

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 III diciembre 31 de 2019

Fecha publicación: 18 de enero de 2020

| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | | | | |
|--|---|---|-------------------|---|
| Subcomponente/ Procesos | Actividades | Meta o Producto | Porcentaje Avance | Actividades Cumplidas al 31 de diciembre de 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 | 100 | Se realiza reunión para socialización de avances y mejoras de instrumento de alineación de políticas con profesionales del Equipo de Planificación y Gestión y Desarrollo Organizacional. Se espera a 2020 implementar acciones conjuntas a partir de validaciones realizadas por el Equipo de Desarrollo Organizacional. |
| | 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 | Se realiza publicación en http://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/PAAC/Presentacio%CC%81n_Web_Corruptio%CC%81n_2019.pdf |
| | 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 conocedores 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 al 31 de diciembre de 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 dos veces al año el impacto de los riesgos en procesos con respecto a la matriz de corrupción | 100 | Se realiza reunión entre las Áreas de Finanzas, Gestión Operativa y Auditoría y se hace una revisión de los resultados de los ejercicios anteriores de los riesgos en procesos y la alineación que se venía realizando con la matriz de riesgos de corrupción de empresa. En esta reunión se define 1. Teniendo en cuenta que los responsables de los procesos no cuentan aún con las capacidades para realizar un análisis de riesgos de corrupción más profundo, se realizará el análisis de riesgos de empresa en reuniones con los procesos más críticos identificados. 2. Se buscará acompañamiento de las Áreas de Auditoría, Servicios Corporativos y Secretaría General para identificar posibles señales de riesgos de corrupción que se hayan materializado. 3. cuando se tengan los riesgos de empresa se procederá a buscar alineación con los riesgos en procesos Se encuentran citadas las reuniones para realizar la actualización de la matriz de riesgos de empresa para los días 16 y 17 de enero |
| Subcomponente 5 Seguimiento | 5.1. <i>Realizar seguimiento cuatrimestral al PAAC y a los riesgos de corrupción</i> | Informe de seguimiento | 100 | 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 al 31 de diciembre de 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/ |
| | 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 | 100 | Se ejecutaron todas las acciones del plan de comunicación, en el segundo semestre se enviaron e mail marketing a los diferentes grupos de interés de CHEC, por medio de una plataforma especial que maneja el contratista quien diseñó el informe, con el fin de garantizar que efectivamente llegara la información a la bandeja de entrada del correo electrónico del grupo objetivo. |
| Subcomponente 2 Diálogo de Doble Vía 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 segmentada 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 "Audición 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> | | 80 | Teniendo en cuenta el año electoral y la coyuntura frente a la transición de entre administraciones actuales y las nuevas, se toma la decisión de posponer este encuentro, para realizarlo en el primer trimestre del 2020 con las administraciones municipales y gobernaciones electas. Para gestionar el relacionamiento con este grupo de interés, se desplegó la estrategia electoral, a través de la cual se realizó el monitoreo del entorno político y se generó el mapa de poder con los alcaldes electos de Caldas y Risaralda, que servirán como insumo para el relacionamiento del año que viene |

Handwritten signature and initials.

