

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 31 de agosto de 2023

Fecha publicación: 14 de septiembre de 2023

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 agosto de 2023
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.1. Definir política o lineamientos de donaciones y/o contribuciones caritativas	Definición y socialización de política o lineamientos de donaciones y/o contribuciones caritativas	20%	En reunión realizada entre Auditoría y Asuntos Legales y Secretaría General se designó una comisión encargada de analizar con los responsables la política de donaciones y patrocinios, para presentar la propuesta en la sesión del comité de ética programada para el 27 de septiembre de 2023.
	1.2. Analizar la pertinencia de acoger el manual de Prevención de Riesgos LA/FT en la empresa.	Actualmente se cuenta con un borrador del manual pero se realizará el análisis del mismo y la revisión de la pertinencia de su implementación	0%	Debido a los cambios en la estructura organizacional, cambia el responsable de la actividad. Auditoría conversó con el nuevo coordinador del proceso de riesgos para dar contexto sobre el PAAC y sobre el origen de la actividad, con el fin de que defina la estrategia apropiada para su atención en el tercer cuatrimestre de 2023. No se reportan seguimientos de esta actividad.
	1.3. Posicionar la estructura de gobierno del PTEE y comunicar el PTEE a todas las partes interesadas	Acciones de comunicación y divulgación de la estructura de gobierno	20%	En reunión realizada entre Auditoría, Gestión Humana y Gestión Integral de Riesgos se designó una comisión encargada de establecer la estrategia de comunicación y divulgación del PTEE. En la sesión del comité de ética programada para el 27 de septiembre de 2023 se establecerá con el acompañamiento de Comunicaciones los focos de la estrategia para desarrollar en el último trimestre y se definirá sobre la vinculación a la celebración del día internacional de la lucha contra la corrupción.
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1. Actualización matriz de riesgos de corrupción de empresa	Publicación en la web de la matriz de riesgos de corrupción actualizada	100%	La matriz de riesgos de corrupción del año 2023 se encuentra publicada en el siguiente: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcjpcglclefindmkaj/https://www.chec.com.co/Portals/9/Documentos/Transparencia/Planeacion%20presupuestos%20e%20informes/Transparencia%20y%20anticorrupcion/Nuestros%20Planes/20230131_Riesgos_de_corrupci%C3%B3n_CHEC_2023.pdf Como parte del seguimiento cuatrimestral, se evidenciaron acciones adicionales desde el comité de ética para gestionar el seguimiento a los riesgos identificados en dicha matriz.
	2.2. Fortalecer la matriz de riesgos de CHEC a través del perfilamiento de riesgos de colaboradores, y proveedores y contratistas. Generación de lineamientos en la empresa que establezca la rotación de los empleados que trabajan en áreas vulnerables a la corrupción	Una vez definidos los cargos sensibles de acuerdo con la matriz de perfilamiento de riesgos de corrupción de colaboradores, analizar la oportunidad de implementar controles como esquemas de rotación de empleados u otros.	50%	Como una de las actividades del cierre de brechas para la implementación del Plan de Transparencia y Ética Empresarial, se encuentra la Matriz de Perfilamiento de Riesgos de CHEC a través del perfilamiento de riesgos de colaboradores, proveedores y contratistas. Conforme a lo anterior, se trabajó y terminó el perfilamiento a colaboradores con corte a enero al 2023. Desde el comité de ética se revisó la matriz de perfilamiento y se propuso analizar el ajuste de algunas variables, teniendo en cuenta los cambios que se dieron durante el primer semestre en relación con la estructura organizacional. Se plantea llevar este tema en la sesión del comité de ética programado para el 27 de septiembre, para definir la pertinencia implementar este mecanismo y las acciones a seguir con base en los resultados de la matriz. Se ajustaron los responsables de adelantar esta actividad.
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación	3.1. Socialización de la publicación de la matriz de riesgos de corrupción y del PAAC a los grupos de interés	Capítulo transparencia y anticorrupción del informe de sostenibilidad de CHEC	100%	Esta actividad se cumplió el primer cuatrimestre del año.
	3.2. Realizar análisis e identificar mecanismos para garantizar la participación de grupos de interés	Información del análisis y deficiencia de mecanismos	0%	Debido a los cambios en la estructura organizacional, cambia el responsable de la actividad. Auditoría conversó con el nuevo coordinador del proceso de riesgos para dar contexto sobre el PAAC y sobre el origen de la actividad, la cual se encuentra enfocada a involucrar a los diferentes grupos de interés en la matriz de riesgos de corrupción. El nuevo responsable acordó definir la estrategia para la atención de la actividad en el tercer cuatrimestre de 2023. No se reportan seguimientos de esta actividad.

Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1.	Monitoreo cuatrimestral en procesos de riesgos de corrupción y controles.	Cambios en el SGI de acuerdo con los análisis	20%	El monitoreo de riesgos de fraude, corrupción y soborno en CHEC se lleva cuatrimestralmente de acuerdo a la guía metodológica de Gestión Integral de Riesgos de CHEC. Sin embargo, por parte del núcleo corporativo se dio la directriz de realizar cambios en la plantilla de identificación de Riesgos en todos los niveles de Gestión, se está trabajando con el proveedor para realizar este cambio en el aplicativo del Sistema de Gestión Integral y que quede acorde a las indicación del Grupo Corporativo. Dentro de los cambios se contemplan nuevos agrupadores y nuevos riesgos relacionados con el fraude, la corrupción y el soborno, así como de LAFT.
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	66%	Se realizó el primer seguimiento cuatrimestral al PAAC 2023, el informe con los resultados se encuentra publicado en la página web de CHEC: https://www.chec.com.co/chec/Home/Transparencia/Planeaci%C3%B3n-presupuestos-e-informes/Transparencia-y-anticorrupci%C3%B3n/Informes-de-Seguimiento-PAAC Se publicará el segundo seguimiento en los términos establecidos en la normativa.

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 agosto de 2023
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1.	Elaborar informe de sostenibilidad 2022 generando mecanismos de acceso a la información virtuales y digitales	Informe de sostenibilidad publicado	100%	Esta actividad se cumplió el primer cuatrimestre del año.
Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1.	Realizar asamblea general de Accionistas.	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100%	Esta actividad se cumplió el primer cuatrimestre del año.
	2.2.	Realizar reuniones con alcaldes y gobernadores de Caldas y Risaralda	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	100%	El 29 de mayo de 2023 se realizó encuentro anual con Alcaldes de Caldas, donde se les socializan los principales puntos del informe de gestión de CHEC, que contiene información relacionada con indicadores económicos, cobertura, calidad del servicio, inversiones, proyectos, gestión social, ambiental y educativa, gobernanza, transparencia, entre otros. El 31 de mayo de 2023 se realiza reunión con alcaldes y representantes de administraciones municipales de Risaralda, donde se abordan los temas anteriormente mencionados, con énfasis en el departamento.
	2.2.	Realizar espacios de conversación con el grupos de interés trabajadores	Ejecución de encuentros con los grupos de interés	80%	En el marco del concepto Conversaciones que nos Mueven se han adelantado los siguientes espacios: 6 de junio: Filosofía de estructuras líquidas 14 de julio: Brechas de optimización, contexto comercial de CHEC, ruta de T.I e inversiones. 2 de agosto: Proyecto de calidad de la Empresa 16 de agosto: Nueva apuesta de experiencia del cliente "Ponle Corazón" Además, se realizaron visitas del Gerente a diferentes zonas del territorio para resolver inquietudes de los colaboradores y actualizarlos frente a los temas de mayor impacto organizacional: Conversaciones que nos Mueven en Combia (Risaralda) – 10 de agosto Conversaciones que nos Mueven en la Dorada (Caldas) – 18 de agosto Conversaciones que nos Mueven en Viterbo (Caldas) – 31 de agosto
	3.1.	Diseñar e implementar plan de comunicación Informe de Sostenibilidad	Con este plan se busca implementar diferentes iniciativas y estrategias comunicativas, así como elaborar piezas comunicativas que promuevan el conocimiento y acceso a los resultados del informe de sostenibilidad de CHEC	100%	Durante el primer semestre del año, luego de publicar el informe de sostenibilidad, se hicieron publicaciones internas y externas sobre tips clave del informe, vía correo electrónico masivo interno para trabajadores chec, vía whatsapp a periodistas líderes de opinión, redes sociales de chec. Se gestionó el espacio en juntas directivas de gremios como líderes de opinión también donde el gerente de CHEC hizo presentación del informe. Se entregaron separatas impresas a gestoras sociales para las reuniones con comunidades. Se publicó el diseño de campaña del informe en portada de factura de energía y en avisos de medios regionales como periódicos, revistas, digitales e impresas.

Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3,2	Realizar Mesas Zonales y hablando claro con el Gerente	Promover la participación y el diálogo entre la empresa y el grupo de interés Comunidad y Clientes, para la generación de confianza y el mejoramiento del actuar empresarial	80%	Se avanza con la programación establecida para mesas zonales y hablando claro. A la fecha se han gestionado las mesas zonales del territorio 1, 2 y en la actualidad se da inicio al proceso del territorio 3. De igual manera, se ejecutó el espacio de hablando claro con el Gerente en el territorio 1, el cual fue dividido en dos encuentros así: Salamina, participaron los voceros del norte y centro de caldas, y Riosucio, participaron los voceros de la zona suroccidente. El próximo 6 de octubre se tiene programado el espacio correspondiente al territorio 2 en el municipio de Manzanares y el próximo 3 de noviembre el espacio correspondiente a la zona sur. Se evidencia cronograma, logro significativo actualizado este año, link de multimedia que recoge la estrategia de hablando claro donde se explican los momentos, quienes participan, como se hace, los voceros representantes de cada sitio que se visita, piezas comunicativas entre otros, ver página web: chec.com.co/Home/Transparencia/Participa/Colaboración . De otro lado, se reporta lo acontecido en el espacio de Hablando Claro con el Gerente así: mes de junio (norte y centro de caldas) mes de agosto (zona suroccidente) ver capítulo 2 de cada informe.
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.	Realizar procesos de evaluación a las jornadas de mesas zonales y hablando claro	Seguimiento a evaluaciones	80%	En cada uno de los espacios tanto de mesas zonales como Hablando Claro con el Gerente, se realiza un proceso de evaluación, se esta sistematizando la información, para entregar un consolidado final en el mes de diciembre que concluyan ambos procesos.

