

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 2023

Fecha: Publicación: 15 de enero de 2024

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 diciembre de 2023	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1.	Definir política o lineamientos de donaciones y/o contribuciones caritativas	Definición y socialización de política o lineamientos de donaciones y/o contribuciones caritativas	100%	Se realizaron ajustes al procedimiento PR-AB-02-000-009 donación de inservibles a cargo del proceso administración de inventarios y del comité de obsolescencia, con el fin de incluir mecanismos de debida diligencia y seguimiento a las donaciones.
	1.2.	Analizar la pertinencia de acoger el manual de Prevención de Riesgos LA/FT en la empresa.	Actualmente se cuenta con un borrador del manual pero se realizará el análisis del mismo y la revisión de la pertinencia de su implementación	100%	Se analizó la recomendación de consultor en cuanto a adoptar Manual de prevención de riesgos LA/FT. Actualmente CHEC S.A. E.S.P. no está obligada a tener un Sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo; sin embargo, implementa las buenas prácticas aplicadas por Empresas Públicas de Medellín EPM.
	1.3.	Posicionar la estructura de gobierno del PTEE y comunicar el PTEE a todas las partes interesadas	Acciones de comunicación y divulgación de la estructura de gobierno	100%	Desde comunicaciones se muestra la propuesta del plan de comunicaciones del PTEE, el cual tiene como objetivo sensibilizar a los colaboradores y contratistas sobre la importancia de conocer y evidenciar nuestros valores corporativos en nuestro actuar, con la etapa II de la campaña pongámosle sentido – tus actos hablan por ti. Durante el tercer trimestre se enviaron boletines a los trabajadores con la campaña. En la propuesta se presentaron otras acciones, las cuales la mesa de trabajo definió que serían incluidos en el plan del año 2024.
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%	La matriz de riesgos de corrupción del año 2023 se encuentra publicada en el siguiente: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.chec.com.co/Portals/9/Documents/Transparencia/Planeacion%20presupuestos%20e%20informes/Transparencia%20y%20anticorrupcion/Nuestros%20Planes/20230131_Riesgos_de_corrupci%C3%B3n_CHEC_2023.pdf Como parte del seguimiento cuatrimestral, se evidenciaron acciones adicionales desde el comité de ética para gestionar el seguimiento a los riesgos identificados en dicha matriz.
	2.2.	Fortalecer la matriz de riesgos de CHEC a través del perfilamiento de riesgos de colaboradores, y proveedores y contratistas. Generación de lineamientos en la empresa que establezca la rotación de los empleados que trabajan en áreas vulnerables a la corrupción	Una vez definidos los cargos sensibles de acuerdo con la matriz de perfilamiento de riesgos de corrupción de colaboradores, analizar la oportunidad de implementar controles como esquemas de rotación de empleados u otros.	100%	Se consideró la recomendación de fortalecer la matriz de riesgos de CHEC a través del perfilamiento de riesgos de colaboradores y contratistas y se decide inicialmente no adoptar como herramienta principal y estos perfilamientos para analizar riesgos de Fraude, corrupción y soborno Se continuó con análisis para definir la pertinencia implementar este mecanismo y las acciones a seguir soportados en los resultados de la matriz de perfilamiento de colaboradores y de proveedores y contratistas. Se deben considerar más variables en los análisis de riesgos para perfilar colaboradores y contratistas. CHEC está comprometida con la gestión transparente y evitar la corrupción, un comportamiento que aporta a la sostenibilidad y el bienestar de los territorios y adopta política CERO tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno Para el tema de proveedores y contratistas se tiene en cuenta la regulación en términos y condiciones aplicables a todos los contratos que suscribe CHEC con sus proveedores y contratistas, entre otras prácticas aplicadas.

