo a diciembre de 2016, por lo tanto, se debe verificar el avance de la misma en el segundo seguimiento al PAAC.

## **2.3 Acción de Racionalización: Priorización de trámites para racionalización durante 2017**

**Descripción de la mejora: Priorización de trámites para incluir en la racionalización a realizar en 2017.**

Plazo: 31/12/2016

Responsable: Equipo de Planificación y Gestión

Avance: 5%

Se espera tener conformado el Comité y durante el proceso de identificación de trámites se irá realizando la priorización. Para 2016 se realiza una primera priorización para racionalizar en el primer trimestre.

Ésta actividad se encuentra programada con plazo a diciembre de 2016, por lo tanto, se debe verificar el avance de la misma en el segundo seguimiento al PAAC.



## **2.4 Acción de Racionalización: Optimización del trámite**

### **2.4.1 Descripción de la mejora: Se recepcionará la solicitud por parte del canal telefónico y se entregará la factura por medio virtual al correo electrónico del solicitante.**

Plazo: 31/03/2016

Responsable: Equipos de Trabajo de Facturación y Canales Presenciales

Avance: 100%

Las solicitudes de copia de factura se realizaban de manera presencial, lo que implicaba un desplazamiento por parte del cliente a una oficina de atención, por ello se propuso la recepción de la solicitud desde el canal telefónico y entregar la factura por medio virtual al correo electrónico del solicitante.

El mecanismo ya fue implementado, actualmente las facturas son generadas por el Contact Center a solicitud del usuario y se envían por correo electrónico.

Ésta actividad fue ejecutada y terminada dentro del plazo propuesto.

### **2.4.2 Descripción de la mejora: Se recepcionarán las solicitudes de factibilidad por el canal telefónico para agilizar el trámite.**

Plazo: 30/04/2016

Responsable: Equipos de Trabajo de Atención Técnica Clientes y Canales Presenciales

Avance: 100%

La solicitud de factibilidad debía hacerse de manera presencial, por lo cual se propuso su recepción a través del canal telefónico para agilizar el trámite.

El mecanismo ya fue implementado. A través de los códigos de los usuarios del Contact Center, se evidencia en el SIEC la factibilidad que se toma y se graba en el sistema

## **COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS**

### **Subcomponente 1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible**

#### **Actividad 1.1. Elaborar el informe de sostenibilidad 2015**

Plazo: Marzo de 2016

Responsable: Área de Gestión Operativa

Avance: 100%

Ésta actividad fue ejecutada y terminada dentro del plazo propuesto. El Informe de Sostenibilidad del año 2015, se encuentra publicado en la página web de la empresa. Igualmente, su contenido fue divulgado al interior de la organización.

Ver: <http://www.chec.com.co/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/informe-de-sostenibilidad-2015/informes-complementarios>

### **Actividad 1.2. Publicar información asociada con la gestión empresarial a través de la factura**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Área de Comunicaciones y Equipo de Trabajo de Facturación

Avance: 33%

En el primer trimestre del año se publica en la factura los siguientes temas de gestión empresarial:

- CIER Y LOGROS 2015 (AMBIENTALES - SOCIALES - PRESTACIÓN DEL SERVICIO)
- CAMPAÑA PÉRDIDAS
- PAGO CON NÚMERO DE CUENTA
- FENOMENO DEL NIÑO (TIP URE)
- BANCO2
- PAGINA WEB

### **Subcomponente 2. Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones**

#### **Actividad 2.1. Realizar un encuentro con proveedores y contratistas**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Proceso de Abastecimiento de Bienes y Servicios

Avance: 10%

El encuentro con proveedores y contratistas, según lo informado por la responsable del desarrollo de esta actividad, se tiene programado para el día 13 de mayo de 2016 una Jornada Educativa de proveedores y contratistas. El tema de exposición es Liderazgo - La empresa como motor de desarrollo social.

Ésta actividad tiene como plazo de realización Diciembre de 2016, sin embargo, se enviaron soportes en el transcurso de realización de este informe, que la actividad efectivamente se llevó a cabo en la fecha indicada y con los temas previstos, a la cual asistieron cerca de 80 personas entre proveedores y contratistas de CHEC.

