



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 I Mayo 2016
 Fecha publicación: Mayo 16 de 2016



Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción	Actividad	Fecha	Avance	Porcentaje
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1. Aprobación de junta directiva y adopción definitiva de la política "cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno"	abril de 2016	La Junta Directiva en su sesión del 07 de abril de 2016, según consta en el Acta No 639, aprobó y adoptó la política de "Cero tolerancia frente al fraude, la corrupción y el soborno" como una política inquebrantable del quehacer institucional.	100%
	2.1. Adaptación de la matriz de riesgos del grupo empresarial, presentación para validación a Comité de Gerencia, publicación de la matriz en la página web.	Febrero de 2016	La matriz de riesgos del grupo empresarial fue adoptada y valida en Comité de Gerencia y se encuentra publicada en la página web de la organización. http://www.chec.com.co/Portals/0/Riesgos-de-Corrupcion_Plantilla-CHEC_2015.pdf	100%
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2. Revisión de la matriz, establecimiento de controles, responsables y plan de acción, alineados con el trabajo que se está desarrollando desde el núcleo corporativo.	Depende del cronograma que defina el núcleo corporativo.	Se está pendiente de directrices por parte del núcleo corporativo.	0%
	4.1. Seguimiento a los lineamientos planteados desde grupo alrededor de la gestión de riesgos de corrupción	Diciembre de 2016, depende del cronograma que se diseñe desde núcleo.	Se está pendiente de directrices por parte del núcleo corporativo.	0%
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	5.1. Realizar seguimiento cuatrimestral del mapa de riesgos de empresa	Mayo, septiembre de 2016 y enero de 2017	Se realizó seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas para el desarrollo del componente 1.	33%

Componente 2: Racionalización de Trámites	Actividad	Fecha	Avance	Porcentaje
Conformación de equipo de trabajo para la identificación, priorización y racionalización de trámites	1. Matriz de requisitos de trámites y OPA	31/08/2016	De acuerdo con los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) existen tres roles en la implementación de la estrategia: <ul style="list-style-type: none"> • Administrador de Gestión: Se definió como responsable al Equipo de Planificación y Gestión. • Administrador de trámites: Se encuentra pendiente solicitud a la Subgerencia de Distribución para delegar un responsable. Se iniciará el análisis con éstas áreas y se pretende involucrar otras que se consideren pertinentes. • Gestor de datos de operación: Se encuentra pendiente definirlo. 	25%
	2. Identificación de trámites e inicio de proceso de inscripción en el SUIT	31/12/2016	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).	5%
	3. Priorización de trámites para racionalización durante 2017	31/12/2016	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.	5%
	Optimización del trámite	4. Las solicitudes de copia de factura se realizan de manera presencial, lo que implica un desplazamiento por parte del cliente a una oficina de atención	31/03/2016	El mecanismo ya fue implementado. Las facturas son generadas por el contact center a solicitud del usuario y se envían por correo electrónico.
5. La solicitud de factibilidad debe hacerse de manera presencial		30/04/2016	El mecanismo ya fue implementado. Desde el SIEC se evidencia a través de los códigos de los usuarios del contact center, la factibilidad que se toma por el contact center y se graba en el sic.	100%

Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Accesible	1.1. Elaborar el informe de sostenibilidad 2015	Marzo de 2016	Se encuentra publicada en la página web de la organización el informe de sostenibilidad del año 2015 http://www.chec.com.co/sostenibilidad/informes-de-sostenibilidad/informe-de-sostenibilidad-2015/informes-complementarios Su contenido fue divulgado igualmente al interior de la organización	100%
---	---	---------------	---	------

