

## 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:** Segundo cuatrimestre con corte a 30 de agosto de 2025

**Fecha publicación:** 5 de septiembre de 2025

| Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción   |   |   |                      |  |
|--|---|---|----------------------|--|
| Subcomponente/<br>Procesos   | Actividades   | Meta o Producto   | Porcentaje<br>Avance | Actividades cumplidas al 30 de agosto de 2025  |
| <b>Subcomponente 1</b><br>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<br>Actualmente aprobadas: Política Gestión Integral de riesgos aprobada mediante Acta 614 de junta directiva del 5 de agosto de 2014<br>Política Cero Tolerancia al Fraude la Corrupción y el soborno aprobada mediante Acta 639 de junta directiva del 7 de abril de 2016. | 70%                  | En el segundo cuatrimestre del año no se evidencia necesidad de realizar modificaciones a la política de cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno.  |
| <b>Subcomponente 2</b><br>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:<br><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><br>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><br>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   | 67%                  | En el segundo cuatrimestre del año 2025 que comprende el periodo desde 01 DE MAYO A 31 DE AGOSTO de 2025, se identificaron los riesgos a nivel de procesos realizando acompañamiento con cada responsable y conocedor de proceso para analizar y evaluar las tipologías de corrupción que a estos pudieran aplicar. En este ejercicio se identificaron causas, efectos, controles.<br><br>Adicional a esto, se identificó que dentro de los 13 riesgos estratégicos de corrupción existe la posibilidad de permear estos y controlarlos en procesos específicos para garantizar un mayor control y mitigación de los riesgos estratégicos a nivel de procesos. |
| <b>Subcomponente 5</b><br>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%                  | Se realizó el segundo seguimiento cuatrimestral, con corte al mes de agosto de 2025, al PAAC 2025, el cual se encuentra publicado en el siguiente enlace:<br><br><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 agosto de 2025  |
|--|-------------|--|---|-------------------|--|
| <p align="center"><b>Subcomponente 1</b><br/>Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible</p>           | 1.1.        | Elaborar informe de Sostenibilidad y ASG 2024 generando mecanismos de acceso a la información virtuales y digitales.   | Informe de sostenibilidad publicado               | 100%              | <p>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:</p> <p>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></p> <p>Además, se construyó con el área de comunicaciones el plan de información y comunicación del informe de sostenibilidad 2024.</p>   |
| <p align="center"><b>Subcomponente 2</b><br/>Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones</p> | 2.1.        | Realizar asamblea general de Accionistas.  | Ejecución de encuentros con los grupos de interés | 100%              | <p>Dentro del periodo se realiza asamblea ordinaria general de accionistas y se desarrolla el siguiente orden del día:</p> <p>Verificación del quórum.<br/>Aprobación del orden del día.<br/>Designación del Presidente y del Secretario de la Asamblea.<br/>Designación de comisión para aprobar el acta.<br/>Informe de la Junta Directiva sobre el funcionamiento de la misma durante el 2024.<br/>Informe de Gestión de la Junta Directiva y la Gerencia.<br/>Informe del Revisor Fiscal.<br/>Aprobación de los Estados Financieros a diciembre 31 de 2024, acompañados de las notas a los mismos.<br/>Aprobación de la propuesta de distribución de dividendos del ejercicio 2024.<br/>Designación de Miembros de Junta Directiva y asignación de honorarios.<br/>Nombramiento del Revisor Fiscal y asignación de honorarios.<br/>Aprobación de la modificación de estatutos.<br/>Aprobación del Acuerdo de Gobierno Grupo EPM.<br/>Autorización general para la celebración de operaciones recurrentes del giro ordinario.<br/>Proposiciones y varios.</p> |
|  | 2.2.        | Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda   | Ejecución de encuentros con los grupos de interés | 80%               | <p>Se continúa con la planeación de los encuentros anuales con alcaldes del territorio, para esto se presentan a la gerencia los avances sobre el rediseño de la estrategia de relacionamiento y los enfoques a desarrollar dentro de los espacios de conversación con este grupo de interés.</p>  |
|  | 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 | 60%               | <p>Se hizo el lanzamiento del plan MAPA que tiene como objetivo que el Comité de Gerencia y los enlaces de comunicaciones generen mayor cercanía con los diferentes territorios, en el marco de este plan se han realizado las jornadas de comunicación del T1 el 28 de julio, del T3 el 1 de agosto y T2 (bajo y alto) se tiene planeada para el 15 de agosto en la Dorada.</p> <p>Adicional se tienen programadas las jornadas T1 Suroccidente el 25 de septiembre, T1 Norte el 2 de octubre y T3 Occidente el 24 de octubre.</p> <p>Así mismo se realizó la jornada de comunicaciones en Estación Uribe el 8 y 9 de julio, en el que el tema central fue la SST.</p> <p>En cuanto al encuentro de jefes y coordinadores, se realizó una nueva jornada el 11 de julio en la que se llevó al cabo el lanzamiento de la Escuela de Liderazgo para Coordinadores.</p>   |