#### **Actividad 2.2. Realizar encuentros “Hablando Claro”**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Área de Distribución

Avance: 0%

Las acciones encaminadas al desarrollo de esta estrategia se tienen programadas para iniciar en el mes de junio o julio de este año. No se enviaron soportes relacionadas con esta actividad.

### **Actividad 2.3. Realizar un encuentro con accionistas**

Plazo: Marzo de 2016

Responsable: Secretaría General

Avance: 100%

Mediante constancia expedida por la Secretaría General sobre el contenido del Acta No. 88 del 03 de marzo de 2016, se verificó que la CHEC S.A. E.S.P. llevó a cabo reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas el día 03 de marzo de 2016, en la cual se presentaron los siguientes informes:

- Informe del Presidente de la Junta Directiva sobre el funcionamiento de la misma durante el período 2015-2016
- Consideración del Informe de Gestión de la Junta Directiva y la Gerencia
- Consideración del Informe del Revisor Fiscal
- Consideración y Aprobación de los Estados Financieros a diciembre 31 de 2015, acompañados de las notas de los mismos.

### **Actividad 2.4. Realizar un encuentro con Asociaciones y Gremios**

### **Actividad 2.5. Realizar un encuentro con Entes Gubernamentales**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Gerencia y Área de Comunicaciones

Avance: 15%

Estas actividades se encuentran programadas para ser ejecutadas durante el segundo trimestre del año. Sin embargo, se han venido desplegando las siguientes acciones relacionadas:

- Coordinación logística de los espacios
- Citación a las personas, entes y gremios involucrados
- Recopilación y validación de la información que se presentará
- Desarrollo de piezas y material comunicativo para entregar en dichos espacios

Ésta actividad se encuentra en una etapa inicial de planeación, por lo tanto se debe verificar su nivel de avance en el segundo seguimiento al PAAC.

## **Subcomponente 3. Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas**

**Actividad 3.1. Realizar una capacitación en temas de cultura ciudadana y cuidado de lo público para los voceros, vocales de control y actores estratégicos, con el fin de fortalecer y cualificar su participación en el ejercicio comunitario.**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Área de Distribución

Avance: 0%

Esta estrategia está en proceso de diseño y su inicio está programado para el mes de junio o julio de este año. Su avance deberá ser verificado en el segundo seguimiento al PAAC.

### **Actividad 3.2. Realizar capacitaciones en RSE para trabajadores**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Área de Servicios Corporativos

Avance: 10%

Conforme a la información remitida por el área responsable, al 30 de abril de 2016 se han realizado capacitaciones, relacionados con temas de Responsabilidad Social Empresarial, donde han sido invitados algunos trabajadores de forma individual.

Los temas de estos eventos son:

- Cómo desarrollar un programa de voluntariado
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Así mismo, se indicó que dentro de las capacitaciones con temas transversales para todos los trabajadores en el 2016 se tiene previsto el tema de conocimiento Responsabilidad Social Empresarial. Esta última se encuentra en proceso de diseño.

Se recomienda hacer especial monitoreo por parte del responsable de la consolidación del PAAC al cumplimiento de esta actividad, porque si bien ésta actividad tiene definido como plazo de ejecución el mes de diciembre de 2016, al 30 de abril solo se han impactado 4 trabajadores en temas relacionados con Responsabilidad Social Empresarial.

### **Subcomponente 4. Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional**

#### **Actividad 4.1. Realizar evaluación de satisfacción de cada estrategia de rendición de cuentas**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Gerencia, Secretaría General y las Áreas de Gestión Operativa, Comunicaciones, Facturación, Abastecimiento de bienes y servicios y Distribución

Avance: 0%

Las estrategias de rendición de cuentas están en proceso de implementación, aún no se han realizado las evaluaciones de satisfacción de cada una. Esta actividad está programada para ser realizada con plazo a diciembre de 2016, razón por la cual se debe continuar con el seguimiento de esta actividad en el segundo seguimiento del PAAC, en la cual se espera ya haya avances en estos temas.

**Actividad 4.2. Realizar encuentro con voceros y vocales de control**

Plazo: Junio de 2016

Responsable: Área de Distribución

Avance: 33%

Según lo informado por el Área de Gestión Operativa, se realizó el primer encuentro de voceros el 8 de abril de 2016 en el municipio de la Dorada, quedando pendientes otros 2 encuentros los cuales están programados para el mes de junio. No se envió documentación soporte sobre esta información.

