

## 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:** Tercer cuatrimestre con corte a 31 de diciembre de 2022

**Fecha publicación:** 16 de enero de 2023

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 2022
<b>Subcomponente 1</b> Política de Administración de Riesgos	1.1. CHEC actualmente cuenta con "Política de gestión integral de riesgos" y con "Política cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno" adoptadas de Grupo EPM. En caso que se presenten modificaciones se procederá con la solicitud de ajuste a la junta directiva	Modificaciones en caso de presentarse de acuerdo con lineamientos de núcleo corporativo Actualmente aprobadas: Política Gestión Integral de riesgos aprobada mediante Acta 614 de junta directiva del 5 de agosto de 2014 Política Cero Tolerancia al Fraude la Corrupción y el soborno aprobada mediante Acta 639 de junta directiva del 7 de abril de 2016	100%	Al tercer cuatrimestre del año no se evidenciaron cambios que llevaran a la actualización de las políticas adoptadas, así como, no se recibieron señales de núcleo corporativo de la necesidad de actualización de ninguna de las políticas mencionadas.
<b>Subcomponente 2</b> 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%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre de 2022, como se indicó en el informe del primer seguimiento.
<b>Subcomponente 3</b> Consulta y Divulgación	3.1. 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%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre de 2022, como se indicó en el informe del primer seguimiento.
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo y Revisión	4.1. Monitoreo cuatrimestral en procesos de riesgos de corrupción y controles.	Cambios en el SGI de acuerdo con los análisis	100%	Se realiza el seguimiento a los riesgos de Fraude Corrupción y Soborno para la vigencia 2022 a los procesos por medio de seguimientos cuatrimestrales a riesgos y oportunidades, donde se acompaña a los procesos en el monitoreo del riesgo y su evaluación y exposición frente al mismo, pudiendo así encontrar mejoras en los controles e identificación de diferentes escenarios que podrían afectar a los procesos. Se evidencia seguimientos cuatrimestrales con corte a abril y agosto de 2022. El seguimiento cuatrimestral con corte a diciembre de 2022, se realizará en el mes de enero de 2023.
<b>Subcomponente 5</b> Seguimiento	5.1. Auditoria 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 2022, las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción	Informe de Seguimiento	100%	Durante el tercer trimestre del año 2022, se enviaron los siguientes informes a gestión humana donde presuntamente se materializaba el riesgo de fraude:  Código 220520 ampliación pruebas trabajos a terceros, informes enviados a Gestión humana el 15 de noviembre de 2022 y el 12 de diciembre de 2022-  Código 220424 queja Emprestur- informe enviado a gestión humana diciembre 9 de 2022.  Adicionalmente se realizó el trabajo 220430 donde se incluyó como uno de los objetivos específicos evaluar incidente de contacto transparente 43584-JSKG recibido el 12 de agosto del año 2022 relacionado con venta de dotación por parte de trabajador CHEC. Como las pruebas de auditoria evidenciaron que los controles manuales no se aplican, ni funcionan en el suministro de la dotación técnica e ignífuga, no fue posible verificar lo indicado en el incidente.

	5.2.	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	Informe de Seguimiento	100%	Dentro de los plazos definidos en la ley, realizó el seguimiento la implementación y a los avances del PAAC 2022. Los informes de seguimiento se encuentran publicados en la página web de CHEC: <a href="https://www.chec.com.co/chec/Home/Transparencia/Planeaci%C3%B3n-presupuestos-e-informes/Transparencia-y-anticorrupci%C3%B3n/Informes-de-Seguimiento-PAAC">https://www.chec.com.co/chec/Home/Transparencia/Planeaci%C3%B3n-presupuestos-e-informes/Transparencia-y-anticorrupci%C3%B3n/Informes-de-Seguimiento-PAAC</a>
--	------	--	------------------------	------	---

**Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites (ver formato denominado Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites)**