|  |      |  |   |      |  |
|--|------|--|---|------|--|
| <b>Subcomponente 3</b><br>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 ejecutó el plan de comunicación para el informe de sostenibilidad, el cual se adjuntó en archivo de Excel desde el mes de abril en el SGI. Se adjuntan evidencias de las publicaciones.   |
|  | 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                             | 50%  | <p>Durante el segundo trimestre del año 2025 se dio inicio al desarrollo de las Mesas de conversación en cada uno de los municipios y territorios propuestos. por lo que, a corte de julio de 2025 se ejecutaron 26 encuentros de diálogo entre CHEC y los grupos de interés Clientes y Comunidad, los cuales tuvieron lugar en las zonas Centro sur, Oriente y Norte.</p> <p>Así mismo, se llevó a cabo un espacio Contemos cómo vamos en el municipio de Palestina, el 12 de junio, con el fin de dar a conocer a los voceros seleccionados durante la Mesa de conversación, el estado de las solicitudes recibidas y las respuestas que desde los equipos internos se brindó a las mismas.</p> <p>Finalmente, el 18 de julio se desarrolló en encuentro Gerencia en movimiento en el municipio de Chinchiná, espacio al que asistieron líderes comunitarios de los municipios de Manizales, Villamaría, Chinchiná, Palestina, Marsella, Santa Rosa y Dosquebradas, así como de la vereda Esmeralda (Chinchiná)</p>  |
| <b>Subcomponente 4</b><br>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   | 50%  | <p>Desde el componente de medición de indicadores y seguimiento a impacto, se pueden referenciar los siguientes avances para el segundo trimestre de 2025:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fueron definidos y revisados los instrumentos de evaluación para cada una de las temáticas definidas en el convenio tripartita</li> <li>2. A partir del mes de julio se inició con la aplicación de los instrumentos de evaluación previamente validados, los cuales corresponden a los indicadores de producto, por lo que se espera que para el mes de octubre (3 meses después) se empiecen a identificar incidencias en los indicadores de resultado.</li> <li>3. De los 22 temas para los componentes que conforman el Plan de Desarrollo de Capacidades, 7, equivalente al 31,8%, se encuentran en proceso de evaluación por medio de los instrumentos definidos</li> </ol> <p>Es importante destacar que los temas que han tenido avance en el proceso de evaluación responden a las demandas e intereses de los grupos de interés, por lo que se encuentran más desarrollados en cuanto a contenido y metodología</p> |

| Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano                     |             |                                |                     |                   |  |
|--|-------------|--------------------------------|---------------------|-------------------|--|
| Subcomponente  | Actividades |                                | Meta o Producto     | Porcentaje Avance | Actividades cumplidas al 30 de agosto de 2025  |
| <b>Subcomponente 1</b><br>Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico | 1.1.        | Diseñar el plan comercial CHEC | Plan comercial Chec | 90%               | <p>Se tiene definido en la totalidad los OKr del área de Gestión Comercial basado en los imperativos estratégicos de EPM.</p> <p>esta pendiente de la aprobación final del jefe del área comercial</p> |