De otro lado, el responsable de vocales de control envió evidencias de la actividad que se realizó con vocales de control y líderes comunitarios el pasado 12 de mayo, el cual estaba programado inicialmente para el 25 de abril, pero no fue posible realizarse en esta fecha.

**COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO****Subcomponente 1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico****Actividad 1.1. Ajuste al modelo de operación de los equipos de trabajo de Canales Presenciales**

Plazo: Abril de 2016

Responsable: Área de Gestión comercial

Avance: 100%

Según lo informado por el responsable de la implementación de esta estrategia, el nuevo modelo de trabajo del Equipo de Canales Presenciales, inició su operación a partir del 15 de abril de 2016.

Mediante correo electrónico masivo enviado a los trabajadores de CHEC el 17 de mayo de 2015, se socializó el nuevo modelo indicando que se hicieron ajustes originados en el rediseño del modelo de trabajo en razón de la homologación de estos equipos de trabajo con el grupo EPM. Los principales ajustes son la reasignación de gestores de canales presenciales, la reagrupación de las localidades de los Canales Presenciales buscando equilibrio en el número de oficinas, y la concentración de los municipios del departamento de Risaralda en Canales Presenciales 3.

La actividad fue registrada con un porcentaje de avance del 100% teniendo en cuenta que el nuevo modelo de operación de Canales Presenciales ya fue implementado, que era lo que se pretendía con la estrategia propuesta, pero se encuentra pendiente de ajustes, por lo tanto se recomienda la ampliación del plazo de ejecución de esta actividad.

**Subcomponente 2. Fortalecimiento de los Canales de Atención****Actividad 2.1. Capacitación en lenguaje de señas**

Plazo: Julio de 2016

Responsable: Área de Servicios corporativos

Avance: 40%

El evento de formación en lenguaje de señas se está realizando actualmente con fecha de terminación el 17 de junio de 2016. Como parte de la evidencia de esta actividad se envió el diseño instruccional de la capacitación dictada cuyo objetivo es aprender el lenguaje de señas Colombiano para promover la comunicación entre personas sordas y oyentes ubicadas en los puntos de atención de CHEC, así como los controles de asistencia de las personas que al 30 de abril han asistido a las mismas.

Al 30 de abril de 2016 se han realizado 4 sesiones de capacitación. Se debe verificar la terminación de actividades en el segundo seguimiento al PAAC.

**Actividad 2.2. Fortalecer el uso del canal vanguardista apalancados en procesos de sensibilización a los clientes y usuarios y ampliación de la red de puntos de atención en donde el cliente pueda realizar contacto virtual con la empresa**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Área de Gestión comercial

Avance: 33%

Desde el mes de enero hasta abril se ha venido educando a los clientes que están en la sala de espera de la localidad de Manizales en todas las transacciones en línea que se pueden realizar desde la página web de CHEC. Igualmente en el mes de abril se inició con el apoyo en la localidad de Dosquebradas haciendo la misma gestión de educación durante las dos semanas principales de recaudo.

Se recomienda al responsable tener en cuenta que esta estrategia no debe ejecutarse solamente en Manizales sino que debe extenderse a todos los puntos de Atención Clientes de CHEC, con el fin de garantizar el mayor número de personas impactadas.

La inclusión de las otras localidades se verificará en los próximos seguimientos al PAAC.

**Actividad 2.3. Acondicionamiento de página web de acuerdo con los lineamientos de Gobierno en Línea**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Comunicaciones y Gestión comercial

Avance: 33%

En el mes de marzo y abril se realizó seguimiento a la matriz de diagnóstico del TIC para Servicios y se está gestionando con TI y comunicaciones la implementación de la matriz de requisitos en la página web. Ver: <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/tramites-y-servicios>

#### **Actividad 2.4. Adecuación de puntos de atención pendientes con baños de discapacitados y rampas.**

Plazo: Julio de 2016

Responsable: Suministro y soporte administrativo

Avance: 10%

Según a la información enviada por el responsable de esta actividad, ya se cuenta con los diseños de las adecuaciones del baño para discapacitados en las localidades de Dosquebradas y La Virginia, los cuales se espera iniciar su adecuación en el mes de julio. En el municipio de Pueblo Rico, Santa Rosa y Marsella aún se está gestionando.