	1.2.	Publicar información asociada con la gestión empresarial a través de la factura	Diciembre de 2016	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 PERDIDAS - PAGO CON NÚMERO DE CUENTA - FENOMENO DEL NIÑO (TIP URE) - BANCO2 - PAGINA WEB	33%
Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1.	Realizar un encuentro con proveedores y contratistas	Diciembre de 2016	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.	10%
	2.2.	Realizar encuentros Hablando Claro	Diciembre de 2016	Esta estrategia se espera tenga inicio finalizando el mes de junio o a principios de julio de este año.	0%
	2.3.	Realizar un encuentro con accionistas	Marzo de 2016	Según consta en Acta No. 88, la CHEC S.A. E.S.P. llevó a cabo reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas el día 03 de marzo de 2016, en la cual se presentaron los siguientes informes: *Informe del Presidente de la Junta Directiva sobre el funcionamiento de la misma durante el período 2015-2016 *Consideración del Informe de Gestión de la Junta Directiva y la Gerencia *Consideración del Informe del Revisor Fiscal *Consideración y Aprobación de los Estados Financieros a diciembre 31 de 2015, acompañados de las notas de los mismos.	100%
	2.4.	Realizar un encuentro con asociaciones y gremios	Diciembre de 2016	Aunque las actividades consignadas en el plan se encuentran programadas para ejecutarse durante el segundo trimestre del año, se han venido desplegando acciones relacionadas con las mismas como son: - 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.	15%
	2.5.	Realizar un encuentro con entes gubernamentales	Diciembre de 2016	Aunque las actividades consignadas en el plan se encuentran programadas para ejecutarse durante el segundo trimestre del año, se han venido desplegando acciones relacionadas con las mismas como son: - 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.	15%
Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	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.	Diciembre de 2016	Esta estrategia está en proceso de diseño. Se espera tenga inicio finalizando el mes de junio o a principios de julio de este año	0%
	3.2.	Realizar capacitaciones en RSE para trabajadores	Diciembre de 2016	Se han realizado algunos eventos al 30/04/2016 que están en el marco de la RSE. Así mismo dentro de los temas transversales para el 2016 se tiene previsto el tema de conocimiento Responsabilidad Social Empresarial. Esta última se encuentra en proceso de diseño.	10%
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.	Realizar evaluación de satisfacción de cada estrategia de rendición de cuentas	Diciembre de 2016	Aún no se han implementado estrategias. Esta actividad está programada para ser realizada con plazo a diciembre de 2016.	0%
	4.2.	Realizar encuentro con voceros y vocales de control	Junio de 2016	Se realiza el primer encuentro de voceros el 8 de abril de 2016 en el municipio de la Dorada. Pendiente los otros 2 hasta el mes de junio.	33%
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Ajuste al modelo de operación de los equipos de trabajo de canales presenciales	Abril de 2016	El nuevo modelo de trabajo del equipo de trabajo de canales presenciales, inició su operación a partir del 15 de abril de 2016.	100%

KAD

	5.6.	Indicador de gestión de canal virtual	mensual	El indicador de gestión en promedio del canal virtual es del 93% hasta marzo del 2016 cumpliendo con el nivel de servicios establecido (85%). Esto se debe a que se ha venido reforzando con cantidad de asesores para que atiendan lo antes posible las interacciones por el chat en línea.	33%
	5.7.	Seguimiento a indicadores de quejas y reclamos del CMI CHEC	mensual	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	33%

Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Publicación de archivos descargables del informe de sostenibilidad	Agosto de 2016	Se realiza la publicación de los archivos descargables del informe de sostenibilidad en el mes de abril de 2016 en el link http://www.chec.com.co/sostenibilidad/Informes-de-sostenibilidad/informe-de-sostenibilidad-2015/Informes-complementarios	100%
	1.2.	Publicar seguimiento plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Mayo, septiembre de 2016 y enero 2017	Se realiza primer seguimiento de las actividades programadas con corte al 30 de abril de 2016. Publicación del seguimiento: 16 de mayo de 2016	33%
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Terminar implementación del módulo de PQR'S en la página WEB que permita realizar la totalidad del trámite y adjuntar documentos. También permite hacer seguimiento.	Agosto de 2016	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.	70%
	2.2.	Publicar en la WEB las respuestas no entregadas al cliente por no contar con la disponibilidad de la información	Durante todo el año	Las notificaciones por aviso están siendo publicadas en la página WEB de CHEC. Se pueden verificar en el siguiente link: http://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/notificaciones-por-aviso	33%
	2.3.	Incluir en la estrategia ACERCATE el seguimiento a solicitudes de información laboral	Diciembre de 2016	En el momento se encuentra en parametrización y análisis sobre la pertinencia de hacer seguimiento de estas solicitudes en el sistema. Durante el año se continuará con la implementación.	20%
	2.4.	Implementar un mecanismo de suscripción a información por parte de los externos	Mayo de 2016	Se están cotizando y probando software para la implementación del mecanismo (formato para que los clientes CHEC soliciten por medio de la web, un boletín con información de proyectos)	10%
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Actualizar instrumentos actualmente publicados	Abril de 2016	La información relacionada con el Registro de activos de información, el Índice de información clasificada y reservada, el Esquema de publicación de información, los Contratos adjudicados y plazos de ejecución y los informes de solicitud de acceso a la información, se encuentra actualizada en la página web, según los tiempos definidos en el esquema de publicación	100%
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Capacitación en lenguaje de señas	Julio de 2016	El evento de formación en lenguaje de Señas se está realizando actualmente con fecha de terminación el 17 de junio de 2016.	50%

