

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: I Cuatrimestre a 30 de abril de 2020

Fecha publicación: 15 de mayo 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 30 de abril 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	0	
	1.2	Realizar análisis de los componentes de MIPG y definir criterios para su implementación	Seguimiento a cronograma establecido y actas de sesiones realizadas	15	Se realizó un trabajo de análisis de los gaps o brechas que se tienen en la empresa frente al Modelo Integrado de Planificación y Gestión en todos sus componentes, se socializó y analizó en la RIC de MIPG del 24 de abril donde se empezaron a establecer lineamientos para el trabajo 2020.
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. (https://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/PAAC/publicacion-riesgos.pdf)
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 incluyedo la matriz de riesgos de corrupción a través de redes sociales y medios internos de comunicación y del informe de Sostenibilidad https://www.sostenibilidadchec.com/transparencia-y-anticorrupcion/ https://www.chec.com.co/normatividad/Transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/Transparencia-Anticorrupcion

Subcomponente/ Procesos	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas al 30 de abril de 2020
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1.	<i>Monitoreo semestral con las áreas sensibles a la matriz de riesgos de corrupción de empresa</i>	<i>Acta de reunión con las conclusiones del seguimiento</i>	0	
Subcomponente 5 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	2	El procedimiento para realizar 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 fue socializado por EPM el 17 de marzo de 2020. Se está a la espera de los lineamientos por parte de la Vicepresidencia de Auditoría Corporativa para su aplicación.
	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	33	Los seguimientos al PAAC durante el año 2020 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 30 de abril de 2020
Subcomponente 1 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>	Informe de sostenibilidad publicado	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
	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	30	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 llevó a cabo rueda de prensa, agenda de medios, boletín de prensa, publicaciones en redes sociales, publicaciones en boletín masivo interno a empleados, portada factura energía, producción y distribución de separata impresa resumen. (se congeló un poco la distribución de la misma durante la cuarentena Covid-19). Se continuará con la ejecución del plan a medida que la cuarentena lo permita.

Subcomponente/ Procesos	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas al 30 de abril de 2020
Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1.	<i>Realizar asamblea general de Accionistas.</i>	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	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.
	2.2.	<i>Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda</i>		70	<p>El 14 de enero se realizó una reunión con el Gobernador de Caldas y el Alcalde de Manizales con el fin de realizarles una inducción sobre la empresa y todo lo relacionado con los lineamientos de gobierno corporativo.</p> <p>CHEC participó del 26 al 28 de febrero en el Congreso Nacional de Municipios 2020, en el que tuvo acercamiento con alcaldes de Caldas y Risaralda. En este espacio la empresa hizo parte de la vitrina del Grupo EPM, en la que se presentaron los servicios a los municipios de las zonas de influencia y realizaron contactos con estos mandatarios que están iniciando en sus administraciones</p> <p>En la Asamblea de Accionistas realizada el 10 de marzo se tuvo una participación del 99,78%, lo cual da cuenta de la asistencia de la gran mayoría de alcaldes de Caldas y Risaralda que son accionistas, pero también representan el Grupo de Interés estado.</p> <p>El 17 de abril, el Gerente de CHEC, Jhon Jairo Granada Giraldo, participó en un espacio virtual de relacionamiento con el Gobernador de Caldas, al que también asistieron los alcaldes de este departamento. donde se socializó las nuevas medidas transitorias adoptadas por la empresa sobre las tarifas del servicio de energía, con el fin de trabajar de manera conjunta con la Gobernación para llevar alivios a las comunidades en medio de la emergencia.</p>
Subcomponente 3 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>	0	
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.				