**Componente 3: Rendición de Cuentas**

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de diciembre de 2022	
<b>Subcomponente 1</b> Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1.	Elaborar informe de sostenibilidad 2021 generando mecanismos de acceso a la información virtuales y digitales	Informe de sostenibilidad publicado	100%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre de 2022, como se indicó en el informe del primer seguimiento.
<b>Subcomponente 2</b> Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1.	Realizar asamblea general de Accionistas.	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre de 2022, como se indicó en el informe del primer seguimiento.
	2.2.	Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100%	Dentro de la gestión con estado, se complementan las siguientes actividades de relacionamiento con Administraciones municipales de Caldas y Risaralda, ejecutadas en el segundo semestre del año.  <ul style="list-style-type: none"> <li>- Evento de Sostenibilidad Energética para clientes Gobierno.</li> <li>- Reunión con Alcalde de Guática para revisión temas de AP.</li> <li>- Gestión Entrevistas de Administraciones municipales y Personeros sobre Derechos Humanos.</li> <li>- Reunión con Alcalde de Belén de Umbría para socialización sobre el Alumbrado público con CHEC.</li> <li>- Reunión con Alcalde y secretarios de despacho del municipio de La Merced.</li> <li>- Reunión con secretaría de planeacion de La Dorada.</li> <li>- Reunión con Alcalde de Neira y gerente de Empresa de Servicios Públicos del Municipio.</li> <li>- Gestión en temas de minería ilegal con los municipios de Filadelfia y Neira.</li> <li>- Reunión con Alcalde de Pácora para explicación de la normatividad de la conexión de nuevos servicios en el municipio.</li> <li>- Gestión y articulación de iniciativa de Caravanas de Navidad con alcaldes de La Virginia, Santa Rosa, Supía, Villamaría, Viterbo, Santuario y Belén de Umbría.</li> <li>- Reunión con Alcaldía de Dosquebradas para presentación del Alumbrado Navideño.</li> <li>- Reunión con el municipio de La Dorada para oferta de AP en barrios donde se legalizo el servicio de energía con personal de pérdidas.</li> <li>- Reunión con municipio de Chinchiná y la empresa de servicios que maneja el AP.</li> </ul>
	2.3.	Realizar espacios de conversación con el grupos de interés trabajadores	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100%	Durante el 2022, CHEC ha desplegado diferentes espacios de conversación con los trabajadores, con el objetivo de poner en asuntos significativos para el relacionamiento entre CHEC y trabajadores.  <ul style="list-style-type: none"> <li>Se ha realizado conversatorio con Gerente de EPM</li> <li>Conversatorio de la Firma de la Convención Colectiva de Trabajo</li> <li>Conversatorio de Nuevas Dinámicas Laborales</li> <li>Encuentro de Jefes y Coordinadores</li> <li>Jornadas de Comunicación con Gente CHEC</li> <li>Se ha promovido la estrategia de Grupos Primarios con Gente CHEC</li> </ul>

<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1.	Diseñar e implementar plan de comunicación Informe de Sostenibilidad	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%	Esta actividad se cumplió en el segundo cuatrimestre de 2022, como se indicó en el informe del segundo seguimiento.
	3.2.	Realizar jornadas de formación con los voceros que acompañan la estrategia de dialogo de CHEC (Hablando claro)	Fortalecer y potenciar las capacidades de liderazgo, veeduría ciudadana y otras temáticas para facilitar los ejercicios realizados	100%	Se cumple con la jornada de formación a voceros, realizando 36 talleres relacionado con el tema de "El" rol del lider comunitario en el control ciudadano para el ejercicio de la democracia participativa" taller que fue muy bien recibido por los beneficiarios, quienes expresaron su deseo de continuar realizando este tipo de espacios, dado que su foco estuvo orientado al ser, es decir, al papel que desempeñan los líderes que participan en nuestros procesos y que a su vez, son quienes lideran los diferentes espacio municipales e institucionales en sus entornos, los factores humanos que se requieren para ejecutar de manera integral el liderazgo comunitario, se promovió además la transferencia de conocimiento hacia las comunidades que representan.
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.	Realizar procesos de evaluación a las jornadas de formación con voceros	Seguimiento a evaluaciones	100%	Se cumplió con las cinco jornadas de CHEC Cumple, donde participaron los líderes voceros representantes de los diferentes lugares donde se ejecuta la estrategia de diálogo, en este espacio, se brindó rendición de cuentas frente a las acciones adelantadas en relación con las solicitudes realizadas en mesas zonales, se adjunta informe final, que da cuenta de los aspectos más relevantes que aportaron a estas jornadas. De igual manera, el informe de evaluación de la jornada de CHEC Cumple que da muestra de la satisfacción de los participantes en este espacio, así como de las recomendaciones y aspectos por mejorar.