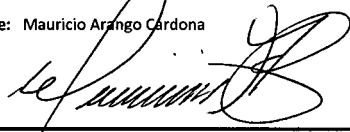
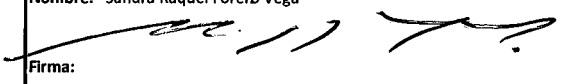
167

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	Capacitación en lenguaje de señas	Julio de 2016	El evento de formación en lenguaje de Señas se está realizando actualmente con fecha de terminación el 17 de junio de 2016.	40%
	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	Diciembre de 2016	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.	33%
	2.3.	Acondicionamiento de página web de acuerdo con los lineamientos de Gobierno en Línea	Diciembre de 2016	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	33%
	2.4.	Adecuación de puntos de atención pendientes con baños de discapacitados y rampas.	Julio de 2016	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.	10%
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	Ejecutar plan de aprendizaje de los temas de conocimientos que apuntan a mejorar la atención al cliente	Diciembre de 2016	En el primer cuatrimestre se impactaron los 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.	33%
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	Realizar verificación y ajuste al sistema de atención al cliente implementado en el año 2015	Diciembre de 2016	Aún no se han implementado estrategias, sin embargo esta actividad está programada para ser realizada con plazo a diciembre de 2016.	0%
	4.2.	Homologación cláusulas Contrato Condiciones Uniformes (CCU) con el Grupo EPM	Diciembre de 2016	Aún no se han implementado estrategias, sin embargo esta actividad está programada para ser realizada con plazo a diciembre de 2016.	0%
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Encuesta Integrada	Febrero, abril, junio, agosto, octubre y Diciembre de 2016	Se tienen los resultados de la encuesta integrada del mes de enero y febrero, la primera semana de mayo se reciben los resultados de la encuesta de marzo y abril porque esta se realiza cada dos meses.	33%
	5.2.	Medición CIER	Diciembre de 2016	Esta medición la hace CIER en el mes de agosto y la entrega de resultados se hace finalizando el año.	0%
	5.3.	Encuesta de satisfacción atención en línea	mensual	Se tiene la encuesta de satisfacción de la atención del asesor en línea mes a mes desde enero hasta abril. 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 financiamientos que deben ser presenciales	33%
	5.4.	Calificación de atención de los asesores contact center	mensual	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	33%
	5.5.	Indicador de gestión de canal telefónico	mensual	El indicador de gestión en promedio del canal telefónico ha estado en 79% no cumpliendo con el nivel de servicios establecido (85% "el 85% de los clientes deben ser atendidos antes de 15 seg"). 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.	33%

164

Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Seguimiento a los indicadores de tiempo de respuesta de Atención clientes	Mensual	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 Es seguimiento del mes de abril se hace en mayo y se reportará en el segundo seguimiento	33%
	5.2.	Seguimiento a solicitudes información recibidas en otras áreas (acercate)	Diciembre de 2016	Se realiza posterior a la implementación del sistema	0%

Componente 6. Otras iniciativas	Gestión ética	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	Diciembre de 2016	Desde EPM enviaron presentación sobre conflictos de interés, lo cual tiene relación directa con un plan de mejora que actualmente se está gestionando por parte del Área de Servicios Corporativos.	5%
		1.2.	Ejecutar plan asimilación de cambio de Gestión Ética	Diciembre de 2016	A la fecha se han realizado 6 acciones de comunicación y 4 acciones de formación y sensibilización en el marco del plan de asimilación del cambio. Se continuarán implementando acciones de acuerdo con las fechas programadas	33%

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



140