

## 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 2023

**Fecha:** Publicación: 15 de enero de 2024

| 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 diciembre de 2023   |
| <b>Subcomponente 1</b><br>Política de Administración de Riesgos                | 1.1.        | Definir política o lineamientos de donaciones y/o contribuciones caritativas   | 100%                 | Se realizaron ajustes al procedimiento PR-AB-02-000-009 donación de inservibles a cargo del proceso administración de inventarios y del comité de obsolescencia, con el fin de incluir mecanismos de debida diligencia y seguimiento a las donaciones.   |
|  | 1.2.        | Analizar la pertinencia de acoger el manual de Prevención de Riesgos LA/FT en la empresa.  | 100%                 | Se analizó la recomendación de consultor en cuanto a adoptar Manual de prevención de riesgos LA/FT.<br><br>Actualmente CHEC S.A. E.S.P. no está obligada a tener un Sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo; sin embargo, implementa las buenas prácticas aplicadas por Empresas Públicas de Medellín EPM.   |
|  | 1.3.        | Posicionar la estructura de gobierno del PTEE y comunicar el PTEE a todas las partes interesadas   | 100%                 | Desde comunicaciones se muestra la propuesta del plan de comunicaciones del PTEE, el cual tiene como objetivo sensibilizar a los colaboradores y contratistas sobre la importancia de conocer y evidenciar nuestros valores corporativos en nuestro actuar, con la etapa II de la campaña pongámosle sentido – tus actos hablan por ti. Durante el tercer trimestre se enviaron boletines a los trabajadores con la campaña.<br><br>En la propuesta se presentaron otras acciones, las cuales la mesa de trabajo definió que serían incluidos en el plan del año 2024.   |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción       | 2.1.        | Actualización matriz de riesgos de corrupción de empresa   | 100%                 | La matriz de riesgos de corrupción del año 2023 se encuentra publicada en el siguiente: <a href="https://www.chec.com.co/Portals/9/Documents/Transparencia/Planeacion%20presupuestos%20e%20informes/Transparencia%20y%20anticorrupcion/Nuestros%20Planes/20230131_Riesgos_de_corrupci%C3%B3n_CHEC_2023.pdf">chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.chec.com.co/Portals/9/Documents/Transparencia/Planeacion%20presupuestos%20e%20informes/Transparencia%20y%20anticorrupcion/Nuestros%20Planes/20230131_Riesgos_de_corrupci%C3%B3n_CHEC_2023.pdf</a><br>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 | 100%                 | Se consideró la recomendación de fortalecer la matriz de riesgos de CHEC a través del perfilamiento de riesgos de colaboradores y contratistas y se decide inicialmente no adoptar como herramienta principal y estos perfilamientos para analizar riesgos de Fraude, corrupción y soborno<br><br>Se continuó con análisis para definir la pertinencia implementar este mecanismo y las acciones a seguir soportados en los resultados de la matriz de perfilamiento de colaboradores y de proveedores y contratistas.<br><br>Se deben considerar más variables en los análisis de riesgos para perfilar colaboradores y contratistas.<br><br>CHEC está comprometida con la gestión transparente y evitar la corrupción, un comportamiento que aporta a la sostenibilidad y el bienestar de los territorios y adopta política CERO tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno<br><br>Para el tema de proveedores y contratistas se tiene en cuenta la regulación en términos y condiciones aplicables a todos los contratos que suscribe CHEC con sus proveedores y contratistas, entre otras prácticas aplicadas. |

