

## 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:** III Cuatrimestre a 31 de diciembre de 2020

**Fecha publicación:** 18 de enero de 2021

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 2020
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1.	Realizar análisis de políticas empresariales en comité de gerencia de acuerdo con la priorización que se realice.	Resultados de los análisis del comité	100	Se hace revisión por la dirección de los diferentes sistemas de gestión de la empresa en el comité de gerencia, donde se hace revisión y verificación de los elementos del numeral de TXD: SG SST, SGA, SGC. En estos espacio se concluye que, las políticas de dichos sistemas no requieren ajuste, así como a sus objetivos.
	1.2.	Realizar análisis de los componentes de MIPG y definir criterios para su implementación	Seguimiento a cronograma establecido y actas de sesiones realizadas	95	Se define los criterios y modelo de implementación de MIPG, estructurando los roles de cada uno de los miembros dentro del modelo, se realizaron las validaciones previas con diferentes jefes de área, queda pendiente la socialización y aprobación por parte del comité de gerencia. Esta actividad será incluida en el PAAC 2021.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Actualización matriz de riesgos de corrupción de empresa	Publicación en la web de la matriz de riesgos de corrupción actualizada	100	El 28 de enero de 2020 se presentó en Comité de Gerencia la matriz de riesgos de corrupción y la propuesta de Plan Anti corrupción y de Atención al Ciudadano, Se analizaron los riesgos de corrupción y queda validada dicha matriz mediante Acta 03 del 28 de enero de 2020. El 30 de enero de 2020 fue publicada en la página web de CHEC. ( <a href="https://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/PAAC/publicacion-riesgos.pdf">https://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/PAAC/publicacion-riesgos.pdf</a> )
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1.	Convocar sesión de trabajo con las áreas sensibles a la identificación de riesgos de corrupción para la actualización de la misma.	Acta de sesiones de trabajo	100	Como parte del análisis de riesgos de corrupción para el año 2020 se realiza un ejercicio de análisis integrando varias áreas y equipos de trabajo de la empresa, con el fin de revisar el lenguaje, calificación y posibles conductas corruptas que no estuviéramos teniendo en cuenta en los análisis anteriores, incluyen los propuestos por transparencia internacional.
	3.2.	Socialización de la publicación de la matriz de riesgos de corrupción y del PAAC a los grupos de interés	Capítulo transparencia y anticorrupción del informe de sostenibilidad de CHEC	100	Se evidencian la socialización del PAAC incluyó la matriz de riesgos de corrupción a través de redes sociales y medios internos de comunicación y del informe de Sostenibilidad <a href="https://www.sostenibilidadchec.com/transparencia-y-anticorrupcion/">https://www.sostenibilidadchec.com/transparencia-y-anticorrupcion/</a> <a href="https://www.chec.com.co/normatividad/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/Transparencia-Anticorrupcion">https://www.chec.com.co/normatividad/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/Transparencia-Anticorrupcion</a>
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1.	Monitoreo semestral con las áreas sensibles a la matriz de riesgos de corrupción de empresa	Acta de reunión con las conclusiones del seguimiento	100	Cuando se planteó el PAAC, se plantearon dos actividades por parte de auditoría y Planificación y gestión tendientes al monitoreo de los riesgos de corrupción. A la fecha del seguimiento se encuentra que los responsables de los procesos han venido realizando monitoreo a los riesgos de acuerdo con la metodología y periodicidad planteada por Gestión Integral de Riesgos y que auditoría realiza un seguimiento de los riesgos en los procesos, actualmente se está haciendo la actualización de riesgos de corrupción de empresa con la participación de los diferentes equipos de trabajo de la empresa." Se tienen programadas reuniones el día 18 y 19 de enero y se llevará a comité de gerencia el 26 de enero para su validación. Ya se realizó el 29 de diciembre de 2020 reunión con representantes del comité de ética para revisar posibles materializaciones para tener de base.

