

## 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 2025

**Fecha publicación:** 15 de mayo 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 30 de abril de 2025
<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	33%	En el primer cuatrimestre del año no se evidencia por parte de los responsables necesidad de realizar modificaciones a la política de cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno.
<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.	Publicación en la web de la matriz de riesgos de corrupción actualizada	100%	La matriz fue publicada en la pagina web de CHEC con los riesgos aprobados para la vigencia 2025: <a href="https://www.chec.com.co/Portals/9/Documentos/Transparencia/Planeacion%20presupuestos%20e%20informes/Transparencia%20y%20anticorrupcion/Nuestros%20Planes/Matriz%20Riesgos%20de%20Corrupci%C3%B3n%202025.pdf">https://www.chec.com.co/Portals/9/Documentos/Transparencia/Planeacion%20presupuestos%20e%20informes/Transparencia%20y%20anticorrupcion/Nuestros%20Planes/Matriz%20Riesgos%20de%20Corrupci%C3%B3n%202025.pdf</a>
<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%	Se publicó la matriz del PAAC, la cual fue enviada por parte del equipo de planeación de CHEC.
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo y Revisión	4.1. Monitoreo cuatrimestral en procesos de riesgos de corrupción y controles.	Acompañamiento a responsables y conocedores de procesos para la actualización y monitoreo de riesgos, fortaleciendo metodológica y conceptualmente las conversaciones	33%	Se realiza la comunicación oficial a todos los procesos de CHEC para realizar el primer seguimiento cuatrimestral a riesgos en procesos. En la comunicación se precisa en el punto 4: Riesgo de fraude, corrupción y soborno: les agradecemos precisar en el campo "escenario", la situación concreta que, desde su proceso, pudiera llevarlos a este tipo de riesgo. En el seguimiento también fundamental la información de los ajustes en: causas, efectos y controles qué se modifiquen y/o se eliminen de este riesgo. Como fuente de ayuda pueden acudir al anexo 6 de la Guía Metodológica para la Gestión integral Del Riesgo y cualquier aclaración o acompañamiento, por favor escribir a Andrés Duque Puerta en el área de Finanzas.  Esto con el fin de llevar a cabo el seguimiento a los escenarios identificados con su respectiva tipología de corrupción y analizar si a través del tiempo este escenario a variado o se han identificado causas, efectos, controles e incluso, tipologías nuevas relacionadas con el fraude, corrupción y el soborno.
<b>Subcomponente 5</b> 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	33%	Se realizó el 3er seguimiento cuatrimestral al PAAC 2024, el informe con los resultados se encuentra publicado 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 30 de abril de 2025
<b>Subcomponente 1</b> Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1. Elaborar informe de Sostenibilidad y ASG 2024 generando mecanismos de acceso a la información virtuales y digitales.	Informe de sostenibilidad publicado	100%	Se elaboró, diseñó y publicó informe de sostenibilidad de CHEC 2023 y los informes correspondientes a la rendición de cuentas CHEC 2024, (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:  Ver enlace: <a href="https://www.chec.com.co/chec/Home/Transparencia/Informes-de-sostenibilidad-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas">https://www.chec.com.co/chec/Home/Transparencia/Informes-de-sostenibilidad-y-rendici%C3%B3n-de-cuentas</a>  Además, se construyó con el área de comunicaciones el plan de información y comunicación del informe de sostenibilidad 2024.
<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%	Dentro del periodo se se realiza asamblea ordinaria general de accionistas y se desarrolla el siguiente orden del día:  Verificación del quórum. Aprobación del orden del día. Designación del Presidente y del Secretario de la Asamblea. Designación de comisión para aprobar el acta. Informe de la Junta Directiva sobre el funcionamiento de la misma durante el 2024. Informe de Gestión de la Junta Directiva y la Gerencia. Informe del Revisor Fiscal. Aprobación de los Estados Financieros a diciembre 31 de 2024, acompañados de las notas a los mismos. Aprobación de la propuesta de distribución de dividendos del ejercicio 2024. Designación de Miembros de Junta Directiva y asignación de honorarios. Nombramiento del Revisor Fiscal y asignación de honorarios. Aprobación de la modificación de estatutos. Aprobación del Acuerdo de Gobierno Grupo EPM. Autorización general para la celebración de operaciones recurrentes del giro ordinario. Proposiciones y varios.
	2.2. Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	0%	La actividad no ha iniciado.
	2.2. Desarrollar espacios de conversación con Gente Chec y adicionalmente se realizarán encuentro con jefes y coordinadores	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	10%	El 17 de enero se realizó el Encuentro de Jefes y Coordinadores El 4 de febrero se socializó en el Comité de Gerencia la estrategia
	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	30%	Se inició con diseño de portadas y separadores para el informe. Se aprobó por parte de la coordinadora de comunicaciones y se indicó al contratista proceder con el montaje de todo el informe. Se adjunta el plan de comunicación.