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas al 30 de abril de 2020
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1. <i>Diseñar el plan comercial CHEC 2020</i>	<i>Plan Comercial</i>	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 El plan se socializa con los responsables el 9 marzo de 2020.
Subcomponente 2 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>	40	La innovación y el avance tecnológico son parte de las estrategias para atender mejor a nuestros clientes, por esta razón, pondremos al servicio de nuestros clientes esta opción que les permita realizar una atención virtual, que no dependa de una sede física y que garantice al usuario ser atendido desde cualquier lugar y desde la comunidad del lugar donde se encuentra, sin tener que desplazarse a una sede física y a través de la página web
	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>	60	Se solicitaron modificaciones al chat para hacer más fácil su interacción Se observan avances relacionados con la forma como se ve en la pantalla la interacción. Se distingue con mayor facilidad lo que dice el usuario de lo que dice el asesor del chat, adicionalmente se solicita menos información al inicio del chat para hacer la conversación más ágil. En relación a las modificaciones a la página web, ya se realizaron pruebas al nuevo módulo que será más fácil por tener menos información y mas seguro por tener condiciones de ciberseguridad y solicitar captcha al usuario. Se espera poner en producción para el mes de mayo de 2020.
	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>	<i>Diseño y puesta en funcionamiento de la APP</i>	70	Se socializó el portal y el APP con los funcionales de Gestión Comercial, Gestión de Información, Comunicaciones, Atención Técnica de Clientes y Mercadeo, explicando la funcionalidad. Se realizan pruebas de usuario validando funcionalidad y con base en las observaciones enviadas por los usuarios se hicieron los ajustes por parte del proveedor ACTSIS. Se envía instalación en el servidor de pruebas

Subcomponente/ Procesos	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas al 30 de abril de 2020
Subcomponente 3 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>	30	<p>Se presenta informe de consolidado de errores en trámites realizados por los Asistentes en el mes de diciembre de 2019. Se identifican la siguientes inconsistencias: Errores en grabación e información que se debe adjuntar en el SAC, irregularidad en el análisis y respuesta de las PQR's, errores en la publicidad de la respuesta y envío tardío de recurso y falta de verificación sistema Mercurio.</p> <p>Con base en los informes de consolidado de errores que se han anexado en los seguimientos, se realizó capacitación a los asistentes de Atención al Cliente sobre la publicidad de las PQR, Silencio Administrativo Positivo y mejores prácticas en el sistema informativo SAC.</p> <p>Se presenta informe de consolidado de errores en trámites, (antes de la capacitación), de los meses de enero y febrero de 2020. Se identificaron las mismas inconsistencias de meses anteriores.</p>
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	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>	40	<p>En las Localidades se han adelantando las siguientes actividades de Autoaseguramiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Monitoreo cambio de estrato 2. Autoaseguramiento (se elaboró ficha técnica de Autoaseguramiento a reclamos de los Canales Presenciales), sobre el resultado individual, se les comparte mensaje enviado a cada uno de los Asistentes de localidad. <p>Las actividades a asegurar, son las siguientes: • Preconciliaciones Bancarias, • Cajas Menores, • Transacciones que afectan la facturación, • Aplicación Regla de Negocios de Gestión de cartera, • Gestión negocio PFS, • Recaudo facturación de energía (cuadre de caja) y • Cambios de estrato y uso del servicio.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. PQRS (se hacen seguimientos permanentemente a la ejecución de procesos en SAC (P-Q-R) 4. Preconciliaciones Bancarias (se realizan las revisiones y validaciones de las preconciliaciones mensual)
	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>	40	<p>Se adjunta la carpeta con la evidencia de los 9 auto aseguramientos realizados.</p>
	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>	10	<p>A la fecha se han adelantado conversaciones con el equipo de comunicaciones para la actualización de este documento. Sin embargo, por la contingencia del COVID se debe esperar ya que los esfuerzos están concentrados en las campañas y comunicaciones direccionadas a atender la emergencia.</p>