<b>Subcomponente 5</b> Seguimiento	5.1.	<i>Auditoría CHEC realizará monitoreo y seguimiento periódico del mapa de riesgos de corrupción, evaluando en cada uno de los trabajos de aseguramiento planeados para el año 2020, las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción</i>	Informe de Seguimiento	100	<p>En el año 2020, se llevaron a cabo los siguientes trabajos donde se evaluó el riesgo de corrupción, quedando ubicado en niveles bajo menor, bajo moderado y alto menor, motivo por el cual no surgieron oportunidades de mejora:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Código 200290- Controles inventario bodegas localidades y contratistas: Bajo- menor</li> <li>Código 200293- Contratos con aliados comerciales y administración integral PFS: Bajo- menor</li> <li>Código 200297- Refinanciación créditos PFS: Bajo- moderado</li> <li>Código 200302- Administración de contratos: Bajo- moderado</li> <li>Código 200312- Novedades supervivencia jubilados: Bajo- moderado</li> <li>Código 200315- Planeación integrada: Muy bajo- moderado</li> <li>Código 200320- Reposición, modernización y suministro tableros de control: Alta- menor</li> <li>Código 200742- Recaudos: Bajo- moderado</li> </ol> <p>A continuación se detallan, los códigos de los informes donde el Riesgo de corrupción quedo en nivel Medio- moderado conllevando a que se establecieran planes de mejora para fortalecer los controles, así:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Código 200313- Cláusula 41 CCT Auxilio educación trabajadores: Medio- moderado</li> <li>Código 200690- Adquisición de bienes y servicios atención emergencia sanitaria: Medio- moderado</li> <li>Código 200696- Incidente conexión del servicio: Medio- moderado</li> <li>Código 200758- Centro gestión de medida: Medio- moderado</li> </ol>
	5.2.	<i>Adelantar la verificación de la elaboración y publicación del PAAC, así mismo efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el PAAC</i>	Informe de Seguimiento	100	<p>Durante el año 2020 se realizaron por parte de Auditoría los seguimientos cuatrimestrales, los cuáles fueron publicados en la página web de CHEC. Para el año 2021 se incluyó en el plan de auditoría aprobado por la Junta Directiva el seguimiento al PAAC con corte a diciembre de 2021, el cual se realizará de acuerdo a las fechas establecidas en la normatividad externa vigente y se publicará en la página web de CHEC</p>

**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 2020
<b>Subcomponente 1</b> Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1.	<i>Elaborar informe de sostenibilidad 2019 generando mecanismos de acceso a la información virtuales y digitales</i>	100	Se elaboró, diseñó y publicó el informe de sostenibilidad de CHEC 2019 y sus informes complementarios a través del portal web y en archivos PDF. Enlace: <a href="http://www.sostenibilidadchec.com">www.sostenibilidadchec.com</a>
	1.2.	<i>Diseñar e implementar plan de comunicación Informe de Sostenibilidad</i>	100	Se elaboró plan de comunicación para el informe de sostenibilidad de chec y se inició con la ejecución de todas las actividades propuestas en el mismo. Se evidencian publicaciones internas y externas de acuerdo al plan de comunicación realizadas en el transcurso del año.
	2.1.	<i>Realizar asamblea general de Accionistas.</i>	100	La Asamblea General de Accionistas se llevó a cabo el 10 de marzo de 2020 donde se presentó y entregó a los accionistas el informe de gestión de la Junta Directiva y de la empresa. Así mismo se entregó el informe de sostenibilidad en medio magnético y se aplicó la encuesta de satisfacción de la rendición de cuentas a los accionistas.