|   |      |   |   |      |   |
|---|------|---|---|------|---|
| Subcomponente 3<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% | Esta actividad se cumplió el primer cuatrimestre del año.<br><br>Se publica capítulo de transparencia y anticorrupción en página web. página 574 en:<br><br><a href="https://www.chec.com.co/Portals/9/Documentos/Transparencia/Planeacion%20presupuestos%20e%20informes/Informes%20de%20sostenibilidad%20y%20rendici%C3%B3n%20de%20cuentas/informes%20de%20sostenibilidad/Informe-de-Sostenibilidad-CHEC-2022.pdf">https://www.chec.com.co/Portals/9/Documentos/Transparencia/Planeacion%20presupuestos%20e%20informes/Informes%20de%20sostenibilidad%20y%20rendici%C3%B3n%20de%20cuentas/informes%20de%20sostenibilidad/Informe-de-Sostenibilidad-CHEC-2022.pdf</a>   |
|   | 3.2. | Realizar análisis e identificar mecanismos para garantizar la participación de grupos de interés  | Información del análisis y definición de mecanismos                           | 100% | En la identificación y análisis de los mecanismos para garantizar la participación de grupos de interés en el conocimiento y cultura de CHEC frente a la lucha contra el fraude, corrupción y soborno, el equipo GIR plasmó las diferentes estrategias y frentes de trabajo para garantizar la comunicación efectiva de los ejercicios realizados para divulgar a los grupos de interés interno/ externo las estrategias implementadas  |
| Subcomponente 4<br>Monitoreo y Revisión   | 4.1. | Monitoreo cuatrimestral en procesos de riesgos de corrupción y controles.   | Cambios en el SGI de acuerdo con los análisis                                 | 100% | En el último cuatrimestre del año se trabajó acerca de la sensibilización de las diferentes tipologías de corrupción a nivel de procesos, para que así cada proceso pudiera realizar un monitoreo más objetivo de los escenarios de riesgos y/o tipologías de corrupción a los que pudiese estar expuesto su proceso. También es importante resaltar que los 64 procesos de Chec tienen identificado su respectivo riesgo, sin embargo, se puede observar la cultura Chec por la gestión de este riesgo en la matriz adjunta porque teniendo 64 procesos se puede observar más escenarios de riesgo identificados que los procesos existentes.<br><br>Dado lo anterior, se adjunta la matriz de riesgos por procesos actualizada, el correo en donde se notifica a uno y cada uno de los responsables y concedores de procesos acerca del tercer seguimiento a riesgos y oportunidades. Con un trabajo de sensibilización completo y con un nivel satisfactorio.  |
| Subcomponente 5<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  | 100% | Es importante aclarar que esta actividad viene desde el año 2022, y se planteó inicialmente para atender el plan de mejora ID51305 que surgió como resultado de la auditoría de seguimiento al PAAC 2021, en la cual se evidenció que la empresa no tiene consolidada una estrategia de racionalización de trámites de acuerdo con la metodología establecida por el DAFP, que involucre a todas las áreas responsables. Además, si bien se encuentran inscritos en el SUIT algunos de los trámites de CHEC, dicha herramienta (SUIT) actualmente no se estaba gestionando.<br><br>El cumplimiento y la eficacia del plan de mejora fue verificado por Auditoría el 30 de julio de 2022, y el cierre se justificó en los siguientes términos: "Como resultado del plan de mejora se cuenta con un concepto claro sobre la obligatoriedad para CHEC en la gestión del aplicativo SUIT. Como resultado se asignaron los responsables y se creó una acción en el componente 2 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, encaminado a dar cumplimiento a lo relacionado con la Racionalización de Trámites, en especial, a la Resolución 455 de 2021. Como parte de las obligaciones de la resolución surge la de Auditoría Interna de hacer seguimiento a la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites la cual se hará desde la asignación en el plan de trabajo para seguimiento cuatrimestral a PAAC."<br><br>De conformidad con lo anterior, lo relacionado con las tareas de identificar el inventario de trámites y opas y registrarlos en el sistema SUIT, que se desprenden de la Resolución 455 de 2021, se deben evidenciar en el desarrollo de las actividades del Componente 2 del PAAC, con el fin de hacer el seguimiento correspondiente por parte de Auditoría y evaluar el cumplimiento normativo.<br><br>• Actividad 33. Componente 5 - Realizar ajustes en la página web para que el formulario de PQR pueda ser leído con el menú de accesibilidad. Responsable: Profesional ET Comunicaciones.<br><br>Justificación: Se tiene correo enviado por TI indicando que hay imposibilidad en este |

