

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 2024

Fecha: Publicación: 7 de enero de 2025

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 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	100%	Durante el tercer 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	70%	En el último trimestre se realizaron reuniones para elaborar la estrategia de comunicación y socialización del PTEE a los colaboradores CHEC. Se revisó el manual en compañía de Auditoría, Gestión Humana, comunicaciones y GIR y se revisó y analizó la propuesta de información de unas piezas de comunicaciones de contacto transparente y PTEE. Se tiene previsto analizar las nuevas propuestas en el mes de enero de 2025 e iniciar la socialización y comunicación a colaboradores CHE a partir del mes de febrero de 2025
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	100%	<p>Dado a que estamos en el mes de diciembre y los seguimientos a Riesgos en procesos se realizan con fecha posterior a la del mes del cuatrimestre, por ahora no es posible evidenciar el avance completo con los procesos debido a que en enero se solicita el seguimiento y se trabaja con ellos.</p> <p>Durante el 1° y 2° cuatrimestre se obtuvo un gran avance de identificación y sensibilización con los procesos lo cual ha permitido un mejor análisis de causas y de controles al igual que una reducción en el número de escenarios dentro de los procesos de este riesgo.</p> <p>En enero se tendrá la valoración final y el taller final con coordinadores de procesos.</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	100%	<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 tercer cuatrimestre del año 2024. con corte al 31 de diciembre 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 31 de Diciembre 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>
	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>

Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.2.	Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda	Ejecución de encuentros con nuevas administraciones municipales y departamentales	100%	Se llevan a cabo los Encuentros Anuales con Alcaldes de Caldas y Risaralda el 29 y 31 de octubre de 2024 respectivamente. En el espacio se socializaron temas relacionados con direccionamiento estratégico, cifras relevantes de la gestión CHEC en el territorio, proyectos de infraestructura, modelo de relacionamiento con Estado, entre otros. En el encuentro se entabló un diálogo abierto con los Alcaldes, secretarios de despacho y demás representantes de las administraciones municipales sobre sus perspectivas, necesidades y otros temas de gestión conjunta con CHEC.
	2.2.	Desarrollar la estrategia de dialogo "Conversaciones que nos mueven" con Gente CHEC	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100%	Se realizaron todas las jornadas de comunicación con Gente CHEC, en las que la Gerente habló acerca del direccionamiento estratégico, la identidad del grupo EPM y escuchó las inquietudes de todo el territorio. Las jornadas se realizaron de la siguiente manera: Riosucio el 25 de octubre Salamina 13 de noviembre Dosquebradas 22 de noviembre Zona Centro 4 de diciembre La Dorada 5 de diciembre Para ver las evidencias visitar el siguiente enlace: https://epmco-my.sharepoint.com/:f:/g/personal/andrea_acosta_chec_com_co/EqJ61FyCo-NHvI5UFi3_XPcBxsa9PhrhgEEIh3_I4bOxg?e=CijfNO
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	100%	Durante los meses de septiembre y octubre se llevaron a cabo 10 encuentros de formación a voceros que contaron con la participación de 152 líderes de la estrategia de dialogo, con el fin de continuar fortaleciendo sus capacidades humanas y sociales en el ejercicio del liderazgo comunitario. Dichos encuentros tuvieron como objetivo: *Facilitar el fortalecimiento de las habilidades blandas como la adaptabilidad, la gestión del ego y la apertura al cambio en los voceros y líderes comunitarios Chec, con el fin de que logren liderar efectivamente los relevos generacionales, fortalecer su legado y preparar el terreno para la transición hacia nuevos liderazgos. *Fomentar el reconocimiento y la valoración de las contribuciones realizadas por los voceros y líderes comunitarios Chec en los últimos años, facilitando un proceso de cierre y agradecimiento. Como soporte de la gestión se anexa: -Informe cualitativo de los encuentros formativos -Informe cuantitativo (cobertura) -Evidencia fotográfica