<b>Subcomponente 2</b> Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.2.	<i>Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda</i>	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100	<p>En virtud de la pandemia se ha recurrido a diversas formas de comunicación con las autoridades municipales, Departamentales y territorios indígenas, puntualmente se han adelantado comunicaciones a todos los municipios y departamentos para comunicarles los diferentes protocolos de operación de la compañía para garantizar la prestación de los servicios bajo estrictas normas de bioseguridad, de igual manera se han adelantado comunicaciones solicitando a los Alcaldes y Gobernadores de los territorios de interés para solicitar colaboración de las autoridades en el ingreso de los grupos de trabajo a los diferentes municipios teniendo en cuenta que el servicio de energía es esencial, adicionalmente el gerente se comunicó personalmente con el Alcalde de Manizales y el Gobernador de Caldas y Risaralda para acordar los apoyos que mediante convenios o alianzas se adelantarían para apoyar los temas inherentes a las acciones de apoyo de CHEC a la ciudad y los usuarios, convenios con los cuales se beneficiaron 14 hospitales del Departamento de Risaralda (excepto Pereira) y los hospitales de Manizales, San Felix, La Dorada y se proporcionó una ruta para el transporte del personal salud en Manizales, de esta manera se ha mantenido una conversación permanente y cercana con las autoridades del área de Influencia de CHEC y se aprovechan la asistencia permanente del Alcalde de Manizales y el Gobernador de Caldas a espacios como la Junta Directiva para conversar y aportar a los temas del territorio.</p> <p>Es de anotar que por la declaratoria de emergencia sanitaria estas reuniones no se han materializado en forma presencial, adicional a que los Alcaldes y Gobernadores están concentrados en la atención de la emergencia sanitaria en sus departamentos garantizando CHEC líneas permanentes de atención para la continuidad del servicio.</p>
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1.	<i>Diseñar la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana de cuentas de CHEC. Planeación de la implementación para el año 2021</i>	<i>Documentación de los criterios</i>	90	<p>Se realiza presentación en la RIC de MIPG donde se muestra desde el equipo de planificación y gestión los avances en la elaboración de la propuesta metodológica CHEC, para el desarrollo de sus estrategia de participación y Rendición de Cuentas, frente a lo cual se queda como compromiso, continuar en la culminación y ajuste del documento y por parte del área de Auditoría validar si lo expuesto durante la sesión era válido para la empresa o si se debería aplicar las metodologías y cumplir los requerimientos tal cual lo establecen las normas y manuales emitidas por el gobierno nacional, teniendo en cuenta que CHEC no es una empresa 100% pública.</p>
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.				<p>Se encuentra pendiente la socialización de la propuesta realizada a la RIC de MIPG al comité de gerencia para su aprobación. Dicha revisión se proyecta realizarse en el año 2021, en el marco del empalme con la nueva gerencia.</p> <p>Esta actividad será incluida en el PAAC 2021.</p>

<b>Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o Producto</b>	<b>Porcentaje Avance</b>	<b>Actividades Cumplidas al 31 de diciembre de 2020</b>
<b>Subcomponente 1</b> Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	<i>Diseñar el plan comercial CHEC 2020</i>	<i>Plan Comercial</i>	100	<p>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. El plan se socializa con los responsables el 9 marzo.</p>

<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	<i>Incorporar soluciones de atención en municipios y corregimientos de cobertura que faciliten la atención o autoatención de clientes, a través de la página web, puntos de pago y otros posibles sitios, además de reuniones presenciales con comunidades y clientes de los diferentes grupos de interés.</i>	<i>50 reuniones con comunidad. Y 20 soluciones de atención, en puntos de pago y otros posibles sitios dependiendo del alcance de los convenios o contratos.</i>	100	<p>A partir del mes de marzo de 2020, se implementa la atención a través de módulos de auto atención. El primero instalado en la oficina Principal de CHEC Manizales con 48.108 atenciones entre marzo y diciembre de 2020. En el mes de octubre de 2020 se instala nuevo punto en el Mall Plaza con un total de 243 atenciones al 31 de diciembre.</p> <p>Servicios: Copia de factura, Cupón pago factura actual, Cupón pago factura anterior, Beneficios: Facilidad de acceso para los usuarios realizar trámites a través de la auto-atención, Descongestionar las oficinas de atención al cliente, Generar mejores experiencias en nuestros clientes, Descentralización de la atención, Agilidad en los trámites rápidos.