<p><b>Subcomponente 3</b> Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas</p>	3.2.	Desarrollo de estrategia de diálogo "Conversaciones que movilizan el territorio"	Promover la participación y el diálogo entre la empresa y el grupo de interés Comunidad, Estado y Clientes y Usuarios, para la generación de confianza y el mejoramiento del actuar empresarial	25%	<p>Durante el primer trimestre del año 2025 se avanza en la definición de los aspectos estructurales y metodológicos de la estrategia "conversaciones que inspiran". La cual, busca movilizar espacios de diálogo y concertación en torno al desarrollo territorial sostenible con los grupos de interés clientes y comunidad, a través de tres momentos de encuentro:</p> <p>-MESAS DE CONVERSACIÓN: Son escenarios para el diálogo participativo con los grupos de interés clientes y comunidad en torno al actuar empresarial en cada uno de los municipios del área de influencia. Allí se llevarán a cabo 54 mesas de conversación y 2 de ellas se harán con autoridades regionales indígenas de Caldas y Risaralda.</p> <p>-CONTEMOS CÓMO VAMOS: 54 encuentros para socializar con los líderes voceros elegidos en cada mesa de conversación, los avances en la gestión de cada una de las solicitudes recibidas por municipio.</p> <p>-GERENCIA EN MOVIMIENTO: 5 encuentros entre representantes del comité de gerencia con líderes voceros y territoriales para dialogar en torno a la gestión empresarial y solicitudes colectivas recibidas en los espacios de conversación.</p> <p>Es importante mencionar que la puesta en marcha de esta estrategia iniciará el 2 de junio del presente año, ya que se debieron ajustar algunos elementos recomendados por la gerencia.</p>
<p><b>Subcomponente 4</b> Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional</p>	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	30%	<p>Desde el componente de medición de indicadores y seguimiento a impacto, se pueden referenciar los siguientes avances:</p> <p>1. Durante el 2024 se desarrolló un ejercicio investigativo en el marco del convenio tripartita para la gestión territorial entre La Corporación para el desarrollo de Caldas, la Universidad de Manizales y CHEC, con el 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>Encontrando en este proceso de investigación, una oportunidad para evidenciar algunos resultados de los procesos formativos y participativos promovidos desde la Gestión Territorial durante el 2024, Para lo cual se anexa el informe de investigación.</p> <p>2. Durante el primer trimestre del 2025 desde el eje de evaluación, monitoreo e investigación, de la Gestión Territorial, se definieron los indicadores de medición (producto, resultado e impacto) para cada uno de los componentes que apalancan el convenio tripartita (Educación, Participación ciudadana y Sostenibilidad de los negocios) en alineación con los objetivos estratégicos de CHEC. Actualmente se están diseñando los instrumentos de medición para iniciar su aplicación en campo.</p>

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 30 de abril de 2025
<p><b>Subcomponente 1</b> Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico</p>	1.1.	Diseñar el plan comercial CHEC	Plan comercial Chec	0%	Esta actividad no ha iniciado.

