

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: Primer Cuatrimestre con corte a 30 de abril de 2024

Fecha: Publicación: 10 de septiembre 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 agosto de 2024
Subcomponente 1 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	66%	Durante el segundo cuatrimestre del año, no se realizaron ajustes a las políticas de riesgos ni a la política de cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno.
	1.2. 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	50%	Los integrantes del Comité de Ética han atendido y aplicado los principios: <ul style="list-style-type: none"> • Confidencialidad: Manejo de la información dentro del ámbito del Comité de Ética y sólo para los efectos del rol que en éste cumplen. • Oportunidad: Pronunciamientos sobre los casos no éticos en términos de actualidad o vigencia. • Prudencia: Consideración de los casos no éticos buscando producir el efecto positivo más directo y duradero. • Imparcialidad: Consideración de cada caso no ético sin reparar en condiciones subjetivas no relevantes y dentro de la mayor objetividad posible. • Autonomía: Independencia de los integrantes del Comité de Ética en relación con sus actuaciones, con el fin de garantizar la eficacia de su labor.
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%	Se realiza actualización y publicación de la matriz de riesgos de corrupción de empresa en el comité de gerencia el 31 de enero de 2024 Adjunto presentación cargada a la página web en el siguiente link https://www.chec.com.co/chec/Home/Transparencia/Planeaci%C3%B3n-presupuestos-e-informes/Transparencia-y-anticorrupci%C3%B3n
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%	Se realizaron publicaciones internas (boletín masivo interno) y externas (redes sociales) iniciando el año 2024 con el fin de dar a conocer tanto el plan anticorrupción inicial para recibir observaciones y recomendaciones, como el plan final oficial. Se adjuntan evidencias de las publicaciones

Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1.	Monitoreo trimestral en procesos de riesgos de corrupción y controles.	Acompañamiento a responsables de procesos para la actualización y monitoreo de riesgos, fortaleciendo metodológica y conceptualmente las conversaciones	66%	<p>Monitoreo cuatrimestral de Riesgos de Corrupción:</p> <p>En el segundo cuatrimestre de este año se realizó la comunicación masiva a coordinadores, responsables y conocedores, recordando el debido cumplimiento de cargar en el SGI con cada uno de los pasos y herramientas que componen la metodología de Riesgos en procesos. En este documento en materia de corrupción se aportan las tipologías de riesgos y el instructivo de valoración de controles tal como lo indica el ítem 4 del correo:</p> <p>- Riesgo de fraude, corrupción y soborno</p> <p>Durante la ejecución de este seguimiento se llevó a cabo el acompañamiento a los diferentes equipos y procesos en el seguimiento, control y valoración del riesgo por medio de preguntas retadoras que pueden surtir en la modificación de alguno de los componentes de los riesgos.</p> <p>En el ejercicio también se ha logrado identificar que hay procesos que por su naturaleza no es necesario tener identificado el riesgo pero se precisa siempre tener en cuenta los diferentes escenarios de la corrupción que quizás se les pueda materializar o pudo haber corrido con el fin de aumentar la cultura organizacional en materia de corrupción.</p>
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	67%	<p>Se realiza el seguimiento al avance de las actividades de cada uno de los componentes y subcomponentes del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano.</p> <p>Se gestiona la publicación del informe con el avance del PACC con corte al segundo cuatrimestre del año 2024. con corte al 30 de agosto de 2024</p>

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 30 de abril de 2024
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1. Elaborar informe de Sostenibilidad y ASG 2023 generando mecanismos de acceso a la información virtuales y digitales	Informe de sostenibilidad publicado	100%	<p>Se elaboro, diseño y público informe de sostenibilidad de CHEC 2023 y los informes correspondientes a la rendición de cuentas CHEC 2023, (Informe ASG, Estados Financieros, Presentación del Gerente, Informe de Gobierno Corporativo) así como el informe BIC en la página web corporativa y en formatos PDF:</p> <p>Ver enlace: https://www.chec.com.co/chec/Home/Transparencia/Planeaci%C3%B3n-presupuestos-e-informes/Informes-de-sostenibilidad-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas</p> <p>Se construyo con el área de comunicaciones el plan de información y comunicación del informe de sostenibilidad 2023.</p>
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%	<p>La Asamblea se llevó a cabo el 13 de marzo del 2024, con una presencia de 23 accionistas, quienes aprobaron todos los temas por unanimidad.</p> <p>Se presentó y entregó el Informe de Gestión de la empresa y de la Junta Directiva.</p> <p>Se aprobó la modificación estatutaria relacionada con la disminución del número de miembros de junta pasando de 5 a 3 miembros.</p> <p>Se aprobó el pago de honorarios a los miembros de junta directiva tanto para sesiones presenciales (2SMMLV) como votos por escrito (1SMMLV).</p> <p>De acuerdo con la propuesta presentada por La Federación Nacional de Cafeteros se aprobó el pago de dividendos para los accionistas con participación inferior al 1% en el mes de junio del 2024, realizando el pago en una sola cuota.</p> <p>Se nombro a la firma Ernst & Young Audit S.A.S como Auditor Externo y Revisor Fiscal para las empresas del Grupo EPM.</p> <p>Se realizaron las gestiones ante las autoridades competentes para la legalización y trámite de las decisiones adoptadas en la Asamblea.</p> <p>En virtud del Decreto 046 del 2024, se dio una autorización general para la celebración de operaciones recurrentes y del giro ordinario dentro del grupo empresarial.</p>