</p> <p>Dadas las condiciones de restricción en movilidad para realizar reuniones presenciales, se logra interacción a través de Facebook live en alianza con Entérate Pereira, para informar a la comunidad los decretos gubernamentales y reglas de negocio empresariales con respecto a alivios y tratos diferenciales en temas de facturación y recaudo para los grupos de interés. En este espacio se logran impactar aproximadamente 35.000 clientes y/o usuarios del servicio.</p> <p>Algunos espacios de interacción presencial con comunidad permitieron impactar 321 clientes y/o usuarios en 13 municipios del área de cobertura.</p> <p>Se logró entregar información a los clientes y/o usuarios en temas referentes a Covid 19, bioseguridad, alumbrado público, distancias de seguridad eléctrica, interpretación de facturas, procedimientos para reclamaciones, PES, entre otros.</p>
	2.2.	<i>Realizar ajustes al módulo web para presentar PQR y al chat asistido para facilitar la interacción con clientes/usuarios</i>	<i>Módulo y chat ajustado para facilitar la interacción</i>	100	<p>Se realizaron las modificaciones proyectadas a la página web, lográndose incorporar condiciones de seguridad a través de captchas y validaciones, facilitando la interacción de los clientes al tener menos campos a diligenciar, adicional se incorporó en una sola página la matriz de requisitos y el formulario como se puede observar en el siguiente link.  <a href="https://www.chec.com.co/tramites-servicios">https://www.chec.com.co/tramites-servicios</a>  <a href="https://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/Registrar-PQR">https://www.chec.com.co/clientes-y-usuarios/Registrar-PQR</a></p> <p>El uso de la página web se ha incrementado de manera considerablemente motivado además por la pandemia que fortaleció el uso de canales virtuales. Para el caso del chat, el servicio fue cancelado y por tanto no se continua con el plan de ajustes.</p>
	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	100	<p>Se realiza análisis de seguridad al sitio web y al servicio web con la herramienta Acunetix, con base en lo cual se remite al proveedor ACTSIS para los ajustes respectivos. Se envían a ACTSIS observaciones de las pruebas según últimos ajustes y se realiza reunión aclaratoria para identificar por que persisten algunos casos reportados.</p> <p>Se instala en producción el portal y el app SAC los cuales son un canal para que los clientes de CHEC realicen trámites y servicios de la empresa a través de dispositivos móviles y sus equipos de cómputo.</p>

<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1.	<i>Desarrollo de capacidades en el talento humano a través de acompañamiento y retroalimentación permanente</i>	<i>Ajustes o cierre de brechas de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas</i>	100	<p>Se realizó un auto-aseguramiento en relación con las peticiones, quejas y reclamos tramitados en Soporte Clientes en el mes de septiembre de 2020. Del resultado, se escogieron aquellos contestados por cada una de las personas que responden PQR's en el equipo de trabajo de Soporte Clientes, de forma aleatoria y en igual cantidad. Hasta el momento se han realizado 15 auto aseguramientos con la siguiente evolución: De este décimo quinto informe, se reitera que el 14% de los casos analizados tienen riesgo no crítico como consecuencia de una información relevante que se omitió en revisión técnica, falta de evacuación del documento mercurio de forma oportuna, error en la redacción y un proceso ingresado con descripción incorrecta; sin embargo, se destaca que no se encontró ningún riesgo crítico que conlleve a un Silencio Administrativo Positivo. Lo anterior, permite establecer una evolución positiva en la clase y cantidad de riesgos, respecto del anterior autoaseguramiento, y adicional con la evacuación efectiva de los mercurios en el sistema de gestión documental.</p> <p>En lo que respecta a los términos entre el recibo de las reclamaciones, su reparto por MERCURIO, su registro en SAC y las fechas en que se solicita visita en terreno o insumo, no se observan grandes desviaciones sino que todo estaría dentro de lo normal.</p> <p>Las revisiones técnicas se están haciendo de forma rápida por parte del contrato Integral, así que no existe problemas. El reto en este aspecto seguirá siendo el de disminuir el tiempo de reparto a la persona competente y de registro del proceso en SAC, pues en promedio estamos en 2 y 3 días respectivamente.</p> <p>En lo que respecta a la publicidad de las respuestas, no se observaron errores en esta actividad, pues tanto las citaciones como notificaciones de los procesos se encontraron subidas al SAC.</p>
	4.1.	<i>Jornadas de aseguramiento en la operación de los procesos ejecutados en las localidades, siguiendo el ciclo PHVA.</i>	<i>8 jornadas de autoaseguramiento</i>	100	Se evidencia jornadas de auto aseguramiento realizadas a los procesos operados desde las oficinas CHEC.