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de diciembre de 2022
<b>Subcomponente 1</b> Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Diseñar el plan comercial CHEC 2022	Plan comercial	100%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre de 2022, como se indicó en el informe del primer seguimiento.
	2.1.	Automatización de algunas operaciones del contact center, con el fin de agilizar los procesos de atención en operaciones muy dispendiosas.	Identificar oportunidades de automatización y planeación de la implementación de las mismas.	90%	<p>El IVR (respuesta de voz interactiva) para daños se llevó a producción con el cliente, identificando varias situaciones por corregir con el contratista. Se identificó como oportunidad, mejorar las opciones de IVR (respuesta de voz interactiva) de daños diseñado y se encuentra en proceso de ajustes y mejora.</p> <p>Se realizan mejoras en el tablero de VISION CLIENTES que permite que el agente encuentre la mayoría de la info del cliente en un solo lugar sin tener que moverse a otros aplicativos, con la opción de incluirlo en el aplicativo propio de outsourcing que usan los agentes para la tipificación de las llamadas</p> <p>Esta actividad será incluida en el PAAC 2023 con el fin de darle continuidad.</p>

<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.2.	Adecuar el aplicativo para informar indisponibilidad de programada del servicio de energía para que tome la información del nuevo sistema DMS/OMS de SP7	informar mediante mensaje de texto las indisponibilidades programadas del servicio, así como la posibilidad de consultar las mismas mediante la página web.	30%	<p>Se realiza la identificación de los servicios necesarios para alimentar los sistemas de notificación de interrupciones programadas, a partir de la arquitectura del SP7. Se verificaron los archivos que exporta el sistema SP7 en relación a las maniobras de mantenimiento programado, así como las cancelaciones de las mismas en caso de aplicar, y se validaron su suficiencia para alimentar los sistemas actuales de notificación. Adicionalmente, el área de TI CHEC se encargará de adaptar en cuanto a estructura de datos los archivos mencionados para asegurar la compatibilidad con los sistemas de notificación.</p> <p>Esta actividad será incluida en el PAAC 2023 con el fin de darle continuidad.</p>
	2.3.	Programa de servicios digitales al cliente	Fortalecer los Servicios Digitales del cliente, buscando migrar la mayor cantidad de transacciones posibles a la autogestión y ofertas digitales para mejorar la experiencia y reducir el esfuerzo del cliente. Promoción y difusión de canales digitales Indicador: % avance Nuevos canales y/o nuevas funcionalidades	100%	<p>Para el cuarto trimestre del 2022 se realizaron 12.877 consultas a través de la página web, mostrando un decremento del 13.7% con respecto del trimestre anterior. Por su parte se recibieron 4.682 consultas en este mismo periodo a través de whatsapp, lo que representa un aumento del 33.4% frente al trimestre anterior. Se evidencia entonces una continuación de la tendencia decreciente del canal web conforme la migración de usuarios al canal Whatsapp, el cual continua en ascenso.</p> <p>Se realizaron 519 consultas por financiación con 77 financiaciones efectivas realizadas, con un promedio de 4.8 minutos por financiación efectiva.</p> <p>Se registraron 122 consultas para explicación de la factura a través de Lucy para el cuarto trimestre del 2022</p>
	3.1.	"Soporte contigo"	*Desarrollo de capacidades en el talento humano a través de acompañamiento y retroalimentación permanente *Ajustes o cierre de brechas de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas"	100%	<p>Dentro del cronograma se definieron 15 grupos, en los cuales están incluidos la totalidad de asistentes comerciales y profesionales del canal presencial. Actualmente se realizó la actividad en la totalidad de grupos, teniendo un cumplimiento del 100% del cronograma. En cada una de las jornadas se realizaron actividades conforme a los resultados arrojados en la encuesta realizada en el mes de enero de 2022. Con la actividad se busca tener un acompañamiento permanente dentro de los canales, razón por la cual es una actividad continua.</p> <p>Se tiene pendiente definir un nuevo plan de acción de la información levantada en las actividades, por lo que se dará continuidad al proyecto en el 2023.</p>