	2.2.	Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda	Ejecución de encuentros con nuevas administraciones municipales y departamentales	70%	Luego de consultar con la gerente encargada de la empresa, se define que el encuentro con alcaldes se realizará una vez se haya nombrado y posesionado el nuevo gerente de CHEC, con el objetivo de que el diálogo con los mandatarios se realice con el nuevo líder empresarial. En este sentido, se está a la espera de la decisión de la Junta Directa y de la posesión del mismo, para reprogramar y ejecutar este encuentro.
	2.2.	Desarrollar la estrategia de dialogo "Conversaciones que nos mueven" con Gente CHEC	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	45%	Durante el segundo semestre se realizó un Conversatorio con el Gerente General de EPM, para dar a conocer la visión del Grupo EPM entorno a diferentes asuntos relacionados con el sector energético, las apuestas de EPM y del contexto de CHEC. Se tiene agendado un nuevo espacio el 9 de septiembre con la nueva Gerente de CHEC, quien ingresa ese día a la Empresa, dando prioridad a la conversación con el GI Gente CHEC
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%	Se elaboró diseño del informe y se está publicando a los diferentes grupos de interés de CHEC de acuerdo con el plan de comunicación planeado. Se adjuntan plan de comunicación y evidencias de publicaciones.
	3.2	Realizar reuniones CHEC Cumple y sesiones de formación a voceros	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	70%	Durante los meses de junio y julio del presente año, se llevaron a cabo 11 encuentros de "contemos como vamos" que contaron con la participación de 197 líderes voceros de la estrategia de dialogo, con el fin de socializar los avances en las gestiones empresariales realizadas para dar respuestas a las 1227 solicitudes recibidas durante el año 2023. En dichos encuentros, se socializaron las generalidades de la gestión en todo el territorio impactado, destacando la efectividad en la respuesta con 1050 solicitudes atendidas correspondientes al 85%, quedando 75 solicitudes en trámite y 102 solicitudes en estado pendiente.
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.	Medición de indicadores y seguimiento a impacto de las acciones realizadas en relacionamiento y formación de comunidad	Resultados de las mediciones y análisis	60%	Durante el periodo comprendido entre marzo y agosto del 2024 se ha venido diseñando y desplegando el acompañamiento social y educativo a través del convenio tripartita para la gestión territorial, desarrollado entre la Universidad de Manizales, La Corporación para el Desarrollo de Caldas y CHEC grupo EPM. Dicho convenio, tiene como principal objetivo contribuir al desarrollo territorial a través del fortalecimiento de capacidades humanas para la Sostenibilidad. Lo cual se despliega a través de una serie de componentes de gestión, que permite hacer presencia en territorio con los diferentes grupos de interés. Dicho fortalecimiento de capacidades humanas para la Sostenibilidad, se busca evidenciar a partir de una estrategia de evaluación para medir el avance en el proceso de cada uno de los participantes. Para el periodo en mención se presentan los siguientes avances: - cobertura total por componente de gestión: 9.977 usos - Diseño de criterios de evaluación e indicadores de medición

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de abril de 2024
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Diseñar el plan comercial CHEC 2023	Plan comercial	100%	Se elaboró versión preliminar del Plan comercial 2024, asociando iniciativas comerciales con imperativos definidos a nivel del Grupo empresarial.