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	100%	<p>Durante el periodo comprendido entre septiembre y lo corrido de diciembre del 2024 se ha continuado con el despliegue del acompañamiento social y educativo a través del convenio tripartita para la gestión territorial en los departamentos de Caldas y Risaralda, desarrollado entre la Universidad de Manizales, La Corporación para el Desarrollo de Caldas y CHEC grupo EPM.</p> <p>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 (educación, participación ciudadana, comunicación incluyente y articulación con proyectos) que permite hacer presencia en territorio con los diferentes grupos de interés.</p> <p>En conjunto con dichas estrategias y acciones de acompañamiento social y educativo, se esta llevando a cabo de manera transversal la investigación denominada "Desarrollo de capacidades humanas para territorios sostenibles en Caldas y Risaralda, en el marco del convenio de colaboración entre CHEC Grupo EPM, La Corporación para el Desarrollo de Caldas y la Universidad de Manizales. Año 2024.</p> <p>La cual, tiene como objetivo analizar los componentes de desarrollo de capacidades humanas en la construcción de territorios sostenibles en Caldas y Risaralda, desde la perspectiva de las comunidades locales y sus experiencias en el año 2024.</p> <p>En coherencia con lo antes descrito se anexan los siguientes soportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consolidado de cobertura gestión territorial 2024: 48.231 usos - Presentación de la propuesta conceptual y metodológica de la investigación <p>NOTA: Como insumo para este indicador, se propone presentar el informe de investigación en el primer trimestre del 2025.</p>

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de diciembre 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.

	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.	100%	<p>BOT PUBLICIDAD: Actualmente, el equipo de Cuidado del Cliente y la Localidad de Dosquebradas están llevando a cabo la implementación del Bot, cuyos resultados han sido muy positivos. Se realizan reuniones periódicas con el objetivo de identificar inconsistencias y realizar los ajustes necesarios. En un futuro cercano, se socializará el proyecto con la Localidad de La Dorada para su correspondiente implementación.</p> <p>BOT CONTROL INSUMOS: Este automatismo se ha compartido a los territorios con el fin de minimizar los tiempos de respuesta y entregar de primera mano respuesta al cliente.</p> <p>BOT ALERTAS EXENCIONES: Utiliza herramientas de Automatización Robótica de Procesos (RPA) y sistemas de gestión de bases de datos para extraer información del aplicativo SAC. Este proceso incluye una normalización de datos utilizando Qlik Sense, donde se manipulan y estructuran los datos para facilitar su análisis. Posteriormente, se genera un informe semanal mediante el complemento N-Printing, que se envía a un responsable para su difusión adecuada.</p> <p>BOT AVISOS: Automatiza el proceso de envío de alertas a los clientes cuyo beneficio de exención de contribución esté próximo a vencer, eliminando duplicados de teléfonos y correos electrónicos y consolidando la información.</p> <p>AUTOASEGURAMIENTO DE PUBLICIDAD: Optimiza proceso de solicitud, descargue y consolidación de datos, que normalmente tardaba alrededor de 30 minutos, con la implementación de este desarrollo el tiempo en el que se ejecuta es de 3 minutos.</p> <p>CHATBOT ÁRBOL DE TRANSACCIONES: Se está implementando un chatbot en el aplicativo de respuestas con el objetivo de centralizar la información y facilitar la búsqueda de datos, que actualmente se realiza a través de un archivo Excel. En esta etapa, nos enfocamos en dar a conocer la herramienta y realizar los ajustes necesarios para optimizar su funcionamiento.</p>
--	------	--	---	------	--

Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	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)	100%	<p>Las interacciones por el canal digital se conservan en un 21%, lo que da señales del afianzamiento en este medio con nuestros clientes y por ello la importancia de seguir trabajado en su fortalecimiento y divulgación.</p> <p>Lucy 2.0 se encuentra en estado de desarrollo de los flujos conversacionales según el nuevo esquema definido. Esto se está haciendo con la universidad de Manizales quienes están realizando el desarrollo en la plataforma Copilot Studio y migrando el esquema de datos actual que está en MongoDB a CosmosDB. Se definieron 9 flujos conversacionales de los cuales actualmente se han completado desde lo conversacional los 9. Se está trabajando en dar acceso a la vpn site to site con el entorno azure para que se puedan consumir todos los servicios y apis que necesita lucy para darle funcionalidad a los flujos conversacionales.</p> <p>En cuanto a los desarrollos del formulario web con ALMERA este es el estado actual.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El formulario ya permite registrar PQR y se crean en SAC • El número de proceso es retornado pro SAC al middleware y del middleware al front para que el usuario conozca este dato y pueda hacer seguimiento • El formulario se ajustó para que pueda recibir los parámetros vía querystring de manera que desde el portal de Chec puedan abrir el formulario de PQR con valores específicos <p>Con que seguimos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El paso a seguir es enviar los archivos anexos a SAC <p>Para el canal de atención Asesor Remoto a noviembre de 2024 terminamos con un promedio de atención en el año de 255 por mes. Sin embargo, de enero a noviembre se nota una evolución ascendente del 50% en la preferencia por este canal.</p> <p>Para finalizar, podemos concluir que el desarrollo de esta iniciativa permanece en el tiempo, con trabajo constante en mejorar las interacciones actuales, garantizando su usabilidad y leyendo el contexto de las necesidades en el territorio, para apalancar nuevas formas de comunicarnos con nuestros clientes.</p>
	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	100%	<p>Se finaliza la actividad con la puesta en operación y rodaje estable de la solución automatizada que comprende el procesamiento, gestión del proceso de notificación y envío automático de notificaciones por interrupciones programadas vía SMS y correo electrónico tanto a clientes finales, como a localidades, contratistas de perifoneo, contact center, prensa, generación de comunicados para difusión y priorización de comunicados para pacientes vitales. Se implementa a su vez un sistema de gestión y control de cumplimiento del protocolo de notificación que busca asegurar los tiempos debidos de programación, impactos y afectaciones, generando así un control sobre los programadores y velando por la experiencia del cliente.</p> <p>Se adjunta el diagrama del proceso implementado, 100% automatizado y totalmente funcional e integrado a los sistemas de información pertinentes.</p>