<p><b>Subcomponente 3</b> Talento Humano</p>		<p>3.2. Realizar proceso de seguimiento y verificación a la operación de los procesos ejecutados en las localidades.</p>	<p>Mejora continua de los procesos y análisis y socialización de procesos de auditoría.</p>	<p>100%</p>	<p>Durante el año se van adelantando actividades que permiten establecer un control y por ende una mejora a la gestión de las diferentes tareas adelantadas en las Localidades. Cada día se generan reportes y alertas a los procesos permitiendo ello estar al día en las respuestas entregadas a los diferentes grupos de interés.</p> <p>Se verifican procedimientos en SAC y las actas de trabajo en campo. Son estos los insumos para analizar movimientos en el facturador, detectar y corregir algunas inconsistencias tales como estratos, clases de servicio, fechas de vencimientos de procesos, etc.</p> <p>Se envía cada día a las localidades el archivo pro-homologa generado en SAC para que cada uno revise sus pendientes y proceda con el cierre correspondiente a sus actividades.</p> <p>Se entregan reportes de cantidades de solicitudes verbales, escritas, web y telefónicas a las localidades para que se proceda con la actividad de publicidad y cierre de procesos de acuerdo a la vía Gubernativa.</p> <p>Se adelantan cada mes las redes de sinergia con localidades y conoedores de proceso. El fin de las sinergias es aclarar dudas a procesos y procedimientos y entregar capacitaciones en temas nuevos o que requieran reforzos para el conocimiento y entendimiento.</p> <p>Se revisa conjuntamente con el conoedor del proceso el mapa de riesgos, ajustándolo a las necesidades y alertas existentes.</p> <p>Cada una de las acciones anteriores permiten una operación de los canales de acuerdo a normas y reglas de negocio.</p>
--	--	--	---	-------------	--

<b>Subcomponente 4</b> Normativo y Procedimental	4.1.	Realizar proceso de seguimiento y verificación a la operación de los procesos ejecutados en las localidades.	Mejora continua de los procesos y análisis y socialización de procesos de auditoría.	100%	<p>Durante el año se van adelantando actividades que permiten establecer un control y por ende una mejora a la gestión de las diferentes tareas adelantadas en las Localidades. Cada día se generan reportes y alertas a los procesos permitiendo ello estar al día en las respuestas entregadas a los diferentes grupos de interés.</p> <p>Se verifican procedimientos en SAC y las actas de trabajo en campo. Son estos los insumos para analizar movimientos en el facturador, detectar y corregir algunas inconsistencias tales como estratos, clases de servicio, fechas de vencimientos de procesos, etc.</p> <p>Se envía cada día a las localidades el archivo pro-homologa generado en SAC para que cada uno revise sus pendientes y proceda con el cierre correspondiente a sus actividades.</p> <p>Se entregan reportes de cantidades de solicitudes verbales, escritas, web y telefónicas a las localidades para que se proceda con la actividad de publicidad y cierre de procesos de acuerdo a la vía Gubernativa.</p> <p>Se adelantan cada mes las redes de sinergia con localidades y concedores de proceso. El fin de las sinergias es aclarar dudas a procesos y procedimientos y entregar capacitaciones en temas nuevos o que requieran refuerzos para el conocimiento y entendimiento.</p> <p>Se revisa conjuntamente con el concededor del proceso el mapa de riesgos, ajustándolo a las necesidades y alertas existentes.</p> <p>Cada una de las acciones anteriores permiten una operación de los canales de acuerdo a normas y reglas de negocio.</p>
	4.2.	Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR	Realizarse al menos una verificación trimestral	100%	<p>Dando seguimiento a este cumplimiento normativo, de manera diaria se generan listados de vencimientos con lo cual se garantiza que por tiempos de respuesta no se generen riesgos por silencio administrativo positivo.</p> <p>Adicionalmente se continua con los procesos de auto aseguramiento en los canales presenciales y soporte clientes, tanto de respuestas como de publicidad, en este ultimo caso, se hace al 100% de las decisiones que se toman en el equipo de trabajo Soporte Clientes.</p> <p>Se tienen definidos planes de contingencia para el soporte de los controles automáticos.</p>
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar seguimiento trimestral al plan comercial	Seguimientos realizados	75%	<p>Se realiza seguimiento, registro y reporte de evidencias del seguimiento al 3 trimestre del plan comercial, evidenciando un alto cumplimiento de las iniciativas registradas para todos los segmentos de clientes.</p> <p>Esta actividad será incluida en el PAAC 2023 con el fin de darle continuidad.</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 2022
---------------	-------------	-----------------	-------------------	--