| Subcomponente/ Procesos | Actividades | Meta o Producto | Porcentaje Avance | Actividades Cumplidas al 31 de diciembre de 2019 |
|---|--|--|-------------------|---|
| Subcomponente 2 Dialogo de Doble Via con la Ciudadanía y sus Organizaciones | 2.3. Realizar jornadas de Comunicación con Gente CHEC (Trabajadores) | | 100 | Entre el 27 de septiembre y el 16 de octubre de 2019 se realizaron las jornadas de comunicación en la zona centro, zona oriente y en la zona Sur, para un total cercano de 600 trabajadores impactados en toda la empresa. En estos espacios se replicó la metodología empleada en la Estación Uribe, en la que el Gerente dio apertura con una intervención en la que contextualizó a los asistentes del panorama actual del sector energético a nivel internacional, nacional y regional; además habló acerca de diferentes tendencias que están impactando de alguna manera el quehacer de organizaciones como la nuestra. Según sondeo realizado por el equipo de trabajo de comunicaciones en forma virtual y físico un alto porcentaje de los trabajadores encuestados respondieron que la información socializada en las jornadas de comunicación fue clara e interesante |
| | 2.4. Realizar encuentro Anual de Proveedores y Contratistas | 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 | El 31 de octubre se realiza el evento denominado CHEC FORMA REGIÓN convocando un total de 49 asistentes provenientes de empresas de CALDAS y RISARALDA. Dentro de dicho evento se vinculó a la DIAN con una charla sobre FACTURACIÓN ELECTRÓNICA y además se hizo un trabajo por estaciones con los siguientes temas: - Legislación laboral - Tips de contratación - Elementos legales en la contratación de CHEC - Derechos Humanos El 10 de diciembre de 2019 se realizó el Encuentro Anual con Proveedores y Contratistas, el cual contó con la asistencia de 139 personas y se tuvieron los siguientes temas. Proyecto Centinela Seguridad Cibernética - Propósito empresarial Grupo Interés Proveedores - Plan de contratación 2020 - Facturación electrónica |
| | 2.5. Realizar jornadas de rendición de cuentas a voceros y vocales de control. | | 100 | Se realizó el último espacio de CHEC, Cumple el pasado 10 y 11 de mayo de 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 |
| | 2.6. Realizar reunión con Gremios de Caldas y Risaralda | | 100 | Se realizaron las presentaciones por parte del Gerente, en las Juntas Directivas de gremios acordados (ANDI - FENALCO) |
| | 2.7. Realizar rueda de prensa con medios de comunicación de Caldas y Risaralda (informe de sostenibilidad) | | 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 | 3.1. Incluir la rendición de cuentas como actividad estratégica dentro de los planes de relacionamiento y comunicación con todos los grupos de interés | 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 al 31 de diciembre de 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 | 60 | Se aplicaron las herramientas de autodiagnósticos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se identificaron las brechas, sin embargo, como generalidad en el proceso de diligenciamiento de las diferentes mediciones (FURAG, ITA y Autodiagnóstico de MIPG) se observó que hacen falta claridades de alcances y responsables para la implementación de las políticas de Participación ciudadana, Rendición de cuentas, Criterios diferenciales y algunos conceptos de transparencia y acceso a la información. Por otra parte, se definió la conformación de una RIC de MIPG que permita realizar el análisis y seguimiento a la implementación de MIPG. Teniendo en cuenta lo anterior, en el PAAC 2020 se incluirá una actividad para que la mencionada RIC acompañe el análisis de las políticas de MIPG y defina los alcances y responsables para la implementación o mantenimiento de las gestiones asociadas a las mismas. Lo anterior teniendo en cuenta la razón social de la empresa, sus estatutos y su naturaleza. |
| 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 | 100 | Se realizó evaluación a través de encuestas, se elaboró informe con los resultados de las encuestas de rendición de cuentas e informe de sostenibilidad. |

| Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano | | | | |
|---|---|---|----------------------|---|
| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Porcentaje Avance | Actividades Cumplidas al 31 de diciembre de 2019 |
| Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Dirección 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 | 80 | Para la fecha se cuenta con autoatención en la página web para servicios de pago de cupon actual, mes anterior y copia de factura. Los café internet no han evolucionado. Secretaria General definirá modelo de contrato. Es una iniciativa para retomar y ejecutar en 2020. |
| | 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 | 100 | Se tiene en la página WEB disponible la atención remota para todos los clientes. Allí se puede consultar la factura, pagos anterior y pago total. Se tiene también la interacción de clientes CHEC con LUCY (ASESOR VIRTUAL EN TEXTO) |
| | 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 | 70 | Se realizó la instalación de las fuentes de la aplicación móvil en los servidores de pruebas de CHEC. El 13 de enero de 2020 se realizará reunión con el fin de dar solución a los problemas de conectividad. |

Handwritten signature or initials.

Handwritten mark or signature.