Se recomienda ampliar los plazos de la realización de esta actividad, porque conforme la información dada por el responsable de la actividad, las adecuaciones del baño para discapacitados en las localidades de Dosquebradas y La Virginia, se espera inicien en el mes de julio.

Además, en los municipios de Pueblo Rico y Santa Rosa aún se están adelantando gestiones para su realización y en el municipio de Marsella se espera tener la adecuación del baño a finales del mes de septiembre.

### **Subcomponente 3. Talento Humano**

#### **Actividad 3.1. Ejecutar plan de aprendizaje de los temas de conocimientos que apuntan a mejorar la atención al cliente**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Área Gestión comercial y Área Servicios Corporativos

Avance: 33%

De acuerdo con las evidencias del desarrollo de esta estrategia, en el primer cuatrimestre se impactaron 113 trabajadores del Área de Gestión Comercial con 8 eventos de aprendizaje que apuntan al desarrollo de conocimientos y habilidades en los trabajadores para brindar una mejor atención al cliente:

- XIII Congreso Andino de Contact Centers y CRM - 2 *Customer Experience Summit*
- VI Seminario eficiencia energética, el camino hacia la sostenibilidad
- Como hacer marketing responsable
- Conformación y estructura de grupos de respuesta a emergencias
- Homologación proceso atención clientes
- Inducción a la empresa - aprendices Sena
- Inducción a la empresa - nuevos trabajadores CHEC
- Sistema administrativo - proyecto crédito y cartera

Ésta actividad se encuentra en ejecución con plazo de finalización diciembre 2016. Se debe continuar con el seguimiento sobre el cumplimiento del plan de aprendizaje en el segundo seguimiento al PAAC.

#### **Subcomponente 4. Normativo y Procedimental**

##### **Actividad 4.1. Realizar verificación y ajuste al sistema de atención al cliente implementado en el año 2015**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Gestión comercial

Avance: 0%

La información solicitada sobre el desarrollo de esta actividad, fue enviada posterior a la publicación del seguimiento del PAAC en la página WEB, en el cual se registró la actividad con un avance de 0%.

Mediante correo electrónico, la Gestora del Equipo de Atención Clientes informó que frente a la implementación del Proceso de Atención al Cliente en Canales Presenciales y Soporte Clientes, se encuentra en un avance del 42%, teniendo en cuenta que están al día en todos los cambios que se han generado hasta la fecha.

Se debe realizar verificación de esta actividad en el segundo seguimiento al PAAC.

##### **Actividad 4.2. Homologación cláusulas Contrato Condiciones Uniformes (CCU) con el Grupo EPM.**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Gestión comercial

Avance: 0%

La información solicitada sobre el desarrollo de esta actividad, fue enviada posterior a la publicación del seguimiento en la página WEB, en el cual se registró la actividad con un avance de 0%.

Mediante correo electrónico, la Gestora del Equipo de Atención Clientes informó que ya se realizó la revisión en lo técnico y en lo jurídico de las cláusulas del CCU; está pendiente la decisión de si se homologan para todas las filiales o si se espera la homologación de todo el CCU, lo cual se encuentra en el Plan Comercial 2016.

Se debe realizar verificación de esta actividad en el segundo seguimiento al PAAC.

#### **Subcomponente 5. Relacionamiento con el Ciudadano**

##### **Actividad 5.1. Encuesta integrada**

Plazo: febrero, abril, junio, agosto, octubre y diciembre de 2016



Responsable: Gestión comercial

Avance: 33%

Según lo informado y los soportes remitidos por el responsable de la actividad, al 30 de abril de 2016 se cuenta con los resultados de la encuesta integrada de los meses enero y febrero de 2016, la primera semana de mayo se reciben los resultados de la encuesta de marzo y abril porque esta se realiza cada dos meses.

El porcentaje de la actividad correspondiente al primer cuatrimestre se considera cumplida. Se debe continuar con el seguimiento sobre el cumplimiento de la misma en el segundo seguimiento al PAAC.