<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Continuar con la implementación de Gobierno digital de acuerdo con el plan establecido	Seguimiento a avance de cronograma	100%	Para el año 2022 se realizó la migración a la versión 2 de los marcos de arquitectura , gobierno y proyectos para gobierno digital. Se actualizaron y cruzaron los lineamientos para generar el indicador según la versión 2 de la política. Se actualizaron las herramientas de seguimiento y gestión del indicador. Se evidencia que el indicador para CHEC está en 77.26% en la versión 2 de lineamientos.
	1.2.	Sistematización para el seguimiento y gestión de la actualización de los instrumentos del portal de datos abiertos	Sistematización de Activos de información y clasificación de la información.	100%	Durante el tercer cuatrimestre del año 2022 se avanzó en la gestión de tarifas para la publicación de información en el portal de datos abiertos, se termina la publicación y automatización de datos tarifas.
	1.3.	Realizar acompañamiento al autodiagnóstico del índice de Transparencia Activa ITA	Resultados	100%	El 23 de noviembre se recibieron los resultados de la revisión del autodiagnóstico y de la auditoría a la página web realizada por la Procuraduría General de la Nación, obteniendo un resultado satisfactorio. Posteriormente, el 1 de diciembre se remitió a la PGN los soportes sobre el cumplimiento de algunos puntos solicitados por dicha entidad con lo cual se buscó acreditar el cumplimiento al 100% de los lineamientos de estandarización de la página web de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1519 de 2020.
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Terminar la revisión y Adoptar "Manual de relacionamiento con usuarios" y "Manual de gestión do gobierno de la información comercial". Estos manuales en cumplimiento de la Resolución CREG 080 de 2019 para garantizar la libre competencia	Manuales adoptados	90%	Se definió que el manual de gobierno de información se pasa de ámbito de gestión de la resolución 080 (allí nace), ya que se encuentra pertinente su vinculación al proyecto Sistema de Gestión de Información, por lo que su adopción se hará más adelante.  Para el cumplimiento total de esta actividad, se cuenta con el plan de mejora 51979 con el cual se busca la implementación de la guía de análisis y clasificación de la información, insumo entregado por el proyecto Resolución CREG 080.  Esta actividad será incluida en el PAAC 2023 con el fin de darle continuidad.
	2.2.	Generar trazabilidad y integración en la autorizaciones para el tratamiento de datos personales en en todos los sistemas donde CHEC maneja y gestiona información de los usuarios	Integración y trazabilidad desarrollada	100%	El API fue evaluada para escaneo de vulnerabilidades y las pruebas fueron exitosas, posteriormente a esto el API fue publicada y expuesta a Internet para el uso de terceros, por tanto con esto se da finalización a la publicación del sistema de Autorización de Datos personales y ya se encuentra disponible para el consumo en ambiente productivo.
<b>Subcomponente 3</b> Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Mantener actualizado instrumentos de gestión de información pública de acuerdo con la ley.	Instrumentos actualizados	100%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre de 2022, como se indicó en el primer informe de seguimiento.
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Continuar con la generación de estrategias para la atención de personas con discapacidad auditiva a través de convenios.	Terminar ejecución del convenio con ASORCAL	100%	Esta actividad se cumplió en el segundo cuatrimestre de 2022, como se indicó en el informe del segundo seguimiento.
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Elaborar informe sobre las peticiones de información pública recibidas en CHEC	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%	Esta actividad se cumplió en el segundo cuatrimestre de 2022, como se indicó en el informe del segundo seguimiento.
	5.2.	Realizar medición del Índice de Transparencia Empresarial realizado por la Corporación Transparencia por Colombia	Análisis de informe de medición	100%	El 18 de noviembre de 2022, se recibieron los resultados finales por empresas, donde se informa que CHEC obtuvo como resultado un nivel óptimo. Se revisó con los responsables las variables que quedaron frente a las cuales se requiere establecer acciones de mejora hacer el cierre de brechas. Las acciones definidas serán incluidas en el PAAC 2023 para realizar seguimiento.