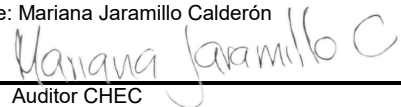
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1.	Escuela de anfitriones	<p>Desarrollo de capacidades en los colaboradores del canal presencial para evolucionar de la transacción a la relación por medio de procesos formativos en los frentes estratégicos, técnicos y de conocimiento y humanos.</p>	100%	<p>Se realiza el tercer y último encuentro del año de la Escuela de Anfitriones, de manera descentralizada y teniendo en cuenta las recomendaciones y observaciones recibidas en cuanto al número de participantes por sesión, se acuerda realizar 4 espacios donde en promedio los participantes son 30 personas, de esta manera garantizamos la participación y una comprensión mayor de los contenidos. Las sedes fueron las siguientes:</p> <p>Manizales Miércoles 20 de noviembre. Manizales Martes 26 de noviembre. La Virginia Miércoles 27 de noviembre. La Dorada Viernes 29 de noviembre</p> <p>La agenda en este tercer encuentro estuvo compuesta de la siguiente manera (teniendo variaciones frente al horario de acuerdo a los desplazamientos de los participantes): 8:30 a 8:45 am. Bienvenida 8:45 a 9:00 am. Actividad “La Cadena de cosas en común” 9:00 a 9:45 am. Lo que necesitas saber: Beneficio de Exención a la Contribución 9:45 a 10:00 am. Break: Cita a ciegas, un café inspirador 10:00 a 12:00 m. Taller Servicio de Calidad: Innovando para el cliente Almuerzo. 1 hora 1:00 a 3:30 pm: Taller de trabajo en equipo articulado al modelo de competencias y a la promesa de experiencia CHEC con sus ejes, fortaleciendo la cohesión y el compromiso en la creación de experiencias positivas para el cliente.</p> <p>En este tercer encuentro se realizó una evaluación de como estas jornadas han impactado en los participantes, cuyos resultados se adjuntan.</p> <p>Teniendo en cuenta las respuestas a la pregunta ¿Qué habilidades o conocimientos adquiridos en los encuentros de la Escuela de Anfitriones consideras han aportado más para tu desarrollo? se identifica que estos han aportado significativamente al desarrollo de los participantes mediante el fortalecimiento de habilidades como la escucha activa, la empatía y la gestión emocional, fundamentales para mejorar la atención al cliente y las</p>
	3.2	CHEC al día	<p>Estrategia de comunicación con los canales de atención desde el aseguramiento del proceso, garantizando el despliegue de información para garantizar el debido proceso.</p>	100%	<p>En aras de garantizar una comunicación efectiva con los canales de atención, conjuntamente con la universidad de Caldas se diseña 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	100%	Se finaliza el seguimiento para este año, con un muy buen resultado hasta el mes de octubre que corresponde al último periodo evaluado, se adjunta informe y se logra evidenciar las mejoras que se han venido presentando en la atención de las pqr para nuestros clientes, desde los territorios y el equipo de Cuidado del Cliente. Focalizando mensualmente situaciones de riesgo que mayormente pueden presentar un incumplimiento normativo, como es el tramite de reclamos y sus refacturaciones. De esta forma se da cumplimiento a este componente, además con la implementación de oportunidades garantizamos una mejora continua del proceso.
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar seguimiento trimestral al plan comercial	Realizar seguimiento trimestrales al plan comercial con su registro y evidencias	100%	A la fecha se viene cumpliendo con los seguimientos periódicos del plan comercial quedando pendiente el seguimiento a realizar para el ultimo trimestre del año, el cual se prevé estará listo a mediados de enero 2025.