Subcomponente 3 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 el primer cuatrimestre del año. Se publica capítulo de transparencia y anticorrupción en página web. página 574 en: https://www.chec.com.co/Portals/9/Documentos/Transparencia/Planeacion%20presupuestos%20e%20informes/Informes%20de%20sostenibilidad%20y%20rendici%C3%B3n%20de%20cuentas/informes%20de%20sostenibilidad/Informe-de-Sostenibilidad-CHEC-2022.pdf
	3.2.	Realizar análisis e identificar mecanismos para garantizar la participación de grupos de interés	Información del análisis y definición de mecanismos	100%	En la identificación y análisis de los mecanismos para garantizar la participación de grupos de interés en el conocimiento y cultura de CHEC frente a la lucha contra el fraude, corrupción y soborno, el equipo GIR plasmó las diferentes estrategias y frentes de trabajo para garantizar la comunicación efectiva de los ejercicios realizados para divulgar a los grupos de interés interno/ externo las estrategias implementadas
Subcomponente 4 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%	En el último cuatrimestre del año se trabajó acerca de la sensibilización de las diferentes tipologías de corrupción a nivel de procesos, para que así cada proceso pudiera realizar un monitoreo más objetivo de los escenarios de riesgos y/o tipologías de corrupción a los que pudiese estar expuesto su proceso. También es importante resaltar que los 64 procesos de Chec tienen identificado su respectivo riesgo, sin embargo, se puede observar la cultura Chec por la gestión de este riesgo en la matriz adjunta porque teniendo 64 procesos se puede observar más escenarios de riesgo identificados que los procesos existentes. Dado lo anterior, se adjunta la matriz de riesgos por procesos actualizada, el correo en donde se notifica a uno y cada uno de los responsables y concedores de procesos acerca del tercer seguimiento a riesgos y oportunidades. Con un trabajo de sensibilización completo y con un nivel satisfactorio.
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1.	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%	Es importante aclarar que esta actividad viene desde el año 2022, y se planteó inicialmente para atender el plan de mejora ID51305 que surgió como resultado de la auditoría de seguimiento al PAAC 2021, en la cual se evidenció que la empresa no tiene consolidada una estrategia de racionalización de trámites de acuerdo con la metodología establecida por el DAFP, que involucre a todas las áreas responsables. Además, si bien se encuentran inscritos en el SUIT algunos de los trámites de CHEC, dicha herramienta (SUIT) actualmente no se estaba gestionando. El cumplimiento y la eficacia del plan de mejora fue verificado por Auditoría el 30 de julio de 2022, y el cierre se justificó en los siguientes términos: "Como resultado del plan de mejora se cuenta con un concepto claro sobre la obligatoriedad para CHEC en la gestión del aplicativo SUIT. Como resultado se asignaron los responsables y se creó una acción en el componente 2 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, encaminado a dar cumplimiento a lo relacionado con la Racionalización de Trámites, en especial, a la Resolución 455 de 2021. Como parte de las obligaciones de la resolución surge la de Auditoría Interna de hacer seguimiento a la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites la cual se hará desde la asignación en el plan de trabajo para seguimiento cuatrimestral a PAAC." De conformidad con lo anterior, lo relacionado con las tareas de identificar el inventario de trámites y opas y registrarlos en el sistema SUIT, que se desprenden de la Resolución 455 de 2021, se deben evidenciar en el desarrollo de las actividades del Componente 2 del PAAC, con el fin de hacer el seguimiento correspondiente por parte de Auditoría y evaluar el cumplimiento normativo. • Actividad 33. Componente 5 - Realizar ajustes en la página web para que el formulario de PQR pueda ser leído con el menú de accesibilidad. Responsable: Profesional ET Comunicaciones. Justificación: Se tiene correo enviado por TI indicando que hay imposibilidad en este

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 27 de octubre de 2023
---------------	-------------	-----------------	-------------------	--

Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1.	Elaborar informe de sostenibilidad 2022 generando mecanismos de acceso a la información virtuales y digitales	Informe de sostenibilidad publicado	100%	Esta actividad se cumplió el primer cuatrimestre del año.
Subcomponente 2 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 el primer cuatrimestre del año.
	2.2.	Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100%	Esta actividad se cumplió el primer cuatrimestre del año.
	2.2.	Realizar espacios de conversación con el grupos de interés trabajadores	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100%	Se continuó con el ciclo de conversaciones que nos mueven con todos los colaboradores. Al finalizar el 2023, se cumplió con las conversaciones planeados para la actual vigencia y se empiezan a programar las 2024.
Subcomponente 3 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%	Durante el primer semestre del año, luego de publicar el informe de sostenibilidad, se hicieron publicaciones internas y externas sobre tips clave del informe, vía correo electrónico masivo interno para trabajadores chec, vía whatsapp a periodistas líderes de opinión, redes sociales de chec. Se gestionó el espacio en juntas directivas de gremios como líderes de opinión también donde el gerente de CHEC hizo presentación del informe. Se entregaron separatas impresas a gestoras sociales para las reuniones con comunidades. Se publicó el diseño de campaña del informe en portada de factura de energía y en avisos de medios regionales como periódicos, revistas, digitales e impresas.
	3,2	Realizar Mesas Zonales y hablando claro con el Gerente	Promover la participación y el diálogo entre la empresa y el grupo de interés Comunidad y Clientes, para la generación de confianza y el mejoramiento del actuar empresarial	100%	Reporte octubre y noviembre de 2023, se cumplió con el cronograma propuesto, en el mes de octubre y noviembre se ejecutaron las mesas: Guática, San Clemente, Mistrató, Belén de Umbría y San Antonio del Chamí y corregimiento del Naranjal municipio de Quinchía, con algunos ajustes relacionados con agendas de colaboradores CHEC o dinámicas de los municipios, de igual manera, se ejecutó la programación de Hablando Claro con el Gerente, es así como se cumple con la agenda prevista para el año 2023, en lo relacionado con mesas zonales y Hablando Claro con el Gerente, relajando 66 mesas zonales y 4 espacios de Hablando Claro con el Gerente.
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.	Realizar procesos de evaluación a las jornadas de mesas zonales y hablando claro	Seguimiento a evaluaciones	100%	Desde la estrategia de diálogo durante el año 2023 se logro desarrollar en su totalidad el proceso de evaluación de los espacios de mesas zonales y hablando claro con el gerente a través de categorías claves que permiten aportar al plan de anticorrupción y atención al ciudadano. Categorías de análisis -Desarrollo de capacidades: Permite establecer el nivel de comprensión frente a las temáticas desarrolladas y su aplicabilidad en sus contextos. -Cumplimiento de compromisos: Nivel de efectividad del accionar empresarial - Derechos humanos: Determina la inclusión y participación dentro de la estrategia de los grupos de interés. -Reputación y confianza: Busca establecer el nivel de confianza que se genera entre la empresa y sus grupos de interés a través a las acciones empresariales desarrolladas.

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 27 de octubre de 2023
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Diseñar el plan comercial CHEC 2023	Plan comercial	100%	Esta actividad se cumplió el primer cuatrimestre del año.