| Subcomponente/ Procesos | Actividades | Meta o Producto | Porcentaje Avance | Actividades Cumplidas al 31 de diciembre de 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 | 100 | <p>En los meses de septiembre y octubre de 2019 se realizó la segunda y tercera sesión del taller "Efecto de las acciones técnicas sobre la experiencia del cliente."</p> <p>La estrategia de redes colaborativas que se viene desarrollando con los líderes, en el año 2019 se inició con profesionales, buscando promover una experiencia del trabajador basada en la toma de conciencia del pensar, el sentir y el actuar, para lograr trabajar en bienestar.</p> <p>El 30 de octubre se realizó el lanzamiento del propósito de Grupo "Contribuir a la armonía de la vida para un mundo mejor", por medio de un evento masivo</p> <p>Se continuó con el servicio que presta la Profesional enlace de Acércate, con el fin de solucionar los requerimientos de los trabajadores hacia el área Servicios Corporativos.</p> |
| 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. | 100 | Se realizaron jornadas de verificación en las diferentes localidades, al procesos PQR en las atenciones realizadas en forma presencial y escrita. |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano | 5.1. <i>Monitorear la medición de experiencia del cliente, generando mejoras en los procesos</i> | Mejoras identificadas | 100 | <p>Se recibió el cuarto y quinto informe de la medición de experiencia del cliente EFM (enterprise feedback management). CHEC conserva los mejores indicadores del grupo, respecto a la 3a medición, se destaca la disminución en los incidentes negativos y en la percepción de mucho esfuerzo, aument, la recomendación y la satisfacción. En este último informe se recopilaron de todas las mediciones realizadas las experiencias positivas y negativas más recurrentes, con nube de palabras que identifica según el tamaño lo más repetido</p> <p>El 20 de diciembre se realizó reunión con los dueños de los procesos involucrados, la reliazar la retroalimentación y análisis de los informes 4 y 5.</p> |
| | 5.2. <i>Realizar Seguimiento al plan comercial</i> | Seguimientos cargados | 100 | <p>Se realizó seguimiento al tercer trimestre del Plan Comercial, evidenciando cumplimiento de las iniciativas.</p> <p>El seguimiento del último trimestre del año 2019 se realizará finalizando la tercera semana del mes enero de 2020, se prevé que se cumplirán todas las iniciativas trazadas</p> |

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

| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Porcentaje Avance | Actividades Cumplidas al 31 de diciembre de 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 | 100 | <p>Mensualmente se realizaron avances en los lineamientos de Gobierno Digital, el cumplimiento de la meta para el año 2019 fue del 82%, la meta planeada era del 80%.</p> <p>La meta para el año 2020 es llegar al 94% y para el 2021 la meta es llegar al 100%</p> |
| | 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 | 100 | <p>Se realizaron sesiones de seguimiento y avances del instrumento con el proveedor.</p> <p>Se publicó en el portal la información de rayos de manera automática con ETL</p> <p>La URL de rayos por circuito es la siguiente https://www.datos.gov.co/Minas-y-Energ-a/Rayos-por-Circuito/kscf-fk2u</p> |

Handwritten signature and initials

| Subcomponente/ Procesos | Actividades | Meta o Producto | Porcentaje Avance | Actividades Cumplidas al 31 de diciembre de 2019 |
|--|---|--|----------------------|---|
| 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 | 60 | <p>Se aplicaron las herramientas de autodiagnósticos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se identificaron las brechas, sin embargo, como generalidad en el proceso de diligenciamiento de las diferentes mediciones (FURAG, ITA y Autodiagnóstico de MIPG) se observó que hacen falta claridades de alcances y responsables para la implementación de las políticas de Participación ciudadana, Rendición de cuentas, Criterios diferenciales y algunos conceptos de transparencia y acceso a la información. Por otra parte, se definió la conformación de una RIC de MIPG que permita realizar el análisis y seguimiento a la implementación de MIPG.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, en el PAAC 2020 se incluirá una actividad para que la mencionada RIC acompañe el análisis de las políticas de MIPG y defina los alcances y responsables para la implementación o mantenimiento de las gestiones asociadas a las mismas. Lo anterior teniendo en cuenta la razón social de la empresa, sus estatutos y su naturaleza.</p> |
| 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 | 100 | <p>Se actualizaron los instrumentos de gestión de la información pública conforme a la periodicidad establecida en el esquema de publicación de información.</p> <p>la información actualizada se encuentra en el siguiente link</p> <p>http://www.chec.com.co/normatividad/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/Gestion-documental</p> |
| 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 | 60 | <p>Se aplicaron las herramientas de autodiagnósticos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG y se identificaron las brechas, sin embargo, como generalidad en el proceso de diligenciamiento de las diferentes mediciones (FURAG, ITA y Autodiagnóstico de MIPG) se observó que hacen falta claridades de alcances y responsables para la implementación de las políticas de Participación ciudadana, Rendición de cuentas, Criterios diferenciales y algunos conceptos de transparencia y acceso a la información. Por otra parte, se definió la conformación de una RIC de MIPG que permita realizar el análisis y seguimiento a la implementación de MIPG.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, en el PAAC 2020 se incluirá una actividad para que la mencionada RIC acompañe el análisis de las políticas de MIPG y defina los alcances y responsables para la implementación o mantenimiento de las gestiones asociadas a las mismas. Lo anterior teniendo en cuenta la razón social de la empresa, sus estatutos y su naturaleza.</p> |
| 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 número de peticiones de información pública, así mismo, el número de solicitudes en las que se negó el acceso | 100 | <p>Se actualizó el informe de solicitudes de información pública, de acuerdo con las peticiones recibidas en Secretaría General.</p> <p>Así mismo, se modificó el formato incluyendo algunos ítem exigidos por el ITA, dando así cumplimiento a la circular.</p> <p>Se modificaron los meses de periodicidad del informe, dejando enero y julio de cada año, con el fin de unificar la información con otros informes semestrales como por ejemplo el informe de sostenibilidad, reporte MAYA, etc.</p> <p>lo anterior se evidencia en el siguiente link</p> <p>http://www.chec.com.co/Portals/0/SOLICITUDES%20DE%20INFORMACION%20PUB%20LICA%20ACTUALIZADO%20JUNIO%202019.xlsx</p> |