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de agosto de 2023
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1.	Diseñar el plan comercial CHEC 2023	Plan comercial	100%	Esta actividad se cumplió el primer cuatrimestre del año.
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.1.	Automatización de algunas operaciones del contac center, con el fin de agilizar los procesos de atención en operaciones muy dispendiosas.	Identificar oportunidades de automatización y planeación de la implementación de las mismas.	100%	31 de mayo: sale en producción el Bot de daños en la opción de reporte de daño en la línea #415 y 018000912432 de 8 a 11 a.m. y de 4 a 7 p.m. 12 de julio: se hacen ajustes al monitoreo permanente que hace contact al Bot. 24 de julio: Se autoriza salida a producción del callback, a partir del 31 de julio el voicebot quedará activo de lunes a domingo de 6am a 10pm. 01 de agosto: se toma la decisión de activar una opción en el menú de contact en las líneas 115, #415 y 018000912432 que cuando un cliente de la opción de reporte de daño y después de 1 minuto de espera le sale una grabación diciéndole que tiene 3 opciones: 1 que lo atienda lucy (y la llamada se entrega al voice bot), 2 que le devolvamos la llamada y 3 continuar esperando. A la fecha del informe de seguimiento del PAAC se evidencia la emisión del Acta de Cierre por satisfacción en los resultados.
	2.2	Adecuar el aplicativo para informar indisponibilidad de programada del servicio de energía para que tome la información del nuevo sistema DMS/OMS de SP7	informar mediante mensaje de texto las indisponibilidades programadas del servicio, así como la posibilidad de consultar las mismas mediante la pagina web.	30%	Se creó requerimiento WO0000001964007 para realizar desarrollo que tome los archivos con los transformadores y usuarios que se ven afectados con cada orden programada en MAXIMO / SP7, y que guarde los datos en una base de datos local para enviar el reporte a los usuarios correspondientes. Se citó a reunión para el 24 de julio entre los responsables de la actividad en CHEC y personal de la U Manizales para revisar los datos que requieren en los reportes y la forma como se enviarán los datos para los avisos de suspensiones.
	3.1.	"Soporte contigo"	***Desarrollo de capacidades en el talento humano a través de acompañamiento y retroalimentación permanente *Ajustes o cierre de brechas de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas"	75%	Se ejecuta el 100% de la actividad planeada para el año 2023, en lo que respecta al proceso de reentrenamiento planteado: 1. Publicidad y periodo probatorio 2. De la transacción a la relación y promesa de CX en el canal presencial 3. Gestión de iniciativas en curso 4. Nuevas iniciativas 5. Contribución individual a la mejora de la CX Para el tercer cuatrimestre del año se seguirán diseñando procesos de reentrenamiento, implementación de estrategias de educación "AVA y OVA" e iniciativa UN DÍA A TU LADO.

Subcomponente 3 Talento Humano	3.2	Realizar proceso de seguimiento y verificación a la operación de los procesos ejecutados en las localidades.	Mejora continua de los procesos y análisis y socialización de procesos de auditoría.	67%	<p>Se socializan las alertas generadas por el equipo de cuidado del cliente (informaciones ENTERATE y otras asociadas a los procesos ejecutados en las localidades) sobre alumbrado público y manejo de notificaciones.</p> <p>En cuanto al proceso en general, se informa temas tales como: experiencia del cliente, matriz de requisitos, arbol de transacciones, inscripciones vía código QR al programa VIVESOMOS.</p> <p>Seguimiento a información en general del programa que se está operativizando en las oficinas CHEC, y de los indicadores de satisfacción generados por el equipo de cuidado del cliente (informe segundo trimestre experiencia CHEC transaccional), y estrategias de eficiencia en respuestas de primer contacto y satisfacción al cliente.</p> <p>Información a las localidades sobre la implementación de facturación en sitio: FACTURACION EN SITIO "FACTUSITIO" en nuevas localidades.</p> <p>Entrega de indicaciones para el tratamiento de información para las localidades.</p> <p>Seguimiento al cronograma de capacitaciones proceso de conexión de clientes.</p> <p>Seguimiento al estado de procesos diario qlik.</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	66%	<p>Esta actividad continua siendo efectuada de manera mensual en el equipo de trabajo Cuidado del Clientes, se adjunta el análisis del mes de julio de 2023, en el que se puede evidenciar el comportamiento en el primer semestre del año, encontrándose que este proceso siempre tendrá oportunidades de mejora, pues lo operamos personas y con ello, la permanente identificación de mejoras, lo importante es hacer conciencia de ellas y encontrar sentido a cada una, minimizando su ocurrencia asociadas a las mismas condiciones, ese es el objetivo final de este proceso, garantizando respuestas de fondo, claras, cercanas y empáticas para nuestros clientes. Lo anterior dentro del contexto normativo vigente.</p> <p>Adicionalmente, en alianza con la universidad de Manizales se esta automatizando parte del ejercicio de autoaseguramiento, permitiendo mayor oportunidad en la actividad y ampliar la muestra, como mejoras continuas en esta actividad.</p>
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	Realizar seguimiento trimestral al plan comercial	Seguimientos realizados al cierre del año 2022 y tres primeros trimestres del año 2023	50%	<p>El seguimiento al segundo trimestre se realiza bajo un nuevo método con la herramienta Planner. Se socializa el esquema a todos los responsables para que cada uno haga su respectivo seguimiento, enfatizando en la importancia de las evidencias. Se adjunta presentación y en la herramienta queda el registro de cada iniciativa.</p>