<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	Fortalecer el ecosistema digital integrando aspectos de atención, comunicación, mercadeo, ventas y fidelización, identificando oportunidades de automatización e implementación de las mismas.	Identificar oportunidades de automatización e implementación de las mismas.	0%	Esta actividad no ha iniciado.
	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, PQR web y oficina digital)	25%	<p>Se viene trabajando en la mejora de los distintos canales de atención digital, para mejorar la experiencia de los usuarios, para ello se avanza en el rediseño funcional del portal pqr web, con integraciones SAC y de procesos, disminuyendo esfuerzo del cliente interno y externo, así como mayor claridad de cara al cliente, permitiéndole recibir radicado de su solicitud. Se está en pruebas con la expectativa de salir en el mes de junio en vivo.</p> <p>Para este año se tiene programado salir con dos productos ya avanzados en diseño desde la metodología de experiencia de usuario, los cuales son oficina digital CHEC y Lucy 2.0, con lo cual se disponen mejores versiones de chat bot y un espacio integrador como lo es la oficina digital. A la fecha se cuenta con una participación del canal digital de un 21%, el cual esperamos consolidar para promover su crecimiento.</p> <p>También se viene fortaleciendo el asesor remoto con un crecimiento significativo con relación a años anteriores, generando un abanico de posibilidades de interacción digital para el cliente.</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	33%	Se realiza el despliegue en producción del sistema de notificación automatizada de Confirmación del Servicio desde el 6 de mayo, solución que permitirá a los usuarios que realicen reportes por falta de energía en el canal presencial, telefónico o a través de Lucy; sean informados una vez el evento que los está afectando, sea atendido en su totalidad. Adicionalmente, se le invita al cliente, en caso de aún no percibir el restablecimiento del servicio, realizar un nuevo reporte que posteriormente será visualizado por el centro de control. De esta manera brindamos mayor información a nuestros clientes en relación al evento que les afecta y el centro de control obtiene retroalimentación de valor para detectar usuarios que quedan sin energizar luego de las maniobras inicialmente aplicadas.
<b>Subcomponente 3</b> 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.	25%	<p>Se realiza retroalimentación y balance de la escuela de anfitriones 2024, para concretar lecciones aprendidas, oportunidades de mejora y se planea la primer escuela 2025, la cual se lleva a cabo en el mes de Abril, mayo, con 4 sesiones donde se abarcan la totalidad de oficinas y público a intervenir.</p> <p>La Escuela se complementa con otras iniciativas de formación, entrenamiento y reentrenamiento como son CHEC al día, como estrategia de divulgación, generando además un canal Teams que sirve como repositorio y canal de información, así como las reuniones de redes de sinergia.</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.	50%	<p>La iniciativa ESCUELA DE ANFITRIONES, se complementó con una estrategia de formación, entrenamiento y reentrenamiento denominada CHEC AL DÍA.</p> <p>El objetivo de esta estrategia es implementar diferentes canales de divulgación para realizar formaciones, compartir novedades normativas y procedimentales que ayudan a los canales de atención en su gestión diaria.</p> <p>Actualmente se inauguró un canal Teams que sirve como repositorio y canal de información, así como las reuniones de redes de sinergia.</p>

<b>Subcomponente 4</b> Normativo y Procedimental	4.1.	Verificar el cumplimiento normativo y procedimental en el manejo de las PQR	Realizarse al menos una verificación trimestral	0%	Esta actividad no ha iniciado.
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar seguimiento periódico al plan comercial	Realizar seguimiento periodico al plan comercial con su registro y evidencias	0%	Esta actividad no ha iniciado.

<b>Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o Producto</b>	<b>Porcentaje Avance</b>	<b>Actividades cumplidas al 30 de abril de 2025</b>
<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	0%	Esta actividad no ha iniciado.
	1.2.	Actualización y reporte de datos abiertos	Recolección, consolidación, actualización y reporte de información periódica en el portal de datos abiertos de Chec.	0%	Esta actividad no ha iniciado.
<b>Subcomponente 2</b> 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	50%	Se evidencia en el siguiente enlace, la publicación del informe correspondiente a el segundo semestre de 2024: <a href="https://www.chec.com.co/Portals/9/Documentos/Transparencia/Planeacion%20presupuestos%20e%20informes/20241231_Solicitudes_Informacion_Publica_Jul_Dic_2024.xlsx">https://www.chec.com.co/Portals/9/Documentos/Transparencia/Planeacion%20presupuestos%20e%20informes/20241231_Solicitudes_Informacion_Publica_Jul_Dic_2024.xlsx</a>
<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	35%	Febrero de 2025: Se realiza ajuste en el SGI para que las solicitudes de actualización de la ley de transparencia pasen directamente al contratista que publique, de modo que no tengan el paso intermedio de Comunicaciones, con ello al pasar directamente se agilizan las publicaciones... Igualmente se envió instructivo indicando a los usuarios como realizan las solicitudes de aprobación.  Mayo de 2025: Se envía seguimiento a la fecha, solicitando a quienes tienen la alarma vencida para que revisen si tienen algo pendiente por actualizar o solo requieren ajustar la alarma para el nuevo aviso.
<b>Subcomponente 4</b> Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Realizar medición del Índice de Transparencia Activa	Análisis de informe de medición	0%	Esta actividad no ha iniciado.
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Realizar medición del Índice de Transparencia Activa	Análisis de informe de medición	0%	Esta actividad no ha iniciado.