0

| Subcomponente/ Procesos | Actividades | Meta o Producto | Porcentaje Avance | Actividades Cumplidas al 31 de diciembre de 2019 |
|---|--|---|----------------------|--|
| Componente 6: Otras iniciativas | | | | |
| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Porcentaje Avance | Actividades Cumplidas al 31 de diciembre de 2019 |
| Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética | 1.1. Realizar sondeo de percepción ética y valores (medición de clima ético) | 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. Diseñar plan de gestión ética 2019 e implementar acciones | Actividades programadas y seguimiento en cronograma | 100 | Se realizaron entre otras, las siguientes acciones: Se realizaron capacitaciones en riesgos de fraude y corrupción y diversidad y equidad de género. Se enviaron mensajes masivos en el marco de la campaña "pongámosle sentido" en relación con conflicto de intereses, corrupción, transparencia electoral, lavado de activos y financiación del terrorismo y derechos humanos. Se socializaron los resultados de la estrategia de buzones de la campaña "pongámosle sentido". Se realizó el taller "Reconociendo mis valores", que tuvo como objetivo identificar los aspectos que los trabajadores valoran de su actuar y la forma cómo lo individual impacta el marco ético definido en la organización. Se realizó una segunda sesión del taller efecto de las acciones técnicas en la experiencia del cliente que integra el tema Experiencia del Cliente y Derechos Humanos |

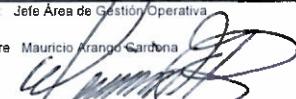
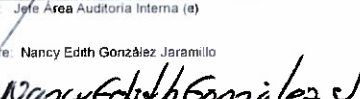
| | |
|---------------------------|--|
| Consolidado del PAAC 2019 | Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma: |
| Seguimiento PAAC 2019 | Cargo: Jefe Área Auditoría Interna (e) Nombre: Nancy Edith González Jaramillo Firma: |

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 al 31 de diciembre de 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 tramites para poder realizar procesos de pronzación y racionalización | Consulta de tramites 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 está pendiente se debe a que no se tiene claridad de quién sería su administrador y para esto se tiene programada reunión con ambos involucrados |
| 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 tramite de disponibilidad totalmente electrónicamente | Menor tiempo de respuesta para realizar el tramite y disponibilidad para realizarlo electronicamente | Nataira Gallo Luliana Maria Moncada Glona Yolanda | 15/02/2019 | 31/12/2019 | Terminada | 100 | En el mes de septiembre inició en producción el módulo de disponibilidad del servicio alojado en página web A noviembre 30 de 2019 se hablan registrado por el módulo 30 solicitudes de factibilidad y 9 de disponibilidad En el siguiente link se pueden encontrar los formularios en la página web https://www.chec.com.co/Transacciones-Servicios-Clientes/Tramites-Clientes-Nuevos |
| INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN /CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS UNICAS) | | | | | | | | | | | | |
| 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 Enrique Garcés Mónica Colorado | 14/01/2019 | 30/03/2019 | Terminada | 100 | Los Líderes de Canales Presenciales realizaron la gestión con las Secretarías de Planeación de los Municipios de Santa Rosa de Cabal, Dosquebradas, Villamaría y Manizales En las Localidades de Dosquebradas y Santa Rosa los Asistentes empezarán a tramitar los certificados de estratificación directamente con las Secretarías de Planeación |

| | |
|---------------------------|--|
| Consolidado del PAAC 2019 | Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma:  |
| Seguimiento PAAC 2019 | Cargo: Jefe Área Auditoría Interna (a) Nombre: Nancy Edith González Jaramillo Firma:  |