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	Automatización de la operación de actividades de los canales de atención telefónico y presencial	Identificar oportunidades de automatización e implementación de las mismas.	25%	BOT PUBLICIDAD: A continuación, se relaciona seguimiento: 1. El 29 de julio se generó reunión con la Universidad Manizales, con el fin de validar ajustes al bot de publicidad y revisar la posibilidad de compartir este bot a los territorios. En este espacio se realizó depuración de algunos los parámetros que se tienen para el funcionamiento del robot y otros quedaron pendientes de ejecutar ya que demandaba más tiempo en su ajuste, también se determinó que por el momento no es conveniente entregar la herramienta a los territorios, hasta no estar con un porcentaje alto de confiabilidad. 2. Para la semana del 5 de agosto se tuvo reunión con los asistentes de Manizales Antonio José Gutierrez y Gabriel Eduardo Gomez, con el fin de validar que posibles ajustes debería tener el Bot adicionales a los detectados con Luz Elena. (Posibles respuestas duplicadas – Alertas para los archivos que superen el peso condicionado). 3. Para las respuestas y comunicaciones que requieren envío de copia a otros correos, se indago con Juan David sobre la posibilidad de diligenciar en algún campo del proceso los mismos, pero se descarta esta opción ya que el único campo sería el de la observación, pero esto no es conveniente, por lo que se da la opción de diligenciarlo en el archivo Excel Procesos. 5. El 8 de agosto se envió un correo a la Universidad Manizales con los ajustes a realizar y se les solicito fecha de la posible entrega de estos. 4. Para el 12 de agosto Confirmamos que se pueda diligenciar en el Excel los correos que requieren copia y estos los tome el Bot. 5. El 15 de agosto se envía un correo por parte de la Universidad que nos confirman los ajustes realizados. 6. Se está elaborando un instructivo para el manejo del BOT publicidad. 7. El Bot está en proceso de estabilización y hasta el momento está operando con normalidad, sin embargo, en algunos casos se debe ir ajustando.
	2.2	Fortalecimiento y potencialización de canales de atención digital	Planear e implementar oportunidades de mejora disponiendo mejores canales de atención digital (foco en Lucy y Asesor remoto)	50%	BOT CONTROL INSUMOS Para este seguimiento se identifica que la participación de interacciones en el canal digital es del 21%, logrando un crecimiento con relación a los primeros meses del año, para ello contamos con un tablero de control de interacciones por canal que da cuenta del comportamiento. https://reportesqlik/sense/app/4edb9af2-b6d3-471c-86a2-71dcb3f00f7d/sheet/4eeab913-826e-452f-a92a-46e7118f5d58/state/analysis Se continua con estrategias de comunicación de manera activa en redes sociales, página web, entre otras, también se viene trabajando en procesos de difusión y formación con actores internos que ayuden en su divulgación como lo son la gestión territorial, los ejecutivos de proyección comercial, el contact y los anfitriones, de manera que apalanquen su apropiación en los clientes. Se avanza satisfactoriamente en la Oficina digital CHEC y en la versión 2.0 de Lucy, así como en rediseño modulo pqrs web. El canal de asesor remoto también viene en importante crecimiento, así como la autoatención en web