**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 27 de octubre de 2023 |
|---------------|-------------|-----------------|-------------------|--|
|---------------|-------------|-----------------|-------------------|--|

|  |      |   |   |      |   |
|--|------|---|---|------|---|
| <b>Subcomponente 1</b><br>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.   |
| <b>Subcomponente 2</b><br>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% | Esta actividad se cumplió el primer cuatrimestre del año.   |
|  | 2.2. | Realizar espacios de conversación con el grupos de interés trabajadores                                       | Ejecución de encuentros con los grupos de interés   | 100% | Se continuó con el ciclo de conversaciones que nos mueven con todos los colaboradores. Al finalizar el 2023, se cumplió con las conversaciones planeados para la actual vigencia y se empiezan a programar las 2024.  |
| <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% | 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.   |
|  | 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  | 100% | Reporte octubre y noviembre de 2023, se cumplió con el cronograma propuesto, en el mes de octubre y noviembre se ejecutaron las mesas: Guática, San Clemente, Mistrató, Belén de Umbría y San Antonio del Chamí y corregimiento del Naranjal municipio de Quinchía, con algunos ajustes relacionados con agendas de colaboradores CHEC o dinámicas de los municipios, de igual manera, se ejecutó la programación de Hablando Claro con el Gerente, es así como se cumple con la agenda prevista para el año 2023, en lo relacionado con mesas zonales y Hablando Claro con el Gerente, relajando 66 mesas zonales y 4 espacios de Hablando Claro con el Gerente.   |
| <b>Subcomponente 4</b><br>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  | 100% | Desde la estrategia de diálogo durante el año 2023 se logro desarrollar en su totalidad el proceso de evaluación de los espacios de mesas zonales y hablando claro con el gerente a través de categorías claves que permiten aportar al plan de anticorrupción y atención al ciudadano.<br><br>Categorías de análisis<br><br>-Desarrollo de capacidades: Permite establecer el nivel de comprensión frente a las temáticas desarrolladas y su aplicabilidad en sus contextos.<br><br>-Cumplimiento de compromisos: Nivel de efectividad del accionar empresarial<br><br>- Derechos humanos: Determina la inclusión y participación dentro de la estrategia de los grupos de interés.<br><br>-Reputación y confianza: Busca establecer el nivel de confianza que se genera entre la empresa y sus grupos de interés a través a las acciones empresariales desarrolladas. |

| Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano                     |             |                                     |                 |                   |   |
|--|-------------|-------------------------------------|-----------------|-------------------|---|
| Subcomponente  | Actividades |                                     | Meta o Producto | Porcentaje Avance | Actividades cumplidas al 27 de octubre de 2023            |
| <b>Subcomponente 1</b><br>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. |