### **Actividad 5.2. Medición CIER**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Gestión comercial

Avance: 0%

Teniendo en cuenta lo indicado por el responsable de la actividad, esta medición la hace CIER en el mes de agosto y la entrega de resultados se hace finalizando el año. Ésta actividad se encuentra en ejecución con plazo de finalización diciembre 2016, se debe hacer seguimiento sobre su cumplimiento en el tercer seguimiento al PAAC.

### **Actividad 5.3. Encuesta de satisfacción atención en línea**

Plazo: mensual

Responsable: Gestión comercial

Avance: 33%

Se tiene la encuesta de satisfacción de la atención del asesor en línea mes a mes desde enero hasta abril de 2016. En ella se evidencia que los usuarios que han hecho uso del canal han quedado "satisfechos" porque en este canal se atienden todos los trámites y servicios que se presentan en la empresa a excepción de financiaciones que deben ser presenciales.

El porcentaje de la actividad correspondiente al primer cuatrimestre se considera cumplida. Se debe continuar con el seguimiento sobre el cumplimiento de la misma en el segundo seguimiento al PAAC.

### **Actividad 5.4. Calificación de atención de los asesores Contact Center**

Plazo: mensual

Responsable: Gestión comercial

Avance: 33%

Se tienen los resultados desde enero hasta abril de la encuesta que responden los usuarios en la línea una vez ha terminado la atención. Es de aclarar que solo 1.500 usuarios en promedio

responden la encuesta de las 25.000 llamadas mensuales. Como conclusión de los resultados, los clientes califican como excelente la atención prestada en la línea.

El porcentaje de la actividad correspondiente al primer cuatrimestre se considera cumplida. Se debe continuar con el seguimiento sobre el cumplimiento de la misma en el segundo seguimiento al PAAC.

#### **Actividad 5.5. Indicador de gestión de canal telefónico.**

Plazo: mensual

Responsable: Gestión comercial

Avance: 33%

El indicador de gestión en promedio del canal telefónico ha estado en 79% no cumpliendo con el nivel de servicios establecido que "el 85% de los clientes deben ser atendidos antes de 15 segundos". Esto se debió al cambio climático en donde se incrementó las lluvias por lo tanto los daños de energía ocasionando congestión en la línea lo que conlleva a que el cliente debe esperar más tiempo en la línea para ser atendidos.

El porcentaje de la actividad correspondiente al primer cuatrimestre se considera cumplida. Se debe continuar con el seguimiento sobre el cumplimiento de la misma en el segundo seguimiento al PAAC.

#### **Actividad 5.6. Indicador de gestión de canal virtual**

Plazo: mensual

Responsable: Gestión comercial

Avance: 33%

El indicador de gestión en promedio del canal virtual es del 93% hasta marzo del 2016 cumpliendo con el nivel de servicios establecido en el 85%. Esto se debe a que se ha venido reforzando con mayor número de asesores para que atiendan lo antes posible las interacciones por el chat en línea.

El porcentaje de la actividad correspondiente al primer cuatrimestre se considera cumplida. Se debe continuar con el seguimiento sobre el cumplimiento de la misma en el segundo seguimiento al PAAC.

#### **Actividad 5.7. Seguimiento a indicadores de quejas y reclamos del CMI CHEC**

Plazo: mensual

Responsable: Gestión comercial

Avance: 33%

Se realiza cálculo y análisis de los indicadores quejas y reclamos del CMI CHEC en los meses de enero, febrero y marzo, los cuales fueron socializados con el comité de gerencia el 18 de

abril de 2016. La medición de abril queda pendiente ya que se realiza durante los primeros 10 días hábiles del mes de mayo.

El porcentaje de la actividad correspondiente al primer cuatrimestre se considera cumplida. Se debe continuar con el seguimiento sobre el cumplimiento de la misma en el segundo seguimiento al PAAC.

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

### **Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa**

#### **Actividad 1.1. Publicación de archivos descargables del informe de sostenibilidad**

Plazo: Agosto de 2016

Responsable: Gestión operativa y Comunicaciones

Avance: 100%

Se realiza la publicación de los archivos descargables del informe de sostenibilidad en el mes de abril de 2016.