<b>Componente 6: Otras iniciativas</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o Producto</b>	<b>Porcentaje Avance</b>	<b>Actividades cumplidas al 30 de abril de 2025</b>
Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.1.	Realizar medición de clima ético Chec	Realizar la medición del clima ético Chec en el segundo semestre - El resultado esperado (análisis e informe de medición)	0%	Esta actividad no ha iniciado.
	1.2.	Implementación de estrategias de sensibilización y comunicación del plan de transparencia y ética empresarial - PTEE	Implementar estrategias de comunicación y difusión interna, así como generar estrategias de sensibilización entorno al plan de transparencia y ética empresarial - PTEE	0%	Esta actividad no ha iniciado.

Consolidador del PAAC 2025	Cargo: Jefe Área Sostenibilidad Nombre: José Urbey Gómez Salazar Firma:
Seguimiento PAAC 2025	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. BIC
Sector Administrativo: Empresa de servicios públicos
Departamento: Caldas - Risaralda
Municipio: Todos los municipios de Caldas y Risaralda (Excepto Pereira)

Orden:	
Año Vigencia:	2025

PLANEACIÓN 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 30 de abril de 2025
1	43272 - Cambios en la factura de servicio público.	Canal de atención	Disminución en tiempos de respuesta de los trámites dando resolutivez en primer contacto.	Se hace seguimiento a trámites identificados como resolutivos en primer contacto (contact center y canales presenciales), buscando la mejora en oportunidad de atención a clientes y usuarios.	Mejora de satisfacción de clientes y usuarios y tiempos de respuesta en el desarrollo de trámites de primer contacto	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	1/01/2025	1/01/2026	30%	<p>En aras de fortalecer las relaciones de confianza con el territorio, se presentan una serie de estrategias que se vienen implementando desde el equipo de trabajo de cuidado del cliente, las cuales permitirán asegurar la experiencia de nuestros colaboradores y clientes:</p> <p>Respuestas en primer contacto por parte del canal telefónico:</p> <p>Con la puesta en marcha del nuevo contrato de contact center, se capacita al operador telefónico ALMACONTACT para que pueda gestionar de principio a fin las solicitudes más recurrentes de este canal, como son:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cambio de datos básicos - Cambio de NIT o cédula</li> <li>2. Cambio de datos básicos - Cambio de suscriptor</li> <li>3. Cambio de datos básicos - Actualización de estrato</li> <li>4. Actualización de habeas data</li> <li>5. Condición especial por solicitud del propietario – Bloqueo de cuenta</li> <li>6. Cambio de datos básicos - retro factura web</li> </ol> <p>Anteriormente estas solicitudes, eran recibidas por el contact center para que la localidad competente gestionara los ajustes, solicitara insumos, emitiera respuesta, cerrara el proceso e hiciera la publicidad, no obstante, ahora son solicitudes que el contact center está resolviendo en el primer contacto.</p> <p>Adicionalmente, el programa SOMOS inició también con un nuevo contrato de contact center VALIDATECH, cuya función es atender integralmente las solicitudes de SOMOS. Este operador también recibió capacitación en el mes de abril frente a los temas que puede atender resolutivamente.</p> <p>En los soportes adjuntos se puede evidenciar el beneficio que trae al canal de atención presencial la resolutivez que está dando el contact center.</p> <p>En la línea roja se evidencian todos los trámites que está gestionando el contact center, y en la azul los que gestiona la localidad.</p>

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

Nombre del Responsable:	Juan David Gomez Maya	Carolina Mejia Gallego	Número de Teléfono:
Correo Electrónico:	<a href="mailto:JUAN.GOMEZ.MAYA@chec.com.co">JUAN.GOMEZ.MAYA@chec.com.co</a>	<a href="mailto:CAROLINA.MEJIA@chec.com.co">CAROLINA.MEJIA@chec.com.co</a>	Fecha de Aprobación del Plan:

Consolidador del PAAC 2025	Cargo: Jefe Área Sostenibilidad Nombre: José Urbey Gómez Salazar Firma:
Seguimiento PAAC 2025	Cargo: Jefe Área Auditoría Interna Nombre: Sandra Raquel Forero Vega Firma:

**APROBADO**  
Por Accesible fecha 10:13 , 15/05/2025