|   |      |  |   |      |  |
|---|------|--|---|------|--|
| <b>Subcomponente 2</b><br>Fortalecimiento de los<br>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% | 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.<br><br>este ajuste se hizo a partir del 1 de agosto en la línea de atención.<br><br>septiembre 8 - se hace la ultima reunión de seguimiento encontrando satisfacción en los resultados. se adjunta acta de cierre.   |
|   | 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.   | 75%  | Se realizó desarrollo del requerimiento WO0000001964007. Se realizaron pruebas de escritorio y se instaló en la ruta \\chec-apd07\Python\InterrupcionesSP7 y queda pendiente crear tarea programada para que apunte a la ruta compartida de EPM y tome los archivos automáticamente. Una vez se programe la tarea se realizará seguimiento para ver funcionamiento y ajustes que se deban realizar antes de enviar a producción.<br><br>Tener en cuenta que no se puede poner en producción el desarrollo hasta que entre en operación DMS-OMS.  |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Talento Humano                                | 3.1. | "Soporte contigo"  | ***Desarrollo de capacidades en el talento humano a través de acompañamiento y retroalimentación permanente<br>*Ajustes o cierre de brechas de acuerdo con las oportunidades de mejora identificadas" | 100% | Se diseñó el cronograma para la subactividad denominada UN DÍA CONTIGO, cuya ejecución inició el pasado 18 de septiembre. Dando continuidad a la iniciativa "Contigo en el Territorio", se ve pertinente visitar las oficinas. Objetivo de la actividad: Hacer un trabajo de inmersión en las oficinas, conociendo y viviendo su realidad, e identificando elementos que permitan apoyar el enfoque de centros de relacionamiento y anfitriones, teniendo en cuenta la promesa de experiencia.<br><br>Se ejecuta al 100% el cronograma de actividades planeadas para el año 2023, cumpliendo con los objetivos trazados.                           |
|   | 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.  | 100% | El 26 de octubre de 2023 se tienen visitas a Localidades de parte de la Auditoría Externa de Calidad iso 9001.<br>En el marco de la auditoría externa de este año, ICONTEC realizar visitas a las localidades Chinchiná, Palestina, Risaralda y Belalcázar.<br>El resultado es satisfactorio para las oficinas no quedando planes de mejora por ejecutar. Tampoco se dan hallazgos en la gestión para el canal presencial.<br>Con respecto a los monitoreos que se hacen periódicamente a las localidades, se encuentran algunos detalles a ajustar, procedimientos ejecutados de manera correcta. No se tienen riesgos de SAP.                    |
| <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   | 100% | En el auto aseguramiento realizado en noviembre de 2023, se observa un muy buen manejo de respuestas, puede decirse que el mejor del año de acuerdo con los acompañamientos. Estos resultados muestran el compromiso y la implementación de mejoras en la atención integral a las solicitudes de nuestros clientes, lo cual apunta sin lugar a duda a la satisfacción y al cumplimiento de las exigencias normativas en cuanto a oportunidad, coherencia, publicidad y respuesta de fondo.   |
| <b>Subcomponente 5</b><br>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  | 100% | Se ejecuta el plan comercial con sus iniciativas, manteniendo el seguimiento en la herramienta planear, con corte al cuarto trimestre 2023, con comentarios y evidencias respectivas.<br>Con corte a este seguimiento se venía haciendo registro y consolidando algunas cifras.<br><br>Ruta<br><a href="https://tasks.office.com/epmco.onmicrosoft.com/es/Home/Planner#/plantaskboard?groupId=f588e045-4df7-49c8-89ee-17aff0101236&amp;planId=NhEAAZhiikCSJgzriNBFk2QAAGkV">https://tasks.office.com/epmco.onmicrosoft.com/es/Home/Planner#/plantaskboard?groupId=f588e045-4df7-49c8-89ee-17aff0101236&amp;planId=NhEAAZhiikCSJgzriNBFk2QAAGkV</a> |

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

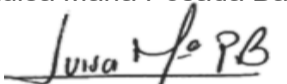

| Subcomponente | Actividades | Meta o Producto | Porcentaje Avance | Actividades cumplidas al 27 de octubre de 2023 |
|---------------|-------------|-----------------|-------------------|--|
|---------------|-------------|-----------------|-------------------|--|