Ver: <http://www.chec.com.co/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/informe-de-sostenibilidad-2015/informes-complementarios>

Ésta actividad se ejecutó y terminó antes de lo planeado.

#### **Actividad 1.2. Publicar seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

Plazo: mayo, septiembre de 2016 y enero 2017

Responsable: Auditoría

Avance: 33%

Se realizó seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas con corte al 30 de abril de 2016. Los resultados fueron publicados dentro de los 10 días hábiles del mes de mayo, es decir, el 16 de mayo de 2016, con base en el formato sugerido por la metodología de la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Ver: <http://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna/plan-anticorrupcion>

Se recomienda al Área de Gestión Operativa, cargar en su totalidad el Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana el módulo de proyectos del Sistema de Gestión Integral SGI, como un control al cumplimiento del plan que puede facilitar la realización del monitoreo a cargo de dicho proceso y los seguimientos periódicos.

**Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia Pasiva****Actividad 2.1. Terminar implementación del módulo de PQR'S en la página WEB que permita realizar la totalidad del trámite y adjuntar documentos.**

Plazo: Agosto de 2016

Responsable: Comunicaciones y Servicios corporativos

Avance: 70%

El mecanismo se encuentra implementado, pero presenta algunas fallas por dificultades desde el servidor. Ver: <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/tramites-y-servicios>

Sin embargo, los trámites se pueden hacer por el aplicativo de solicitud de PQR de CHEC <https://sgp.chec.com.co/Pqr/frm/InicioPQR.aspx>

También se puede presentar PQR en el *home* de la página principal a través del asesor en línea <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/tramites-y-servicios>

Teniendo en cuenta que ésta actividad se encuentra programada para ser finalizada en agosto de 2016, se continuará con la verificación de su avance en el segundo seguimiento al PAAC.

**Actividad 2.2. Publicar en la WEB las respuestas no entregadas al cliente por no contar con la disponibilidad de la información**

Plazo: Durante todo el año

Responsable: Asistentes comerciales

Avance: 33%

El mecanismo de publicación en la página WEB de las respuestas no entregadas al cliente por no contar con la disponibilidad de la información ya se encuentra implementado. Se puede verificar en el link <http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/notificaciones-por-aviso>; en este se observa las notificaciones por aviso.

**Actividad 2.3. Incluir en la estrategia ACERCATE el seguimiento a solicitudes de información laboral**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Servicios corporativos

Avance: 20%

Según lo indicado por el responsable de la actividad y por el Área de Gestión Operativa, en el momento se encuentra en parametrización y análisis sobre la pertinencia de hacer seguimiento de las solicitudes de información laboral en el sistema. Ésta implementación continuará durante el transcurso de este año.

**Actividad 2.4. Implementar un mecanismo de suscripción a información por parte de los externos**

Plazo: Mayo de 2016

Responsable: Comunicaciones

Avance: 10%

Conforme se indica en la guía Estrategias para la Construcción del PAAC V 2, en el numeral III. Aspectos Generales del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

**“10. Ajustes y modificaciones:**

*Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.”*

Se indica por parte de los responsables de esta actividad que se están cotizando y probando el software para la implementación del mecanismo (formato para que los clientes CHEC soliciten por medio de la web, un boletín con información de proyectos). Sin embargo, existen dificultades con esta cotización por lo que es posible que no se tenga para el próximo semestre o inclusive que no pueda ser implementada esta estrategia.

Se recomienda al Área de Comunicaciones y al Área de Gestión Comercial analizar sobre la pertinencia de continuar con esta actividad y las posibilidades para conseguirla. Si la decisión adoptada implica la modificación del PAAC, ésta deberá realizarse en los términos establecidos en la guía Estrategias para la Construcción del PAAC V 2.

**Subcomponente 3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información****Actividad 3.1. Actualizar instrumentos actualmente publicados**

Plazo: Abril de 2016

Responsable: Secretaria general

Avance: 100%

La información relacionada con el Registro de activos de información, el Índice de información clasificada y reservada, el Esquema de publicación de información, los Contratos adjudicados y plazos de ejecución y los informes de solicitud de acceso a la información, se encuentra actualizada en la página web, según los tiempos definidos en el esquema de publicación.

Ésta actividad fue terminada dentro del plazo.