Componente 6: Otras iniciativas					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de diciembre de 2022
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 realiza la medición de clima ético y se emiten los resultados. Serán socializados en el año 2023 con el fin de implementar las acciones que se requieran.
	1.2.	Realizar diagnóstico del estado actual de la gestión anticorrupción, en el marco de la implementación del programa de cumplimiento anticorrupción	Documento diagnóstico	100%	Con el acompañamiento del contratista Próxima se hace el diagnóstico de CHEC, las acciones se establecen también apuntando al cumplimiento de la Ley 2195 de 2022 el cual exige la implementación de un programa de transparencia y ética empresarial.  El cierre de brechas del PTEE continuará durante el año 2023, con el liderazgo del Comité de Ética, y las acciones serán incluidas en el PAAC 2023 con el fin de hacerle seguimiento a su cumplimiento.
	1.3.	Realizar talleres a los equipos de trabajo en temas de control interno, ética y conflicto de intereses	Asistencia a las jornadas de los equipos de trabajo	100%	Se cumplió con el cronograma propuesto, impactando a los grupos de trabajo priorizados.

Consolidador del PAAC 2022	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma: 
Seguimiento PAAC 2022	Cargo: Jefe Área Auditoría Interna Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma: 

## COMPONENTE 2: 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 Pereira)

Orden:	
Año Vigencia:	2022

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 INICIO	FECHA FIN	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de diciembre de 2022
1	Todos los trámites	Estandarización de tramites de acuerdo con Resolución 455 de 2021 DAFP	Planteamiento de plan de trabajo y cumplimiento de actividades para el 2022 del mismo	Estrategia de racionalización de trámites sin registro en el SUIT	Estandarización de tramites de acuerdo con lo establecido por el DAFP	N.A.	Gestión comercial Subgerencia de distribución Gestión operativa	1/02/2022	1/12/2022	71%	<p>Producto de los trámites en donde la empresa sigue trabajando en su estandarización, las cifras serían las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 607 consultas para financiación express, de las cuales 85 fueron financiaciones efectivas. Estas cifras reúnen las consultas por Lucy web y Lucy Whatsapp (Desde el 1° de septiembre a la fecha)</li> <li>- 226 explicaciones de factura a través de Lucy, distribuidas principalmente para cuentas ubicadas en Manizales, Dosquebradas y Santa Rosa. (Desde el 1° de septiembre a la fecha)</li> <li>- A partir del 1 de noviembre se envían en factura web a alrededor de 20.000 clientes la posibilidad de acceder a la explicación de la factura a través de video (Videofactura).</li> <li>- Se aplicaron ajustes para mejoramiento de la experiencia en Infofactura en Lucy para facilitar el proceso de consulta.</li> </ul> <p>A esta actividad se le dará continuidad en el PAAC 2023, enfocado al registro en el SUIT de las acciones de estandarización adelantadas por el área gestión comercial y de completar la estandarización de 4 trámites del equipo ATC.</p>

### INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN /CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS

Nombre del Responsable:				Número de Teléfono:	
Correo Electrónico:				Fecha de Aprobación del Plan:	

Consolidador del PAAC 2022	Cargo: Jefe Área de Gestión Operativa Nombre: Mauricio Arango Cardona Firma: 
Seguimiento PAAC 2022	Cargo: Jefe Área Auditoría Interna Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma: 

**APROBADO**  
 Por ACCESIBLE fecha 14:07 , 16/01/2023