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	Automatización de algunas operaciones del contac 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.	100%	Se toma la decisión de activar una opción en el menú de contact en las líneas 115, #415 y 018000912432 que cuando un cliente de la opción de reporte de daño y después de 1 minuto de espera le sale una grabación diciéndole que tiene 3 opciones: 1 que lo atienda Lucy (y la llamada se entrega al voice bot), 2 que le devolvamos la llamada y 3 continuar esperando. este ajuste se hizo a partir del 1 de agosto en la línea de atención. septiembre 8 - se hace la ultima reunión de seguimiento encontrando satisfacción en los resultados. se adjunta acta de cierre.
	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 pagina web.	75%	Se realizó desarrollo del requerimiento WO0000001964007. Se realizaron pruebas de escritorio y se instaló en la ruta \\chec-apd07\Python\InterrupcionesSP7 y queda pendiente crear tarea programada para que apunte a la ruta compartida de EPM y tome los archivos automáticamente. Una vez se programe la tarea se realizará seguimiento para ver funcionamiento y ajustes que se deban realizar antes de enviar a producción. Tener en cuenta que no se puede poner en producción el desarrollo hasta que entre en operación DMS-OMS.
Subcomponente 3 Talento Humano	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%	Se diseñó el cronograma para la subactividad denominada UN DÍA CONTIGO, cuya ejecución inició el pasado 18 de septiembre. Dando continuidad a la iniciativa "Contigo en el Territorio", se ve pertinente visitar las oficinas. Objetivo de la actividad: Hacer un trabajo de inmersión en las oficinas, conociendo y viviendo su realidad, e identificando elementos que permitan apoyar el enfoque de centros de relacionamiento y anfitriones, teniendo en cuenta la promesa de experiencia. Se ejecuta al 100% el cronograma de actividades planeadas para el año 2023, cumpliendo con los objetivos trazados.
	3.2	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%	El 26 de octubre de 2023 se tienen visitas a Localidades de parte de la Auditoría Externa de Calidad iso 9001. En el marco de la auditoría externa de este año, ICONTEC realizar visitas a las localidades Chinchiná, Palestina, Risaralda y Belalcázar. El resultado es satisfactorio para las oficinas no quedando planes de mejora por ejecutar. Tampoco se dan hallazgos en la gestión para el canal presencial. Con respecto a los monitoreos que se hacen periódicamente a las localidades, se encuentran algunos detalles a ajustar, procedimientos ejecutados de manera correcta. No se tienen riesgos de SAP.
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR	Realizarse al menos una verificación trimestral	100%	En el auto aseguramiento realizado en noviembre de 2023, se observa un muy buen manejo de respuestas, puede decirse que el mejor del año de acuerdo con los acompañamientos. Estos resultados muestran el compromiso y la implementación de mejoras en la atención integral a las solicitudes de nuestros clientes, lo cual apunta sin lugar a duda a la satisfacción y al cumplimiento de las exigencias normativas en cuanto a oportunidad, coherencia, publicidad y respuesta de fondo.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar seguimiento trimestral al plan comercial	Seguimientos realizados al cierre del año 2022 y tres primeros trimestres del año 2023	100%	Se ejecuta el plan comercial con sus iniciativas, manteniendo el seguimiento en la herramienta planear, con corte al cuarto trimestre 2023, con comentarios y evidencias respectivas. Con corte a este seguimiento se venía haciendo registro y consolidando algunas cifras. Ruta https://tasks.office.com/epmco.onmicrosoft.com/es/Home/Planner#/plantaskboard?groupId=f588e045-4df7-49c8-89ee-17aff0101236&planId=NhEAAZhiikCSJgzriNBFk2QAAGkV

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

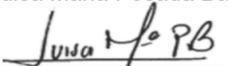
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 27 de octubre de 2023
---------------	-------------	-----------------	-------------------	--

Subcomponente 1 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%	Se avanza en el mapeo de la nueva política de gobierno digital con base en la versión anterior. Se encuentran varios elementos que están mapeados en la versión anterior lo cual hace transparente cumplir el reto de avanzar sobre esta política. Hay algunos elementos nuevos que se están vinculando con el nuevo cambio de estructura de la organización como son los elementos de gestión de proyecto de TI. Se avanza en la evolución de los lineamientos mapeados, sin embargo se tienen algunos lineamientos no apropiados teniendo en cuenta que la adopción requiere una implementación que implica recursos asignados y disponibilidad para atenderlos lo cual no es fácil con la gestión del día a día.
	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%	Se tuvo problemas para la implementación de los otros instrumentos de datos abiertos, ya que la disponibilidad del proveedor para atender los requerimientos no era prioritaria ya que habían otros requerimientos críticos del negocio que impactaron el desarrollo de esta actividad este año. Se recomienda evolucionar la actividad el año 2024.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Apertura Informativa en Época Electoral	Busca crear mecanismos de comunicación y relacionamiento abiertos y transparentes con candidatos a cargos de elección popular en los municipios y departamentos donde CHEC tiene influencia y promover prácticas electorales basadas en la transparencia y neutralidad, enfocadas en nuestros	100%	El 19 de septiembre se inicia divulgación de campaña "Más Información es más Transparencia" que busca promover entre los trabajadores de CHEC prácticas basadas en la transparencia, responsabilidad y respeto durante la época electoral. Los tips se despliegan en los diferentes canales de comunicación interna de la empresa.
	2.2.	Implementación de la guía de análisis y clasificación de la información	Implementación de la guía de análisis y clasificación de la información.	100%	Se avanza en temas de socialización de actividades con Comercial y DO con el fin de alinear las necesidades con lo que desde el proyecto gestión de información se viene trabajando en tratamiento y gestión de datos críticos del negocio. Se reestructura plan de mejora asociado a esta actividad para garantizar su cumplimiento en el año 2024. Por lo anterior se sugiere la actividad continúe el 2024
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de	3.1.	Mantener actualizado instrumentos de gestión de información pública de acuerdo con la ley	Instrumentos actualizados	100%	Se realiza solicitud de seguimiento a los diferentes responsables para que actualicen información y validen que los enlaces estén correctos.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Realizar ajustes en la página web para que el formulario de PQR pueda ser leído con el menú de accesibilidad.	Ajustes realizados en la página	100%	Se revisa el tema desde TI y se llega a las siguientes conclusiones: • Desde hace unos años desde EPM nos han notificado el cambio tecnológico para la plataforma de la página web y aun no han definido exactamente cuál será la nueva plataforma, si sabemos que se dará un cambio. • Se tiene restricción tecnológica con la actual plataforma de la página web con los desarrollos que se han realizado para que funcionen desde ella. Tratar de incorporar las funcionalidades de accesibilidad a los formularios actuales tiene un alto costo según revisión realizada (mayor a 19 millones de pesos). • Según información suministrada por Jorge William Fernández, los formularios de PQRS son candidatos a cambio para la nueva plataforma de SGI. De esto ya se tiene una cotización y aun no han realizado definiciones sobre el tema.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Realizar medición del Índice de Transparencia Activa	Análisis de informe de medición	100%	Se realiza el reporte anual de cumplimiento del ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información) correspondiente al año 2023, y se obtuvo un índice alto en la fase de autodiagnóstico.