**Subcomponente 4. Criterio Diferencial de Accesibilidad****4.1. Capacitación en lenguaje de señas**

Plazo: Julio de 2016

Responsable: Área de Servicios corporativos

Avance: 40%

El evento de formación en lenguaje de señas se está realizando actualmente con fecha de terminación el 17 de junio de 2016. Como parte de la evidencia de esta actividad se envió el diseño instruccional de la capacitación dictada cuyo objetivo es aprender el lenguaje de señas Colombiano para promover la comunicación entre personas sordas y oyentes ubicadas en los puntos de atención de CHEC, así como los controles de asistencia de las personas que al 30 de abril han asistido a las mismas.

Al 30 de abril de 2016 se han realizado 4 sesiones de capacitación. Se debe verificar la terminación de actividades en el segundo seguimiento al PAAC.

**Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública****Actividad 5.1. Seguimiento a los indicadores de tiempo de respuesta de Atención clientes**

Plazo: Mensual

Responsable: Área Gestión Comercial

Avance: 33%

Se hace la medición y análisis de los siguientes indicadores en los meses de enero a marzo cumplimiento con las metas establecidas.

ID-AC-05-000-006. Tiempo utilizado para generar la comunicación empresarial

ID-AC-05-000-003. Respuesta reclamos y recursos en los tiempos de ley

ID-AC-05-000-004. Respuesta peticiones en los tiempos de ley

La medición y análisis de indicadores correspondiente al mes de abril se realiza en el mes de mayo de 2016.

**Actividad 5.2. Seguimiento a solicitudes información recibidas en otras áreas (Acércate)**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Área Servicios Corporativos

Avance: 0%

Esta estrategia aún no se ha implementado, porque se debe esperar a que se termine de parametrizar el sistema.

**Componente 6: Otras iniciativas****Gestión ética**

**Actividad 1.1. Definir procedimiento para monitorear condiciones económicas, estilos de vida o conflictos de intereses en trabajadores sensibles al riesgo de fraude y poner en operación este procedimiento.**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Servicios Corporativos

Avance: 5%

Según lo informado por el Área de Servicios Corporativos para el primer cuatrimestre del año 2016 no se tienen avances significativos respecto a esta actividad.

**Actividad 1.2. Ejecutar plan asimilación de cambio de Gestión Ética**

Plazo: Diciembre de 2016

Responsable: Servicios Corporativos

Avance: 33%

Según se informó y evidenció por parte del responsable de esta actividad, a la fecha de corte del presente seguimiento se han realizado varias acciones de comunicación, de formación y sensibilización en el marco del plan de asimilación del cambio.

Acciones comunicación:

- Afiche de valores que fue ubicado en 60 instalaciones de CHEC, en Manizales y demás municipios
- Calendario con definiciones de valores corporativos
- Cartelera con definiciones de valores corporativos
- 6 mensajes masivos enviados ya sea por el Gerente o por Comunicaciones los cuales se relacionan con alguno de los 7 valores corporativos
- Video de valores corporativos que contó con la participación de un grupo de trabajadores de todas las áreas y cargos.
- Descansador de pantalla con valores corporativos

Acciones capacitación y sensibilización:

- Estrategia Acércate dirigida a todo el personal del área Servicios Corporativos, con el objetivo de fortalecer el desarrollo del valor servir y la actuación Orientación al Servicio
- Inducción realizada a trabajadores, temporales y practicantes en relación con cultura organizacional y ética corporativa
- Campaña de sensibilización realizada con el personal de las plantas mayores de generación, con el fin de establecer pautas de convivencia, haciendo énfasis en los valores organizacionales

- Iniciativa Súmate a la Corriente que fortalece el valor de innovación, por medio de talleres de ideación para identificar acciones que contribuyan a disminuir el consumo de energía en las instalaciones de CHEC

Se continuará implementando acciones de acuerdo con las fechas programadas.

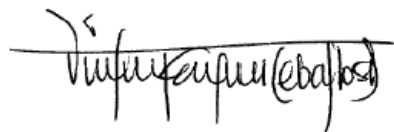
Cordialmente,



**Sandra Raquel Forero Vega**

Auditor CHEC

Trabajo realizado por:



**Victoria Eugenia Ceballos Duque**

Profesional - Auditoría CHEC