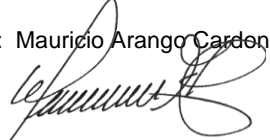
Subcomponente/ Procesos	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas al 30 de abril de 2020
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.4.	<i>Realizar seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos.</i>	<i>Informe de Seguimiento</i>	20	<p>Como estrategia de racionalización de trámites para el 2020 se planteó el seguimiento a los resultados logrados en la implementación de las mejoras a los trámites, procesos y procedimientos en el tema de financiamientos cuyo objetivo es la revisión de la regla de negocios de financiamientos para determinar, de acuerdo con las condiciones particulares de los municipios, qué documentos pueden ser solicitados como garantías para otorgar una financiación o refinanciación.</p> <p>A la fecha se registra un seguimiento en el componente dos del 20% donde se puede evidenciar que se citó a una reunión para el próximo 11 de junio con el fin de analizar las recomendaciones que se tienen para ajustar las reglas de negocios si son del caso. También se realizó socialización a todos los Asistentes Comerciales de los ajustes adelantados en la matriz de requisitos y de los cambios que se hicieron en la Matriz de Requisitos</p>
	4.5.	<i>Evaluar que la atención a los clientes/usuarios se preste de acuerdo con las normas y parámetros establecidos por la empresa</i>	<i>Informe semestral</i>	0	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	<i>Realizar seguimiento trimestral al plan comercial</i>	<i>Seguimientos realizados</i>	25	Se realiza seguimiento al primer trimestre de cada iniciativa del plan comercial
	5.2.	<i>Monitorear la medición de experiencia del cliente, generando mejoras en los procesos</i>	Mejoras identificadas	0	Como este plan está supeditado a los resultados de la medición de los indicadores de experiencia del cliente, que se venía realizando, a través, de la firma IPSOS contratada para todo el grupo por EPM, en este año aún no se ha registrado ningún avance, porque estamos pendientes de las instrucciones o lineamientos que se impartan al respecto a las filiales, y solo cuando sean precisadas, podremos fijar las metas y plazos respectivos.

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

Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas al 30 de abril 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	10	Se hace la actualización en noviembre de 2019 datos abiertos rayos por circuito
	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.	40	Se aprueba y se oficializa seguir trabajando con el esquema de publicación en el SGI uno de los instrumentos de información de datos abiertos.

Subcomponente/ Procesos	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas al 30 de abril de 2020
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	0	
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	80	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 ha estado trabajando en un aplicativo en el SGI para automatizar la revisión que debe realizar cada encargado de los temas publicados.
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	50	Se firma el convenio con ASORCAL cuyo objeto es unir esfuerzos entre las partes, para lograr una comunicación efectiva y garantizar el derecho a la información que tienen los usuarios sordo-ciegos que requieren información relacionada con la prestación del servicio de energía eléctrica
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	50	A la fecha se encuentra actualizado el informe de derechos de petición relacionados con infromacion publica, según consta en el siguiente link: https://www.chec.com.co/Portals/0/documentos/Transparencia/Informes%20PQR/Solicitudes_Informacion_Publica_Dic2019.xlsx?ver=2020-01-23-110452-483 De acuerdo con el esquema de publicación de información, el informe se debe publicar cada 6 meses en los meses de diciembre y julio

Subcomponente/ Procesos	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades Cumplidas al 30 de abril de 2020	
Componente 6: Otras iniciativas					
Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.1.	<i>Realizar sondeo de percepción ética y valores (medición de clima ético)</i>	Resultado y análisis de la medición	60	<p>En enero de 2020 se diseñó instrumento para CHEC entre los equipos Planificación y Gestión y Desarrollo Humano y Organizacional.</p> <p>En el mes de febrero se recibió mensaje de la Unidad de Cumplimiento de EPM en relación a que la medición debía hacerse con el instrumento realizado por EPM para todo el Grupo. CHEC compartió las preguntas que se aplicarían en la filial y algunas de ellas fueron incluidas en la medición de Grupo.</p> <p>El 14 de abril se envió mensaje masivo con el enlace para realizar la medición de clima ético en CHEC. Al 4 de mayo se han recibido 284 respuestas de la medición de clima ético. Aún no se cerrará la encuesta para tratar de tener una mayor tasa de respuesta.</p>
	1.2.	<i>Diseñar plan de gestión ética 2020 e implementar acciones</i>	Plan diseñado y seguimientos	20	<p>Actualmente se continúa estructurando el plan de gestión ética entre los equipos Planificación y Gestión, Comunicaciones y Desarrollo Humano y Organizacional, el cual está conformado por acciones de comunicación, formación y sensibilización.</p> <p>De las acciones incluidas en el plan ya se está ejecutando la medición de clima ético</p>
	1.3.	<i>Realizar un diagnóstico al cumplimiento de los principios de transparencia internacional</i>	Informe del diagnóstico	0	

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