|   |      |  |   |     |   |
|---|------|--|---|-----|---|
| <b>Subcomponente 2</b><br>Fortalecimiento de los<br>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.   | 30% | <p>Bot procesos de exenciones que ingresan por la página web: Para el 19 de agosto se pondrá en funcionamiento un nuevo portal web de PQR, diseñado para optimizar la gestión de solicitudes. Este portal permitirá la creación automática de procesos asociados a todas las solicitudes incluyendo las exenciones que se registren a través del formulario en línea, facilitando así una atención más ágil, eficiente y transparente para los usuarios. Con esta implementación, se busca mejorar la trazabilidad y el seguimiento de cada caso, garantizando respuestas oportunas y un mejor servicio al cliente.</p> <p>Para los automatismos de "Clasificador de texto (PQR)" y "Manejo de buzón Habeas Data": Se retoma este automatismo con el objetivo de migrar la tecnología en la que fue desarrollada, asegurando que la migración se realice hacia una plataforma para la cual la empresa cuenta con los permisos correspondientes.</p> <p>Chat árbol de transacciones y Matriz de requisitos: Se diseña la herramienta denominada MIA (Matriz Inteligente de Atención) esta se encuentra en proceso de implementación en el entorno de producción. Actualmente, está siendo configurada, integrada y puesta en marcha para ofrecer sus beneficios en términos de automatización y eficiencia operativa, transformando significativamente la gestión de la atención al cliente.</p> <p>Bot Autoaseguramiento: Se retoma el automatismo, esta en proceso de indagación de complementos para continuar con su desarrollo.</p> |
|   | 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)                   | 50% | <p>Se continua avanzando en la mejora de los distintos canales de atención digital, avanzando en el rediseño funcional del portal pqr web, el cual se espera entre en operación el 19 de Agosto con integraciones SAC y de procesos, disminuyendo esfuerzo del cliente interno y externo. Se realiza socialización con los canales de atención para promover una adecuada migración.</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 20%, el cual esperamos consolidar para promover su crecimiento.</p> <p>Se esta trabajando en una investigación de apropiación digital en el territorio para definir planes consistentes y de impacto.</p> <p>El asesor remoto mantiene crecimiento significativo con relación a años anteriores, generando un abanico de posibilidades de interacción digital para el cliente. Solución ya estabilizada desde la operación del contact center.</p> <p>Se activa campaña integral de comunicación de canales y soluciones digitales.</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 | 60% | <p>Desde el mes de mayo a la fecha se ha operado el sistema de confirmación del servicio con éxito informando a 20.472 usuarios distintos. Se adjunta gráfica con la cantidad de envíos de confirmación enviados mensualmente de mayo a agosto, junto con evidencias del dashboard de monitoreo. Según los análisis encontrados, se ha evidenciado alta efectividad en el sistema, generando mejor experiencia en la comunicación con el cliente en relación al reporte de la falla del servicio de energía, así como un mayor transparencia para el centro de control al momento de recibir nuevamente los reportes para los casos en los que el cliente continua sin servicio aun después del restablecimiento.</p> <p>Adicionalmente se inicia la exploración y diseño del prototipo para la segunda fase del proyecto, que busca informar al cliente estados intermedios de la reparación del daño. Esta fase buscará informar de manera automática al cliente cuando ya se estén desplazando los equipos a atender el daño y cuando ya hayan iniciado labores. Contempla además avisos en caso de tareas pendientes sin servicio para anunciar posible demora en la reparación de un día para otro. El ejercicio está en fase de diseño.</p>   |