	2.3	Fortalecimiento de comunicación bidireccional para interrupciones del servicio. (Ruta calidad)	Planear e implementar acciones e iniciativas que respalden la comunicación bidireccional con los clientes para las interrupciones del servicio de energía	70%	<p>Luego de la salida a producción del SP7, se abordaron diferentes frentes de trabajo para asegurar el funcionamiento de las soluciones de comunicación existentes, de la siguiente manera:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Puesta en marcha del reporte de daños vía Lucy Web y Lucy Whatsapp: Se validó el correcto funcionamiento del servicio en SAC que permite el registro de reportes por falta de energía desde Lucy así como su correcto traslado al SP7 para ser consultado por centro de control. Desde el 1 de julio con la activación del SP7 se aseguró el funcionamiento de los reportes vía Lucy tanto en la web como desde Whatsapp. - Implementación de la automatización de las notificaciones de interrupciones programadas: Se ajustó y complementó el bot de notificación de interrupciones programadas, para que sustituyera por completo al Contact Center como operador del envío de estas notificaciones. Se programó el bot para la creación de comunicados, envío de correos electrónicos a los interesados, envío de mensajes de texto SMS y aplicación de validaciones; así como un sistema de alertas que notifica al centro de control cada que una orden programada presente inconsistencias. Se crearon plataformas de parametrización y autorización manual de órdenes, así como tableros de visualización para hacer seguimiento a la operación. - Gestión del acceso a la información para la notificación automática de interrupciones no programadas: Se han hecho las gestiones ante la USTO para habilitar los servicios que permitan conocer la información del SCADA de las aperturas y cierres de elementos de la red para notificar a los usuarios afectados, sin embargo, por motivos de baja prioridad y mientras se estabiliza la operación, no se ha atendido la petición. Continuamos a la espera.
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	Escuela de anfitriones	Desarrollo de capacidades en los colaboradores del canal presencial para evolucionar de la transacción a la relación por medio de procesos formativos en los frentes estratégicos, técnicos y de conocimiento y humanos.	50%	<p>Se planea el segundo encuentro presencial de la escuela de anfitriones, esta vez con una descentralización a tres sedes así:</p> <p>Manizales: 28 de Agosto Viterbo: 7 de Septiembre Salamina: 14 de septiembre</p> <p>Con los siguientes contenidos: 9:00 am a 9:15 am. Apertura y contexto de resultados Primer Encuentro. Maryory Carmona</p> <p>Eje técnico y de conocimiento: Portafolio de servicios y soluciones CHEC: Oferta solar y eficiencia energética Esquema de prospección de ventas Sondeo Somos para propuesta de valor ¿Qué dicen nuestros clientes?: Gestión del ingreso</p> <p>Eje Contenidos de servicio y atención de clientes: Taller experiencial sobre el servicio: Buenas prácticas alrededor del servicio al cliente: El servicio para las empresas, las emociones en el servicio, creencias limitantes, ¿Cómo fortalecer la experiencia de servicio?</p> <p>A la fecha se desarrolló el encuentro de Manizales llevando todas las temáticas.</p>
	3.2	CHEC al día	Estrategia de comunicación con los canales de atención desde el aseguramiento del proceso, garantizando el despliegue de información para garantizar el debido proceso.	100%	<p>En aras de garantizar una comunicación efectiva con los canales de atención, conjuntamente con la universidad de Caldas se diseñó la estrategia CHEC AL DÍA.</p> <p>Dicha estrategia se ejecuta a través de un CURSO ATENCIÓN AL CLIENTE + ESTRATEGIA DE COMUNICACIONES divididos en los siguientes entregables:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. VIDEOS DE CURSO CHEC AL DÍA 2. DIDÁCTICA DEL CURSO PARA MONTAJE 3. IDENTIDAD GRÁFICA + PLANTILLAS MAILING: Paquete de recursos y editables para la imagen de "Chec al día". más enlaces de Mailing a las plantillas "Chec al día recuerda" y "Chec al día Entérate". <p>La estrategia es de constante ejecución para comunicar las novedades del proceso atención clientes.</p>

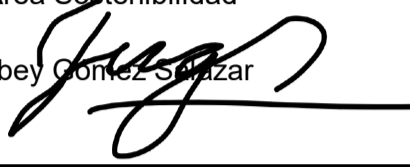
Subcomponente 4 Normativo y Procedimental	4.1.	Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR	Realizarse al menos una verificación trimestral	70%	<p>A la fecha, se han realizado dentro del equipo de trabajo Cuidado del Cliente, 2 procesos de autoaseguramiento, en los cuales se evidencia el compromiso y la responsabilidad en la atención de los requerimientos, las oportunidades son debidamente retroalimentadas con los responsables de atender los procesos y se incluye en las jornadas de capacitación "al día con nuestro proceso" refuerzos en temas de publicidad, respuesta de fondo y claridad.</p> <p>Adicionalmente, desde los territorios se viene haciendo el ejercicio de autoaseguramiento por los profesionales 4 asignadas a cada uno de ellos. Se ha realizado un ejercicio por mes y las oportunidades detectadas además de ser retroalimentadas, se socializa con el conocedor del proceso, con el fin de hacer actividades de formación, en redes de Sinergia y en el informativo CHEC AL DIA.</p> <p>4 de septiembre. De manera mensual se continua con los procesos de autoaseguramiento en ambos equipos de trabajo. Desde Cuidado del Cliente, las oportunidades que se han detectados son retroalimentadas en un espacio denominado "Al día con nuestro proceso" en el cual se profundiza en temas normativos y de proceso, garantizando el cumplimiento al debido proceso.</p> <p>En los territorios, también se continua con el ejercicio permanente y el acompañamiento por parte de los profesionales 4.</p>
	5.1.	Realizar seguimiento trimestral al plan comercial	Realizar seguimiento trimestrales al plan comercial con su registro y evidencias	50%	Mediante la aplicación Azure Devops se consolidaron los OKR del área comercial, que corresponden a cada equipo de trabajo y cuyo seguimiento se está realizando a través de la aplicación que se encuentra en el siguiente link https://dev.azure.com/checti/OKRs%20Area%20Comercial