	4.2.	<i>Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR</i>	<i>Realizarse al menos una verificación al mes</i>	100	El ultimo autoasegurameinto al equipo Sopрте Clientes fue realizado en el mes de octubre de 2020, se verifica con el informe y la evidencia de la revisión.
	4.3.	<i>Actualización de la carta de trato digno con un enfoque que logre mayor cercanía e interacción con los usuarios</i>	<i>Carta actualizada en la web</i>	100	Se actualizó y está publicada en la página web: <a href="https://www.chec.com.co/normatividad/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/Tramites-y-servicios">https://www.chec.com.co/normatividad/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/Tramites-y-servicios</a>

Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.4.	Realizar seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos.	Informe de Seguimiento	100	<p>Se elaboró informe 200282 con fecha octubre 21 de 2020, donde se plasmaron los resultados obtenidos en las pruebas ejecutadas para verificar la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos:</p> <p>Se verificó que CHEC cuenta con canales virtuales para la atención del cliente: Asesores en línea, chat asistido, asesor remoto, módulo web de auto atención, ventanilla asesora virtual, pagos PSE, entre otros, lo que hace que sean otras alternativas que facilitan la atención a todos los clientes. El uso de la página web se incrementó de manera considerablemente motivado entre otros, por la pandemia que fortaleció el uso de canales virtuales.</p> <p>Se realizaron pruebas y durante el desarrollo de la auditoría se revisó la página web, encontrando errores, páginas not found, e información desactualizada, por lo anterior, Auditoría gestionó para que el Equipo de TI identificara y solucionara el problema, a lo que se le dio resolución, así mismo se solicitó la actualización de la información que reposa en la página web de CHEC, información que fue verificada y validada por parte del Área de Comunicaciones.</p> <p>Auditoría verificó en la página web de CHEC, sección "Transparencia" que el acceso de los ciudadanos a la información pública y a los trámites y servicios de la CHEC es conforme a la normatividad y a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano. Toda la información publicada se encuentra actualizada.</p> <p>Para garantizar que la sección de "Transparencia" permanezca actualizada en la página web, con el apoyo de TI se realizó un desarrollo en el SGI "Trámites" en la cual se implementaron las siguientes acciones:</p> <p>Parametrizar todos los temas de transparencia con su respectivo responsable, de modo que el sistema envía alerta según la periodicidad programada, para gestionar las actualizaciones y adjuntar los respectivos archivos soportes.</p> <p>La solicitud con los archivos a actualizar, llega al Área de Comunicaciones de CHEC, para que realicen la actualización de la página web y de la URL, y así mismo se actualice en el SISTEMA DE PUBLICACIÓN.</p>
	4.5.	Evaluar que la atención a los clientes/usuarios se preste de acuerdo con las normas y parámetros establecidos por la empresa	Informe semestral	100	<p>Se realizó informe especial 200292 - ANÁLISIS REPORTE DE AUDITORÍA ITA PARA EL PERIODO 2019 SEMESTRE 2 PGN, cuyo objetivo fue verificar que la información reportada en la matriz de autodiagnóstico para el registro, seguimiento, monitoreo y generación del Índice de Transparencia y Acceso a la Información – ITA, cumpla con los criterios establecidos por la Ley 1712 de 2014, "Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional".</p> <p>Dicha ley, convierte en derecho fundamental el acceso a la información pública, y dentro de sus mandatos, establece como información mínima obligatoria respecto a la estructura, servicios, procedimientos y funcionamiento, los siguientes elementos, los cuales mide la matriz ITA:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura y ubicación de sedes</li> <li>• Presupuesto y planes de gasto público</li> <li>• Directorio de empleados</li> <li>• Plan de compras y contrataciones</li> <li>• Plan anticorrupción</li> <li>• Trámites y costos</li> <li>• Mecanismos de supervisión</li> <li>• Mecanismos de presentación de PQR</li> <li>• Mecanismos de participación</li> <li>• <u>Listado de todos los documentos publicados</u></li> </ul>