|  |      |                         |  |      |  |
|--|------|-------------------------|--|------|--|
| <b>Subcomponente 3</b><br>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 la segunda escuela de anfitriones con 5 encuentros presenciales donde se abordan dos temáticas fundamentales, una de entendimiento de negocio y visión comercial y otra de liderazgo de sí mismo, como desarrollo de lo humano y la conexión con el propósito y la responsabilidad individual con el quehacer, desde las competencias organizacionales.</p> <p>A la fecha de seguimiento se han realizado 3 de las 5 sesiones, organizadas por zonas y cercanía.</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>El canal CHEC AL DÍA fue creado como una estrategia de comunicación interna para mantener al equipo de Atención al Cliente informado sobre actualizaciones, políticas, procedimientos y novedades operativas. Su propósito es:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer la comunicación interna entre los equipos operativos.</li> <li>• Facilitar la gestión de procesos mediante contenidos claros, oportunos y accesibles.</li> <li>• Promover la actualización constante en temas normativos, tecnológicos y de servicio.</li> <li>• Impulsar la experiencia del cliente a través de una atención más informada y resolutive.</li> </ul> <p>El canal incluye publicaciones periódicas en formato digital (documentos, videos, correos, presentaciones) sobre:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actualizaciones de procesos</li> <li>2. Capacitación y sensibilización</li> <li>3. Gestión operativa</li> </ol> <p>La interacción se da principalmente a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reuniones virtuales y presenciales donde se socializan cambios, se resuelven dudas y se asignan tareas específicas</li> <li>• Chats colaborativos en Teams, donde se comparten experiencias, se aclaran procedimientos y se promueve el aprendizaje entre pares</li> <li>• Correos electrónicos que refuerzan los contenidos del canal y permiten retroalimentación directa</li> </ul> <p>Actualmente, se han generado comunicaciones clave como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planes de Contingencia del Proceso Atención Clientes: Estos correos explican la importancia de estar preparados ante eventos inesperados como fallas tecnológicas o desastres naturales. Se detallan los objetivos, roles, protocolos de activación y acceso a la documentación en el SGI</li> <li>2. Pagos Duplicados: Desde el área de finanzas se identificaron pagos aplicados doblemente. Los correos explican cómo se gestionarán las reclamaciones, qué procesos registrar en SAC según el tipo de solicitud, y se adjunta un listado de cuentas afectadas para facilitar la atención.</li> <li>3. Actualización del Árbol de Transacciones: Se comunica la versión 34 del árbol, destacando su utilidad para clasificar derechos de petición, mejorar la trazabilidad, generar reportes confiables y facilitar la navegación del documento</li> <li>4. Gestión de Quejas por Suspensiones Programadas: Se detallan los pasos para atender quejas por falta de aviso de interrupciones del servicio, incluyendo el uso de herramientas como la consulta web y el sistema de SMS. También se comparten enlaces y videos explicativos.</li> </ol> <p>Como aspectos relevantes frente a estos comunicados, se tienen los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lectura y respuesta activa: Varios correos han generado respuestas inmediatas por parte de colaboradores, quienes han agradecido, comentado o solicitado aclaraciones</li> <li>• Reconocimiento del contenido: Algunos correos han sido elogiados por su claridad, concisión y utilidad, lo que indica una buena recepción por parte de los destinatarios.</li> <li>• Amplia difusión: Los correos han sido enviados a listas extensas de destinatarios, incluyendo personal de atención al cliente, gestión comercial, operación integrada y territorios, lo que demuestra su carácter transversal y estratégico.</li> </ul> |

|  |      |   |   |     |  |
|--|------|---|---|-----|--|
| <b>Subcomponente 4</b><br>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>Se continua con el proceso de auto aseguramiento para garantizar la calidad en cumplimiento normativo y de experiencia en las respuestas a nuestros clientes, se adjunta seguimiento a junio de 2025 con el cual se evidencia el ejercicio juicio que se viene desarrollando, se identifican oportunidades que son inmediatamente retroalimentadas, con el fin de tomar acciones correctivas que garanticen la calidad de nuestras repuestas.</p> <p>Sin riesgo No critico Critico Total general<br/>         PETICIONES 36 8 3 47<br/>         Total general 36 8 3 47</p> <p>Se continuará realizando el seguimiento, a fin de evidenciar los impactos positivos de estos procesos de auto aseguramiento.</p> <p>Así mismo, se viene haciendo un acompañamiento a la labor desarrollada por el Contac center ALMACONTAC</p> <p>La siguiente tabla muestra el seguimiento a los procesos de PQR, analizando una muestra específica de cada uno en dos fechas: 11 y 18 de julio. Para cada tipo de proceso, se indica el total de casos registrados, el tamaño de la muestra revisada, las inconsistencias encontradas en dicha muestra y el porcentaje que representan esas inconsistencias sobre la muestra.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El 11 de julio, se revisó una muestra de 82 procesos y se encontraron 18 inconsistencias, lo que representa un 22%.</li> <li>• El 18 de julio, la muestra aumentó a 110 procesos, con 39 inconsistencias detectadas, equivalente al 35%.</li> </ul> |
| <b>Subcomponente 5</b><br>Relacionamiento con el Ciudadano | 5.1. | Realizar seguimiento periódico al plan comercial                            | Realizar seguimiento periodico al plan comercial con su registro y evidencias | 50% | Se tienen definidos los Okr por parte del área gestión comercial, esta pendiente de aprobación por el jefe del área para poder habilitar la plataforma y hacer los seguimientos respectivos  |

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

| Subcomponente  | Actividades   | Meta o Producto  | Porcentaje Avance | Actividades cumplidas al 30 de agosto de 2025  |
|--|---|--|-------------------|--|
| <b>Subcomponente 1</b><br>Lineamientos de Transparencia Activa | 1.1. Continuar con la implementación de Gobierno digital de acuerdo con el plan establecido | Seguimiento a avance de cronograma   | 60%               | <p>Se ha trabajado validando el cumplimiento y gestionando la aplicación de los lineamientos relacionados con el modelo de arquitectura empresarial (MAE) y el modelo de gestión y gobierno de TI. El modelo de gestión de proyectos de TI (MGPTI) está en revisión.</p> <p>Modelo de Arquitectura Empresarial (MAE): Se ha avanzado en los dominios de arquitectura institucional, empresarial, seguridad, tecnología, información, sistemas de información, uso y apropiación de arquitectura empresarial. El cumplimiento está en 87%.</p> <p>Modelo de Gestión y Gobierno de TI (MGGTI): El principal avance se tiene en el dominio de gobierno de TI, estrategia de TI, información. Se está gestionando el acompañamiento para avanzar en la atención de los dominios de servicios de TI y de uso y apropiación. El cumplimiento está en 31%.</p> <p>Modelo de Gestión de Proyectos de TI (MGPTI): Se tienen algunos avances en el dominio de contexto estratégico. Se está gestionando el acompañamiento para avanzar en la atención de los dominios de planeación, ejecución y control, cierre y operación. Se encuentra en revisión preliminar.</p> |
|  | 1.2. Actualización y reporte de datos abiertos  | Recolección, consolidación, actualización y reporte de información periódica en el portal de datos abiertos de Chec. | 30%               | Se caracterizó la información del proceso de generación suministrada desde el proyecto de gestión de información, con el fin de llevarla al portal de datos abiertos del grupo dispuesto por EPM, cumpliendo la directiva de arquitectura de no duplicar esfuerzos. La última reunión con EPM se realizó en abril y desde entonces no se ha retomado la citación. Como parte del proceso, se removió del portafolio de datos abiertos la información de rayos por circuito, que era suministrada por Keraunos, y se avanzó en la actividad 5 consolidando y enviando los formatos requeridos por EPM para la publicación en el portal, quedando todo listo para su puesta en marcha.   |

|  |      |   |                                 |      |   |
|--|------|---|---------------------------------|------|---|
| <b>Subcomponente 2</b><br>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 publica en la pagina web el informe correspondiente al periodo enero - junio de 2025<br><br>Ver en el siguiente link.<br><br><a href="https://www.chec.com.co/Home/Transparencia/Planeaci%C3%B3n-presupuestos-e-informes">https://www.chec.com.co/Home/Transparencia/Planeaci%C3%B3n-presupuestos-e-informes</a> |
| <b>Subcomponente 3</b><br>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 se han estado brindando las asesorías requeridas para la actualización de la información en la página web, y el mes de julio se incrementaron los soportes teniendo en cuenta el reporte ITA, para lo cual los responsables igualmente estuvieron actualizando la información.                           |
| <b>Subcomponente 4</b><br>Criterio Diferencial de Accesibilidad                        | 4.1. | Realizar medición del Índice de Transparencia Activa  | Análisis de informe de medición | 100% | Una vez habilitada el 01 de agosto de 2025 la plataforma de ITA por parte de la procuraduría, desde CHEC se inició la actividad para documentar cada respuesta, al completar la información quedará registrada en la plataforma para dar cumplimiento a lo dispuesto por la procuraduría.                           |
| <b>Subcomponente 5</b><br>Monitoreo del Acceso a la Información Pública                | 5.1. | Realizar medición del Índice de Transparencia Activa  | Análisis de informe de medición | 100% | Una vez habilitada el 01 de agosto de 2025 la plataforma de ITA por parte de la procuraduría, desde CHEC se inició la actividad para documentar cada respuesta, al completar la información quedará registrada en la plataforma para dar cumplimiento a lo dispuesto por la procuraduría.                           |

| Componente 6: Otras iniciativas   |             |  |   |   |   |
|---|-------------|--|---|---|---|
| Subcomponente   | Actividades | Meta o Producto  | Porcentaje Avance   | Actividades cumplidas al 30 de agosto de 2025 |   |
| 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)   | 50%   | El 4 de junio de 2025 se comunicó a toda la organización por medio del correo de comunicaciones la invitación a realizar la encuesta de medición del clima ético con plazo de un mes, de la cual se obtuvo un resultado de 331 encuestas la cual se deberá tabular para identificar las brechas a mejorar en temas de medición del clima ético  |
|   | 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 | 50%   | - Manual PTEE Programa de transparencia y Ética Empresarial<br><br>Propósito: Afianzar en la cultura organizacional comportamientos basados en los valores y principios declarados en el Código de Ética del Grupo EPM: Este manual se encuentra publicado en el SGI, al momento estamos en la campaña de difusión para la cual se están llevando a cabo publicaciones a través del proceso de comunicaciones, que motiven a su conocimiento por parte de los funcionarios CHEC, para el mes de julio se espera publicar la invitación a la consulta y conocimiento del mismo a través de la publicación de este fondo de pantalla.<br><br>Se realizaron tres videos sobre las tipologías USO INADECUADO DE ACTIVOS, CONFLICTO DE INTERESES Y MALVERSACION DE FONDOS, los cuales fueron publicados mediante el comunicado masivo de CHEC Te Informa 16 de junio 2025, a través de este comunicado se comparte el enlace que remite al colaborador a mi bitácora Enlace Mi Bitácora: <a href="https://mibitacorachec.epm.com.co/Paginas/Gesti%C3%B3n-%C3%89tica.aspx">https://mibitacorachec.epm.com.co/Paginas/Gesti%C3%B3n-%C3%89tica.aspx</a> y desde éste se puede ver los tres videos y abrir el manual del PTEE. |

|                            |                                       |
|----------------------------|---------------------------------------|
| Consolidador del PAAC 2025 | Cargo: Profesional Riesgos y seguros  |
|                            | Nombre: Helder Augusto Moreno Agudelo |
| Seguimiento PAAC 2025      | Firma:                                |
|                            | 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 |

| PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN |  |                         |   |  |  |   |                         |              |           |                   |   |
|--|--|-------------------------|---|--|--|---|-------------------------|--------------|-----------|-------------------|---|
| N°   | NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO        | TIPO DE RACIONALIZACIÓN | ACCIÓN ESPECIFICA 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 agosto 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 | 70%               | <p>Se continúan cumpliendo los objetivos de Agilizar la atención de trámites frecuentes, reducir tiempos de respuesta y mejorar la trazabilidad. Empoderar al equipo de atención para resolver las solicitudes en el primer contacto y fortalecer la confianza del ciudadano en la gestión institucional.</p> <p>Las respuestas en primer contacto contribuyen a una experiencia memorable y transforman la experiencia del cliente en varios niveles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidez y simplicidad: El cliente obtiene solución inmediata sin esperar validaciones externas.</li> <li>• Empatía y cercanía: Se fortalece el vínculo con el usuario al resolver su necesidad en el momento.</li> <li>• Reducción de reprocesos: Menos trámites escalados, menos errores, más eficiencia.</li> <li>• Mayor satisfacción: Se percibe una atención ágil, clara y resolutiva, alineada con los principios del servicio</li> </ul> <p>En línea con lo anterior, se denota un compromiso institucional, en donde CHEC logra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación continua al personal del Contact Center y Atención al Cliente</li> <li>• Actualización de planes de contingencia para garantizar la atención incluso ante fallas tecnológicas o eventos externos</li> <li>• Seguimiento periódico a la gestión de atención al cliente, con reuniones y reportes de mejora</li> </ul> <p>En la gráfica adjunta se detalla el comportamiento de las respuestas en primer contacto, lo que demuestra la efectividad de las acciones descritas.</p> |

| INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN /CADENAS DE TRÁMITES - VENTANILLAS ÚNICAS) |                             |                            |                         |
|---|-----------------------------|----------------------------|-------------------------|
| Nombre del Responsable:   | Juan David Gomez Maya       | Carolina Mejía Gallego     | Número de Teléfono:     |
| Correo Electrónico:   | JUAN.GOMEZ.MAYA@chec.com.co | CAROLINA.MEJIA@chec.com.co | Fecha de Aprobación del |

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Consolidador del PAAC 2025 | Cargo: Profesional Riesgos y seguros<br>Nombre: Helder Augusto Moreno Agudelo<br>Firma: |
| Seguimiento PAAC 2025      | Cargo: Jefe Área Auditoría Interna<br>Nombre: Sandra Raquel Forero Vega<br>Firma:       |

**APROBADO**  
 Por ACCESIBLE fecha 12:40 , 02/09/2025