|   |      |  |   |      |  |
|---|------|--|---|------|--|
| <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  | 100% | Se avanza en el mapeo de la nueva política de gobierno digital con base en la versión anterior. Se encuentran varios elementos que están mapeados en la versión anterior lo cual hace transparente cumplir el reto de avanzar sobre esta política.<br>Hay algunos elementos nuevos que se están vinculando con el nuevo cambio de estructura de la organización como son los elementos de gestión de proyecto de TI.<br><br>Se avanza en la evolución de los lineamientos mapeados, sin embargo se tienen algunos lineamientos no apropiados teniendo en cuenta que la adopción requiere una implementación que implica recursos asignados y disponibilidad para atenderlos lo cual no es fácil con la gestión del día a día.  |
|   | 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 tuvo problemas para la implementación de los otros instrumentos de datos abiertos, ya que la disponibilidad del proveedor para atender los requerimientos no era prioritaria ya que habían otros requerimientos críticos del negocio que impactaron el desarrollo de esta actividad este año. Se recomienda evolucionar la actividad el año 2024.   |
| <b>Subcomponente 2</b><br>Lineamientos de Transparencia Pasiva          | 2.1. | Apertura Informativa en Época Electoral  | Busca crear 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 | 100% | El 19 de septiembre se inicia divulgación de campaña "Más Información es más Transparencia" que busca promover entre los trabajadores de CHEC prácticas basadas en la transparencia, responsabilidad y respeto durante la época electoral. Los tips se despliegan en los diferentes canales de comunicación interna de la empresa.   |
|   | 2.2. | Implementación de la guía de análisis y clasificación de la información  | Implementación de la guía de análisis y clasificación de la información.  | 100% | Se avanza en temas de socialización de actividades con Comercial y DO con el fin de alinear las necesidades con lo que desde el proyecto gestión de información se viene trabajando en tratamiento y gestión de datos críticos del negocio. Se reestructura plan de mejora asociado a esta actividad para garantizar su cumplimiento en el año 2024. Por lo anterior se sugiere la actividad continúe el 2024  |
| <b>Subcomponente 3</b><br>Elaboración de los Instrumentos de Gestión de | 3.1. | Mantener actualizado instrumentos de gestión de información pública de acuerdo con la ley                          | Instrumentos actualizados   | 100% | Se realiza solicitud de seguimiento a los diferentes responsables para que actualicen información y validen que los enlaces estén correctos.   |
| <b>Subcomponente 4</b><br>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   | 100% | Se revisa el tema desde TI y se llega a las siguientes conclusiones:<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Desde hace unos años desde EPM nos han notificado el cambio tecnológico para la plataforma de la página web y aun no han definido exactamente cuál será la nueva plataforma, si sabemos que se dará un cambio.</li> <li>Se tiene restricción tecnológica con la actual plataforma de la página web con los desarrollos que se han realizado para que funcionen desde ella. Tratar de incorporar las funcionalidades de accesibilidad a los formularios actuales tiene un alto costo según revisión realizada (mayor a 19 millones de pesos).</li> <li>Según información suministrada por Jorge William Fernández, los formularios de PQRS son candidatos a cambio para la nueva plataforma de SGI. De esto ya se tiene una cotización y aun no han realizado definiciones sobre el tema.</li> </ul> |
| <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% | 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 27 de octubre 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 | 100%              | La propuesta de lineamiento sobre mecanismos de protección al denunciante es incluida en el manual del programa de transparencia ética y empresarial, el cual se encuentra pendiente de aprobación, para ser publicado en el SGI. |