Componente 6: Otras iniciativas

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 27 de octubre de 2023
	1.1. Realizar revisión de mecanismos de protección a denunciantes y Fortalecer el conocimiento y uso de Contacto Transparente por parte de todos los grupos de interés.	Documento diagnóstico y plan de comunicación de contacto transparente	100%	La propuesta de lineamiento sobre mecanismos de protección al denunciante es incluida en el manual del programa de transparencia ética y empresarial, el cual se encuentra pendiente de aprobación, para ser publicado en el SGI.

Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.2.	Incluir en el plan de auditoría 2023 la evaluación de patrocinios.	Informe de auditoría a evaluación de patrocinios	100%	<p>Como resultado de la medición de transparencia empresarial del año 2022 realizada por Transparencia por Colombia, se propusieron oportunidades de mejora relacionadas, entre otras, con las siguientes variables de evaluación:</p> <p>1.1.4.6 Lineamientos de patrocinios</p> <ul style="list-style-type: none"> - Existencia de prohibiciones de patrocinios en efectivo en la política establecida para ello. - Inclusión de una cláusula de sanciones frente a las malas prácticas realizada con los patrocinios en los contratos establecidos. <p>Con el fin de atender dichas oportunidad de mejora, se propuso inicialmente la realización de un trabajo de aseguramiento por parte de auditoría, la cual se encontraba programada para el último trimestre del año 2023. No obstante, desde el Comité de Ética se comisionó al Área Asuntos Legales y Secretaría General, con el fin de realizar el análisis correspondiente sobre el lineamiento de patrocinios de la organización. El concepto fue emitido por el área jurídica el 28 de noviembre de 2023, el cual se adjunta como soporte.</p> <p>Las recomendaciones del Área Asuntos Legales y Secretaría General fueron socializados con el proceso comunicaciones, el cual tiene a su cargo el procedimiento de patrocinios de la organización, con el fin de que analice y establezca las acciones que considere pertinentes.</p>
	1.3.	Generar espacios de reflexión sobre dilemas éticos	Generar espacios de reflexión sobre dilemas éticos del día a día de los equipos de trabajo y capacitar en materia de ética y	100%	La actividad se ejecutó satisfactoriamente
	1.4.	Instalar y divulgar el canal interno para consulta de dilemas éticos	Canal interno para consulta de dilemas éticos y comunicación del mismo	100%	En reunión del pre comité de auditoría con el Gerente realizado el 21 de noviembre de 2023, se definió no implementar el canal de consulta de dilemas éticos sugerido en la consultoría de Próxima, y en su lugar, fortalecer los talleres de dilemas éticos con el personal, los cuales pueden cumplir esta misma función.
	1.5.	Modificar el manual de donaciones para incluir la debida diligencia y seguimiento a las mismas	Incluir procedimiento de consulta en listas para debida diligencia en manual de donaciones	100%	<p>El procedimiento de donaciones se registra oficialmente en el Sistema de Gestión Integral con toda la trazabilidad de las versiones en su historial.</p> <p>https://sgichec.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=procesos&option=verproceso&procesooid=40925</p>