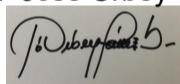

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de agosto de 2023
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Continuar con la implementación de Gobierno digital de acuerdo con el plan establecido	Seguimiento a avance de cronograma	40%	<p>Se avanza en el seguimiento de actividades de Gobierno digital, se identifica la emisión de la versión 3.0, de la cual, una vez mapeada se verifica 20% de actividades nuevas que no estaban contempladas en el mapeo inicial. Se identifica también el proyecto plan nacional de infraestructura de datos, cuyas actividades están siendo atendidas en la ejecución del proyecto de Gestión de información.</p>
	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.	40%	<p>Se retoma la actividad de automatizar "Registro de activos" e "índice de información clasificada y reservada" que se tiene con el SGI, ya que esto es un componente de lo definido en lote de trabajo del proyecto por el cual se debe continuar en la gestión. Se retoma desde el proyecto y desde TI, se realizará el acompañamiento y apoyo en la actividad.</p>

Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Apertura Informativa en Época Electoral	Busca crea mecanismos de comunicación y relacionamiento abiertos y transparentes con candidatos a cargos de elección popular en los municipios y departamentos donde CHEC tiene influencia y promover prácticas electorales basadas en la transparencia y neutralidad, enfocadas en nuestros trabajadores CHEC	60%	<p>CHEC participa periódicamente en conversatorios con las filiales del Grupo EPM, en el que se analizan temas generales de cara a la época electoral como la legislación, escenarios políticos departamentales, buenas prácticas, entre otros.</p> <p>El 29 de marzo se lleva a cabo el primero de ellos con la siguiente agenda: 1. Esquema de relacionamiento de EPM con Filiales y nueva estructura de la Gerencia Relaciones Externas. 2. Balance Legislaturas 2021-2022 y 2022-2023: Contiene proceso y balance de la Gestión Legislativa. 3. Gestión EPM en PND marzo 2023: contiene la gestión adelantada con el Proyecto de Ley Plan Nacional de Desarrollo. 4. Congresistas por regiones de influencia de las Filiales.</p> <p>El 30 de mayo de 2023 se lleva a cabo el 3er conversatorio como preparación para la época electoral, en el que se presenta el avance de Estrategia de Apertura informativa por parte de la GREX, se recuerda cronograma, se da avance de foros, micrositio y fichas con temas relevantes de EPM. Así mismo se socializa la línea gráfica de Estrategia electoral con las piezas que se tienen previstas desde EPM para las divulgaciones, invitaciones y entrega de información de la Estrategia y pone a disposición de las filiales la línea para que sea aplicada, donde se considere puede ser útil.</p> <p>El 26 de julio CHEC participa en el foro con precandidatos a la alcaldía de Manizales, organizado por la Mesa de Gobernanza de Manizales, donde se conversa con ellos sobre temas de región y de ciudad. El Gerente actúa en calidad de panelista.</p> <p>El 10 de agosto se realiza el cuarto conversatorio del Grupo EPM, donde todas las filiales comparten el avance de sus planes en cuanto a la Estrategia de Apertura Informativa y conversamos sobre las señales que se han identificado en el entorno, dada la época electoral de este año.</p>
	2.2.	Implementación de la guía de análisis y clasificación de la información	Implementación de la guía de análisis y clasificación de la información.	50%	<p>Esta actividad fue revisada por Gestión Comercial y por Gestión Tecnología, también, se escaló para con EPM, donde se revisa la pertinencia de los instrumentos de la guía. Se aclara que es un tema comercial y la ejecución de los instrumentos debe implementarse de acuerdo a las características del tipo de información a tratar; además, si bien, no es una actividad del proyecto de gestión de información, se apoya en el acompañamiento de la revisión de la resolución.</p>
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	67%	Desde Comunicaciones se realizó una revisión general a la sección de Transparencia, en la página web empresarial, y reportaron a los usuarios que tenían archivos con enlaces rotos para realizar las actualizaciones correspondientes. Igualmente realizaron validaciones de accesibilidad a los archivos más recientes para que los usuarios ajustaran aquellos que no cumplieran con los lineamientos.
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Realizar ajustes en la página web para que el formulario de PQR pueda ser leído con el menú de accesibilidad.	Ajustes realizados en la página	0%	La actividad no ha iniciado
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	Realizar medición del Índice de Transparencia Activa	Análisis de informe de medición	100%	Se realiza el reporte anual de cumplimiento del ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información) correspondiente al año 2023, y se obtuvo un índice alto en la fase de autodiagnóstico.