|   |      |  |  |      |   |
|---|------|--|--|------|---|
| Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética | 1.2. | Incluir en el plan de auditoría 2023 la evaluación de patrocinios.                             | Informe de auditoría a evaluación de patrocinios   | 100% | <p>Como resultado de la medición de transparencia empresarial del año 2022 realizada por Transparencia por Colombia, se propusieron oportunidades de mejora relacionadas, entre otras, con las siguientes variables de evaluación:</p> <p>1.1.4.6 Lineamientos de patrocinios</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de prohibiciones de patrocinios en efectivo en la política establecida para ello.</li> <li>- Inclusión de una cláusula de sanciones frente a las malas prácticas realizada con los patrocinios en los contratos establecidos.</li> </ul> <p>Con el fin de atender dichas oportunidad de mejora, se propuso inicialmente la realización de un trabajo de aseguramiento por parte de auditoría, la cual se encontraba programada para el último trimestre del año 2023. No obstante, desde el Comité de Ética se comisionó al Área Asuntos Legales y Secretaría General, con el fin de realizar el análisis correspondiente sobre el lineamiento de patrocinios de la organización. El concepto fue emitido por el área jurídica el 28 de noviembre de 2023, el cual se adjunta como soporte.</p> <p>Las recomendaciones del Área Asuntos Legales y Secretaría General fueron socializados con el proceso comunicaciones, el cual tiene a su cargo el procedimiento de patrocinios de la organización, con el fin de que analice y establezca las acciones que considere pertinentes.</p> |
|   | 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 | 100% | La actividad se ejecutó satisfactoriamente  |
|   | 1.4. | Instalar y divulgar el canal interno para consulta de dilemas éticos                           | Canal interno para consulta de dilemas éticos y comunicación del mismo   | 100% | En reunión del pre comité de auditoría con el Gerente realizado el 21 de noviembre de 2023, se definió no implementar el canal de consulta de dilemas éticos sugerido en la consultoría de Próxima, y en su lugar, fortalecer los talleres de dilemas éticos con el personal, los cuales pueden cumplir esta misma función.   |
|   | 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                                   | 100% | <p>El procedimiento de donaciones se registra oficialmente en el Sistema de Gestión Integral con toda la trazabilidad de las versiones en su historial.</p> <p><a href="https://sgichec.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=procesos&amp;option=verproceso&amp;procesooid=40925">https://sgichec.almeraim.com/sgi/secciones/index.php?a=procesos&amp;option=verproceso&amp;procesooid=40925</a></p>  |

|                        |  |
|------------------------|--|
| Consolidador PAAC 2023 | Cargo: Jefe (e) Área Sostenibilidad<br>Nombre: Luisa Maria Posada Bautista<br>Firma:  |
| Seguimiento PAAC 2023  | Cargo: Auditor CHEC<br>Nombre: Sandra Raquel Forero Veda<br>Firma:                    |

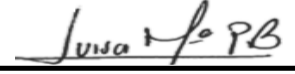

## COMPONENTE 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

|   |
|---|
| 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 |  |  |   |  |   |  |                             |              |           |                   |   |
|--|--|--|---|--|---|--|-----------------------------|--------------|-----------|-------------------|---|
| N°   | NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO                          | TIPO DE RACIONALIZACIÓN  | ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN  | ACCIÓN ACTUAL  | DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO   | BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD                       | DEPENDIENCIA RESPONSABLE    | FECHA INICIO | FECHA FIN | Porcentaje Avance | Actividades cumplidas al 30 de diciembre 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 | 100%              | Se realiza la actualización de los tramites en el SUIT y queda pendiente des-atrasar los datos de operación desde el año 2022. El 100% de los tramites de ATC ya se pueden realizar por medios electrónicos.  |
| 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 | 100%              | Para la financiación express la solución fue desplegada a satisfacción en el canal digital, habilitado para chat web y whatsapp de manera 100% autogestionada.<br>A pesar que en el mes de mayo se tuvo una suspensión temporal del servicio, hasta que TI otorgo permisos a la Universidad Manizales, en el mes de Octubre se continuo con el despliegue de la herramienta a tal punto que al finalizar el 2023 se tuvo un total de interacciones de 1510. |
| 3  | Restablecimiento del servicio público                                | Reconexión automática 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 | 100%              | Se evidencia que en el año 2023 el 70% de las reconexiones a migrado de una interacción manual al BOT, en cuanto al mes de diciembre la interacción con el BOT es del 81% con 1127 reconexiones y manual de 258 reconexiones, con lo anterior se ven reflejados excelentes resultados con la utilización de la herramienta tecnológica.   |
| 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 contac 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 cambio 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 (e) Área Sostenibilidad<br>Nombre: Luisa Maria Posada Bautista<br>Firma:  |
| Seguimiento PAAC 2023  | Cargo: Auditor CHEC<br>Nombre: Sandra Raquel Forero Vega<br>Firma:                    |

**APROBADO**  
Por Accesible fecha 16:32 , 15/01/2024