Consolidador PAAC 2023	Cargo: Jefe (e) Área Sostenibilidad Nombre: Luisa Maria Posada Bautista Firma: 
Seguimiento PAAC 2023	Cargo: Auditor CHEC Nombre: Sandra Raquel Forero Veda Firma: 

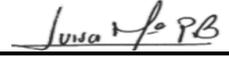
COMPONENTE 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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:	2023

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN											
Nº	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	DEPENDIENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de diciembre de 2023
1	Tramites de Atención Técnica de Clientes	Estandarización de tramites de acuerdo con Resolución 455 de 2021 DAFP	Planteamiento de plan de trabajo y cumplimiento de actividades para el 2023 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.	Subgerencia de Distribución	1/02/2023	1/12/2023	100%	Se realiza la actualización de los tramites en el SUIT y queda pendiente des-atrasar los datos de operación desde el año 2022. El 100% de los tramites de ATC ya se pueden realizar por medios electrónicos.
2	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Apertura de canales de atención para realizar el trámite "Financiación express"	Permitir que las financiaciones menores a 2smvl se pueden realizar a través de los canales digitales habilitados.	Las financiaciones, solo pueden realizarse a través de los canales tradicionales (presencial y telefónico)	Que las financiaciones menores a 2smvl se pueden realizar a través de los canales digitales habilitados.	Menores tiempos y mayor rapidez para realizar el trámite	Gestión Comercial	1/02/2023	1/12/2023	100%	Para la financiación express la solución fue desplegada a satisfacción en el canal digital, habilitado para chat web y whatsapp de manera 100% autogestionada. A pesar que en el mes de mayo se tuvo una suspensión temporal del servicio, hasta que TI otorgo permisos a la Universidad Manizales, en el mes de Octubre se continuo con el despliegue de la herramienta a tal punto que al finalizar el 2023 se tuvo un total de interacciones de 1510.
3	Restablecimiento del servicio público	Reconexión automática del servicio	Que todos los clientes suspendidos, una vez eliminan la causa que le dio origen, sean reconectados sin necesidad de hacer reporte alguno por parte de ellos.	Los clientes una vez eliminan la causa que dio origen a la suspensión, deben contactarnos a través de los canales presenciales y telefónico, para que se ejecute en terreno.	Generar de manera automática las reconexiones de los clientes.	Menores tiempos y mayor rapidez para realizar el trámite	Gestión Comercial	1/02/2023	1/12/2023	100%	Se evidencia que en el año 2023 el 70% de las reconexiones a migrado de una interacción manual al BOT, en cuanto al mes de diciembre la interacción con el BOT es del 81% con 1127 reconexiones y manual de 258 reconexiones, con lo anterior se ven reflejados excelentes resultados con la utilización de la herramienta tecnológica.
4	Cambios en la factura del servicio público	Gestión en primer contacto sobre solicitudes de cambio de datos básicos en la factura.	Permitir que los asesores del contac center, puedan entregar respuestas de forma inmediata a los clientes que se contactan por este canal, frente a solicitudes para modificar los datos básicos de su factura.	Los clientes deben esperar hasta 15 días hábiles cuando generan la solicitud por el canal telefónico.	Entregar respuestas en primer contacto y ejecutar los cambio en el sistema a las solicitudes telefónicas, por cambios de datos básicos.	Menores tiempos y mayor rapidez para realizar el trámite	Gestión Comercial	1/02/2023	1/12/2023	100%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre del año.

INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN /CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS)					
Nombre del Responsable:				Número de Teléfono:	
Correo Electrónico:				Fecha de Aprobación del Plan:	

Consolidador PAAC 2023	Cargo: Jefe (e) Área Sostenibilidad Nombre: Luisa Maria Posada Bautista Firma: 
Seguimiento PAAC 2023	Cargo: Auditor CHEC Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma: 

APROBADO
Por Accesible fecha 16:32 , 15/01/2024