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 2024	
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	20%	Desde el proyecto de gestión de información se implementó el modelo de datos maestros para la entidad CLIENTE, adicionalmente se avanzan en definiciones para la gobernanza de los datos, el ciclo de vida del dato y calidad de los datos, todo en camino para poder mantener el modelo de gobierno propuesto para gestión de información que apalanca la implementación de la arquitectura de capas propuesta por el grupo y en línea con lo planteado por gobierno digital.
	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.	30%	Se realiza proceso de integración que lleva la información automáticamente al portal de datos abiertos ("Registro de Activos de Información"). Por carga manual queda la información actualizada de "oficinas georeferenciadas" y "Registro de activos de información". Este último queda pendiente generar un proceso automatizado desde el sistema fuente original para que la información quede en el portal.
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Realizar seguimiento y publicar informe de solicitudes de información en la página web, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información	Informe publicado	100%	se tienen actualizados en la página web el registro de solicitudes de información https://www.checcom.co/checcom/Home/Transparencia/Planeacion-presupuestos-e-informes se adjunta el link con la constancia de publicación
Subcomponente 3 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	70%	A la fecha los usuarios han cargado la información de acuerdo a lo que corresponde, teniendo en cuenta que tienen los enlaces para que organicen los documentos cumpliendo con la accesibilidad. Se reitera que las alarmas de la aplicación facilitan el control para la publicación por parte de los responsables de la misma.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Realizar medición del Índice de Transparencia Activa	Análisis de informe de medición	100%	Se realizó medición del ITA en el mes de Julio de 2024, de acuerdo con lo solicitado por la procuraduría.
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.				

Componente 6: Otras iniciativas

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de agosto de 2024
Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.1. Desde el modelo de relacionamiento con grupos de interés revisar la gestión del relacionamiento con el grupo de interés colegas	Plan de relacionamiento con grupos de interés colegas	50%	En el marco de la planeación del área de sostenibilidad y la elaboración del plan de empresa se realizó ejercicio que permitió identificar iniciativas que se gestionan en el marco del plan de relacionamiento con el grupo de interés colegas. Se está a la espera de la consolidación del plan de relacionamiento como uno de los entregables del plan de empresa.

Consolidador PAAC 2023	Cargo: Jefe de Área Sostenibilidad Nombre: José Urbey Gómez Sánchez Firma: 
Seguimiento PAAC 2023	Cargo: Auditor CHEC 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:	2024

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	DEPENDIENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de agosto de 2024
1	43272 - Cambios en la factura de servicio público	Canal de atención	Disminución en tiempos de respuesta de los tramites dando resolutivez en primer contacto	Se identifican algunos trámites que se pasan a back y que pueden ser atendidos en primer contacto en los canales de atención, lo cual genera impacto en la satisfacción de los clientes en cuanto a una atención inmediata.	Disminución en tiempos de respuesta	Optimización de tiempos y actores involucrados en la atención y respuesta a los clientes, permitiendo una respuesta inmediata al cliente ante su solicitud en el canal.	Gestión comercial Cuidado del cliente	1/01/2024	30/12/2024	70%	<p>En la búsqueda de garantizar la oportunidad en los trámites que adelantan nuestros clientes por los diferentes canales de atención habilitados por la Empresa, se continua con la resolutivez en primer contacto por el contac center, para las tipologías ya descritas, evidenciándose un impacto altamente positivo al entregar de primera mano respuestas a los clientes, evitando interacciones posteriores y demoras innecesarias ante este tipo de gestiones, a agosto de 2024 se observa una resolutivez del contac del 90%</p> <p>En el equipo de trabajo Cuidado del Cliente, actualmente se atienden el 85% de las solicitudes que ingresan por exención de contribución y con ello, se apoya la liberación de carga operativa para los territorios así como con las gestiones del contac, con el fin de que se potencialice las interacciones con nuestros clientes, desde nuevas oportunidades de conversación dentro de los esquemas que de manera estratégica en la organización se viene desarrollando y entregar a nuestros clientes experiencia significativas diferentes a la sola interacción de una PQR, apoyando la mejora en su calidad de vida por ejemplo, con nuestro programa de financiación social SOMOS.</p> <p>En cuanto al asesor remoto, durante el 2024 con su potencialización apartir de una ampliación en su horario de atención y garantizando que durante el mismo siempre este atendido, se entrega un canal para nuestros clientes que le permite sin moverse de su casa o lugar de trabajo, tener la asesoría o el acompañamiento que requiere frete a la prestación del servicio de energia.</p>

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 de Área Sostenibilidad Nombre: José Urbey Gómez Salazar Firma: 
Seguimiento PAAC 2023	Cargo: Auditor CHEC Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma:

APROBADO
 Por Accesible fecha 8:05 , 11/09/2024