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar seguimiento trimestral al plan comercial	Seguimientos realizados	75	<p>Se viene ejecutando el plan comercial con corte al 3 trimestre sin inconveniente y aplicando variantes o buscando alternativas propias del contexto covid, pero dando cumplimiento.</p>
	5.2.	Monitorear la medición de experiencia del cliente, generando mejoras en los procesos	Mejoras identificadas	0	<p>Durante el año 2020 no se pudo realizar mediciones de experiencia del cliente, dada la situación de pandemia dificultan el ejercicio. Se evaluó la pertinencia de incluir esta actividad en el PAAC 2021 y se decidió que no toda vez que no se conoce si la situación cambiará de forma que se pueda realizar la medición.</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 2020
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	<i>Continuar con la implementación de Gobierno digital de acuerdo con el plan establecido</i>	Seguimiento a avance de cronograma	100	Para el cumplimiento del año 2020 se replantearon los % de cumplimiento de gobierno digital, donde se ajusta para cumplir al 90 cuyo hito a cumplir es IPV6. EPM le ha sido asignado un sistema autónomo con sus respectivo direccionamiento en IPv4 e IPv6 de cara a Internet con LANIC (Direcciones de Internet de América Latina y Caribe). Esto quedo en funcionamiento y la pagina CHEC cumple con IPV6. Se adjunta presentacion a comite de gerencia.
	1.2.	<i>Sistematización para el seguimiento y gestión de la actualización de los instrumentos del portal de datos abiertos</i>	Sistematización del Esquema de publicación, Activos de información y clasificación de la información.	100	Se hace oficial la automatizacion del instrumento de esquema de publicacion ley transparencia por el SGI. Ya se dio inducción y se hace uso de la herramienta.  Se finaliza el ejercicio programado el año 2020 con esquema de publicacion. Se hacen pruebas en produccion y el esquema funciona de manera correcta.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	<i>Realizar análisis de informe de entrega de información verificando que cumpla con los criterios establecidos por la ley y establecer mejoras de ser requerido</i>	Informe de análisis	100	Se modificó la regla de negocios que se encuentran en el manual del MACROPROCESO GESTIÓN JURÍDICA - PROCESO ATENCIÓN DE CONSEJERÍA LEGAL, la cual quedo de la siguiente forma:  4.1.1.4 Tramite de las peticiones de información  - Todos los derechos de petición de información deberán ser resueltos por los responsables dentro de la oportunidad legal correspondiente.  - Todas las solicitudes de información, se tramitarán de acuerdo con los términos establecidos en la ley, atendiendo los principios transparencia, buena fe, calidad de la información, eficiencia, celeridad, gratuidad, no discriminación y facilitación.  - Para solicitudes de información que impliquen la reproducción de material de la misma, se puede cobrar el valor de dicha reproducción, conforme a los costos de reproducción de la información adoptados mediante acta y publicados en la página web de la empresa.  - Semestralmente, los equipos de trabajo que gestionan y dan respuesta a peticiones de información no relacionadas con la prestación del servicio, deberán entregar un registro consolidado al Área de Asuntos Legales y Secretaría General, con los siguientes datos: fecha de solicitud, fecha de respuesta, descripción, número de identificación de la petición, decisión y remisión por competencia.  3. Relacionar las respuestas a los derechos de petición en MERCURIO, con el fin de garantizar la posterior consulta y trazabilidad de la información  Se evidenció la socialización de la regla de negocios con los equipos responsables.