Componente 6: Otras iniciativas					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de agosto de 2023	
	1.1.	Realizar revisión de mecanismos de protección a denunciantes y Fortalecer el conocimiento y uso de Contacto Transparente por parte de todos los grupos de interés.	Documento diagnóstico y plan de comunicación de contacto transparente	30%	En reunión realizada entre Auditoría y Asuntos Legales y Secretaría General se designó una comisión encargada de analizar con los responsables los mecanismos de protección al denunciante que pueden ser implementados en la organización en alineación con el programa de transparencia y ética empresarial, para presentar la propuesta en la sesión sesión del comité de ética programada para el 27 de septiembre de 2023.
	1.2.	Incluir en el plan de auditoría 2023 la evaluación de patrocinios.	Informe de auditoría a evaluación de patrocinios	20%	La evaluación se realizará en el último trimestre del año 2023.

Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	1.3	Generar espacios de reflexión sobre dilemas éticos	Generar espacios de reflexión sobre dilemas éticos del día a día de los equipos de trabajo y capacitar en materia de ética y anticorrupción, de acuerdo con el perfilamiento de riesgos.	90%	<p>Durante los reentrenamientos de los equipos de trabajo de Mantenimiento realizados en el 2023, se realizaron sesiones para identificar y conversar sobre dilemas éticos y posibles riesgos de corrupción que se le pueden presentar a los trabajadores en su día a día. Estas situaciones fueron socializadas al Comité de Ética. Para los siguientes reentrenamientos que se programen con estos equipos, se articulará la conversación sobre dilemas éticos a la socialización de temas relacionados con los Derechos Humanos.</p> <p>En la sesión del comité de ética programado para el 27 de septiembre se presentará los posibles riesgos de corrupción que se identifican con base en los talleres, para que sirvan de insumo en la gestión de la matriz de riesgos de corrupción de empresa.</p>
	1.4.	Instalar y divulgar el canal interno para consulta de dilemas éticos	Canal interno para consulta de dilemas éticos y comunicación del mismo	40%	<p>En reunión del equipo que apoya al Comité de Ética en el desarrollo de los temas relacionados con Cambio y Comunicaciones, se planteó la posibilidad de crear una opción sólo para trabajadores en el chat bot "Lucy" para realizar consultas de dilemas éticos.</p> <p>La ventaja que se le encuentra a este canal es que se puede acceder por celular, lo cual acerca esta opción a la gran mayoría de trabajadores. Se está a la espera de presentar la propuesta en el Comité de Ética para ser analizada por todos los integrantes de éste.</p>
	1.5.	Modificar el manual de donaciones para incluir la debida diligencia y seguimiento a las mismas	Incluir procedimiento de consulta en listas para debida diligencia en manual de donaciones	30%	<p>En reunión realizada entre Auditoria y Asuntos Legales y Secretaria General se designó una comisión encargada de analizar con los responsables el lineamiento de donaciones de la empresa, para presentar la propuesta en la sesión sesión del comité de ética programada para el 27 de septiembre de 2023.</p>

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: 

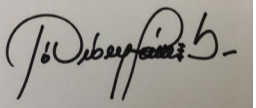

COMPONENTE 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la Entidad: CHEC S.A. E.S.P.
Sector Administrativo: Empresa de servicios públicos
Departamento: Caldas - Risaralda
Municipio: Todos los municipios de Caldas y Risaralda (Excepto Pereira)

Orden:	
Año Vigencia:	2023

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN											
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDIENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN	Porcentaje Avance	Actividades cumplidas al 31 de agosto de 2023
1	Tramites de Atención Técnica de Clientes	Estandarización de tramites de acuerdo con Resolución 455 de 2021 DAFP	Planteamiento de plan de trabajo y cumplimiento de actividades para el 2023 del mismo	Estrategia de racionalización de trámites sin registro en el SUIT	Estandarización de tramites de acuerdo con lo establecido por el DAFP	N.A.	Subgerencia de Distribución	1/02/2023	1/12/2023	0%	Se realiza ajuste a los responsables de la actividad, en razón de los cambios en la estructura organizacional que se dieron durante el primer semestre del año. No fueron reportados avances de esta actividad.
2	Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias	Apertura de canales de atención para realizar el trámite "Financiación express"	Permitir que las financiaciones menores a 2smvl se pueden realizar a través de los canales digitales habilitados.	Las financiaciones, solo pueden realizarse a través de los canales tradicionales (presencial y telefónico)	Que las financiaciones menores a 2smvl se pueden realizar a través de los canales digitales habilitados.	Menores tiempos y mayor rapidez para realizar el trámite	Gestión Comercial	1/02/2023	1/12/2023	80%	Se implementa a través del aplicativo Lucy la opción de realizar financiaciones en línea para aquellos usuarios que prefieren los medios digitales. En el transcurso del año 2023, la plataforma Lucy ha presentado 315 consultas, de las cuales 36 fueron financiaciones efectivas.
3	Restablecimiento del servicio público	Reconexion automatica del servicio	Que todos los clientes suspendidos, una vez eliminan la causa que le dio origen, sean reconectados sin necesidad de hacer reporte alguno por parte de ellos.	Los clientes una vez eliminan la causa que dio origen a la suspensión, deben contactarnos a través de los canales presenciales y telefónico, para que se ejecute en terreno.	Generar de manera automática las reconexiones de los clientes.	Menores tiempos y mayor rapidez para realizar el trámite	Gestión Comercial	1/02/2023	1/12/2023	80%	A partir del 18 de agosto de 2022 se implementó un BOT que operaba cada 30 minutos de 5am a 6pm con el fin de validar con el aplicativo SAC qué clientes tienen suspensiones finalizadas efectivas y posterior a ello realizaron un pago, para generar desde el aplicativo SAC los procesos de reconexión. A partir del 2 de mayo de 2023 la operación del BOT será 24 horas con verificaciones cada 15 minutos.
4	Cambios en la factura del servicio público	Gestión en primer contacto sobre solicitudes de cambio de datos básicos en la factura.	Permitir que los asesores del contact center, puedan entregar respuestas de forma inmediata a los clientes que se contactan por este canal, frente a solicitudes para modificar los datos básicos de su factura.	Los clientes deben esperar hasta 15 días hábiles cuando generan la solicitud por el canal telefónico.	Entregar respuestas en primer contacto y ejecutar los cambios en el sistema a las solicitudes telefónicas, por cambios de datos básicos.	Menores tiempos y mayor rapidez para realizar el trámite	Gestión Comercial	1/02/2023	1/12/2023	100%	Esta actividad se cumplió en el primer cuatrimestre del año.

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

Consolidador PAAC 2023	Cargo: Jefe 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 13:20 , 14/09/2023