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 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	100%	Se realiza ejercicio con los arquitectos de tecnología haciendo el barrido de todos los componentes de Gobierno digital con su última actualización el decreto 767 de 2022 validando el nivel de madurez en cada punto. Se hacen sesiones en conjunto con filiales grupo epm incluyendo a EPM para tener sinergias en los trabajos realizados. Se realizó un barrido completo de los componentes de Gobierno Digital, alineado con el decreto 767 de 2022 y los lineamientos del MRAE v3.0, validando el nivel de madurez en cada punto. Además, las sesiones conjuntas con filiales del grupo EPM garantizaron sinergias y colaboración, cumpliendo con los principios de interoperabilidad y alineación estratégica establecidos en los dominios de tecnología e institucional. Se tienen planteados entregables hasta el año 2026
	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 realizan sesiones en EPM en conjunto con el equipo de Comunicaciones donde se realiza levantamiento y plan para implementación del portal de datos abiertos. Actualmente se está cumpliendo con el conjunto de datos exigidos por Ley publicados tanto en el portal de gobierno portal.gov.co como en el apartado de transparencia del portal web de CHEC Se recogieron conjuntos de datos para los negocios que son importantes para llevar al portal de datos abiertos de grupo desde el proyecto de gestión de información en compañía con comunicaciones y arquitectura de tecnología. Para el área de Generación: Generación de Energía Neta, Disponibilidad de Plantas, Información de Caudales, Acuerdo de Venta de energía Para la subgerencia de TyD: Pruebas de Aceites, Criticidad de activos, Usuarios Telemididos, Medidores Orca, Calidad de la potencia, Formatos regulatorios, Solicitudes
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 pagina web el registro de solicitudes de información https://www.chec.com.co/chec/Home/Transparencia/Planeaci%C3%B3n-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	100%	Se han brindado asesorías a los usuarios que tienen duda para actualizar las publicaciones, se enviaron mensajes personalizados a usuarios que tienen pendiente realizar revisiones teniendo en cuenta la responsabilidad puntual de dichas actualizaciones
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. Se adjuntan evidencias.
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 31 de diciembre 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	100%	<p>Durante el segundo semestre se realizaron avances en pro del diseño e implementación de planes de relacionamiento con el grupo de interés estado y el grupo d de interés comunidad, abordando sus relacionales e integraciones con las acciones de relacionamiento con el grupo de interés colegas. Para ello se avanza en:</p> <p>Grupo de interés colegas: se culmino con la recopilación y validación de participación empresarial en acciones conjuntas y alianzas interinstitucionales, se avanza en el diseño de propuesta de criterios de sostenibilidad para el desarrollo de alianzas y convenios con colegas.</p> <p>Grupo de interés estado: reuniones con diferentes actores de empresa para identificación y priorización de temas con el grupo de interés estado, reuniones de socialización para definir acciones de empresa con el grupo de interés estado.</p> <p>Grupo de interés comunidad: alineación de modelos empresariales (Integración al territorio y experiencia del cliente) asociados a la gestión con el grupo de interés comunidad, acciones de socialización y construcción con el área de sostenibilidad para la consolidación del plan de relacionamiento estado</p> <p>Durante el año 2025 se espera seguir avanzando en la consolidación e implementación de planes de relacionamiento</p>

Consolidador PAAC 2024	Cargo: Jefe de Área (e) Sostenibilidad Nombre: Mariana Jaramillo Calderón Firma: 
Seguimiento PAAC 2024	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											
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 31 de diciembre 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	100%	<p>La iniciativa denominada "estrategias que aseguran la experiencia de clientes y empleados" cuyo propósito era resolver las solicitudes que ingresan a través de los canales de atención habilitados por la empresa en el primer contacto, cumplió el objetivo trazado, pues se denota la atención resolutivez de la mayoría de los trámites que así lo permitían.</p> <p>Además de asegurar la experiencia del cliente, atendiendo sus trámites de manera inmediata, esta iniciativa permitió que el canal de atención presencial y escrito dejara de recibir algunos trámites que aumentaban su carga operativa.</p> <p>Adicionalmente, se fortaleció la utilización del canal de atención denominado asesor remoto, lo cual se pueda comprobar y visualizar en las gráficas anexas.</p> <p>En las gráficas que soportan esta iniciativa se puede observar la cantidad de trámites que está gestionando el contact center y que dejan de llegar al canal presencial, y esto repercute en las atención totales en primer contacto.</p>

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

Consolidador PAAC 2024	Cargo: Jefe de Área (e) Sostenibilidad Nombre: Mariana Jaramillo Calderón Firma: <i>Mariana Jaramillo C</i>
Seguimiento PAAC 2024	Cargo: Auditor CHEC Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma:

APROBADO
 Por Accesible fecha 12:36 , 07/01/2025