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	A la fecha se tienen actualizados los componentes de información pública según el esquema de publicación, se han realizado ajustes y conjuntamente con TI y Comunicacione se trabajó en un aplicativo en el SGI para automatizar la revisión que debe realizar cada encargado de los temas publicados.  Dado el desarrollo que realizo TI ya se puede garantizar que permanezcan actualizados los soportes en la página WEB en la sección Ley de Transparencia, considerando que periódicamente a los responsables les llega notificación para que realicen la respectiva actualización y automáticamente se actualiza el Esquema de Publicación.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	<i>Generar estrategias para la atención de personas con discapacidad auditiva a través de convenios.</i>	Convenio y estrategias diseñadas	70	El contrato con ASORCAL se encuentra vigente y las actividades definidas en el convenio están en ejecución. Esta actividad será incluida en el PAAC de 2021 para continuar con su seguimiento.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	<i>Elaborar informe sobre las peticiones de información pública recibidas en CHEC</i>	Informe semestral el cual debe contener el numero de peticiones de información publica , así mismo, el numero de solicitudes en las que se negó el acceso	100	Se consolidó la información y se envió el informe a comunicaciones para que se realice la publicación del mismo en la página web, dando cumplimiento a ley de transparencia y de acuerdo con la regla de negocios.

Componente 6: Otras iniciativas					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas al 31 de diciembre de 2020	
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	Se evidenciaron los resultados de la medición de clima ético de CHEC correspondiente a la vigencia 2019.
	1.2.	Diseñar plan de gestión ética 2020 e implementar acciones	Plan diseñado y seguimientos	100	Se realiza socialización al comité de ética del plan de gestión ética propuesto y se aprueba en sesión del 9 de noviembre de 2020. Se evidencian seguimientos a las acciones y algunas adicionales de gestión ética: *Curso virtual de gobierno corporativo dirigido al área de Asuntos Legales y Secretaría General. También se envió en mensaje masivo para promover la participación de los demás trabajadores. *Presentación a Comité de Ética de CHEC de medición de clima ético, plan de gestión ética 2020 - 2021 y propuesta para implantación de programa de cumplimiento anticorrupción (evidencia acta de Comité de Ética) *Presentación a Comité de Ética de EPM de medición de clima ético *Presentación balance gestión ética en Comité de Auditoría (evidencia Gestión ética y PAAC 2020) *Diagnóstico de CHEC en relación con el cumplimiento de los principios de transparencia internacional, con el fin de identificar oportunidades de mejora (evidencia PAAC) *Mensaje masivo sobre adhesión de CHEC a pactos voluntarios *Mensajes masivos sobre diversidad *Charla sobre fraude, corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo *Incorporación en inducción al personal nuevo de presentación de Código de Ética, Manual de Conducta Empresarial y Manual de Dilemas Éticos. Se evidencia también la ejecución de dos acciones adicionales programadas para diciembre: *Envío de citación para el 1er Foro de DDHH y Empresa del Grupo EPM a realizarse el 10 de diciembre *Envío de citación para taller Cómo resolver dilemas éticos en el día a día con el equipo Desarrollo Humano y Organizacional, programado para el 15 de diciembre
	1.3.	Realizar un diagnóstico al cumplimiento de los principios de transparencia internacional	Informe del diagnóstico	100	Se realizó análisis de los Principios Empresariales para Contrarrestar el Soborno de Transparencia Internacional, específicamente del capítulo Problemas clave relativos al soborno, identificando la documentación con la que CHEC cuenta actualmente asociada a cada uno de los temas mencionados y formulando sugerencias para cerrar las brechas identificadas.  Se complementa análisis del seguimiento revisando las demás partes de la guía y haciendo un primer acercamiento a la identificación de las áreas que se deben trabajar.  Este trabajo será un insumo para continuar con el diagnóstico de CHEC en la implementación de un programa de cumplimiento y anticorrupción, el cual fue aprobado para contratarse con un consultor en el 2021 en reunión con el comité de ética de CHEC.  Esta actividad queda en el PAAC 2021 en el componente 6.

Consolidado del PAAC 2020	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma 
Seguimiento PAAC 2020	Cargo: Jefe Área Auditoría Interna (encargada) Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma 