

## **UNIDAD AUDITABLE**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PRINCIPAL)

## **DEPENDENCIA RESPONSABLE**

GESTIÓN OPERATIVA (PRINCIPAL)

### **1.1 OBJETIVO GENERAL**

- Verificar la formulación e implementación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano en CHEC, analizando la existencia y aplicación efectiva de controles que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos estratégico, operacional, financiero y de cumplimiento

### **1.2. ESPECIFICOS**

- Verificar el cumplimiento a diciembre 31 de 2016, de las acciones, establecidas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano como sistema de control y gestión en CHEC.

## **2. ALCANCE**

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 31 de diciembre de 2016.

## **3. CONCLUSIÓN**

- Se evidencia el compromiso adquirido por las áreas y procesos de la empresa en dar cumplimiento y aplicación a las actividades implementadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a través de los diferentes mecanismos que impulsan el fortalecimiento de la ética, los valores corporativos, las buenas prácticas en la comunicación y atención adecuada, oportuna, optimizando los canales de comunicación con los usuarios, clientes y proveedores.
- Aplicada la metodología establecida por la Dirección de Riesgos de EPM se establece que el índice de riesgos de la evaluación final de riesgos y controles producto del trabajo de aseguramiento adelantado por Auditoría arrojó 0.50 ubicándose en un nivel de riesgo medio, lo que indica que se requieren acciones a mediano plazo para mitigar la exposición a los riesgos.

#### 4. RIESGOS EVALUADOS POR AUDITORÍA

El mapa de riesgo con control, producto de la evaluación independiente adelantada por la auditoría es el siguiente:

		CONSECUENCIA				
		1-Mínima	2-Menor	4-Moderada	8-Mayor	16-Máxima
P R O B A B I L I D A D	5-Muy Alta					
	4-Alta					
	3-Media			C1-1, O2-1, O4-1, (C1-1), (C6-1), (E2-1), (O2-1), (O4-1)		
	2-Baja			C6-1, E2-1		
	1-Muy Baja					

(Código Riesgo): Valoración del riesgo inicial

Código Riesgo: Valoración del riesgo final por la auditoría

#### Listado de riesgos y controles evaluados

Código	Riesgo	Escenario del riesgo	Controles
C1-1	FRAUDE	Actuaciones u omisiones por parte de los trabajadores de la empresa que impliquen el uso indebido del poder, de los recursos o la información y que puedan lesionar los intereses de la Empresa para la obtención de un beneficio, lucro o ventaja particular.	-Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos. -Segregación de funciones -Seguimiento a la confiabilidad y disponibilidad de los registros en los sistemas de información -Supervisión y monitoreo
C6-1	JURÍDICO Y REGULATORIO	Incumplimiento normativo y de las obligaciones contenidas en la ley aplicables a la empresa en la operación de los procesos.	-Cumplimiento, procedimientos y políticas -Supervisión y monitoreo
E2-1	REPUTACIÓN E IMAGEN	Acción, evento o situación realizada por trabajadores de la empresa o por terceros que pueda impactar en forma negativa la reputación o la imagen de CHEC.	-Segregación de funciones -Seguimiento a la confiabilidad y disponibilidad de los registros en los sistemas de información -Supervisión y monitoreo

O2-1	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Debilidades que afecten la seguridad de la información en sus diferentes dimensiones: confidencialidad, disponibilidad, oportunidad e integridad.	-Documentación soporte -Permisos de acceso a la información -Seguimiento a la confiabilidad y disponibilidad de los registros en los sistemas de información
O4-1	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Ejecución inadecuada de los procesos y procedimientos en las operaciones de la empresa que faciliten la ocurrencia de conductas inadecuadas y debilidades en la atención a los usuarios y clientes de la empresa.	-Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso -Segregación de funciones -Supervisión y monitoreo

## 5. OPORTUNIDADES DE MEJORA

A continuación, se presentan de forma detallada las oportunidades de mejora identificadas en la realización de este trabajo:

Prioridad	Descripción
Alta	Requiere intervenciones o ajustes en el corto plazo (menos de 6 meses).
Media	Requiere Intervenciones o ajustes en el mediano plazo (entre 6 meses y un año).
Baja	Requiere Intervenciones o ajustes menores

### 170155-01 Cumplimiento actividades establecidas PAAC

#### Prioridad Alta

#### Riesgos Relacionado: (E2-1, O4-1, C1-1, O2-1, C6-1)

La Ley 1474 de 2011 por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, establece:

**ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.** *Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.*

*El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.*

**PARÁGRAFO.** *En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.*

En la verificación realizada a las acciones contempladas en cada uno de los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se observó incumplimiento en la implementación de 10 acciones de las 48 acciones planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así:

### **Primer componente:**

#### **Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción:**

Instrumento que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Subcomponente/ Procesos	Actividades	% Avance	Observaciones auditoría
<b>Subcomponente 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.2. Revisión de la matriz, establecimiento de controles, responsables y plan de acción, alineados con el trabajo que se está desarrollando desde el núcleo corporativo.	40%	No se cuentan con un plan de acción definido para la matriz de riesgos de corrupción se está pendiente de que núcleo corporativo establezca los tratamientos de Grupo EPM”.
<b>Subcomponente 3</b> Consulta y Divulgación	NA No se encuentra incluido en el formato inicial	0%	Esta actividad no se incluyó en el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, por lo tanto, no registró seguimientos ni avances.
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo y Revisión	4.1. Seguimiento a los lineamientos planteados desde grupo alrededor de la gestión de riesgos de corrupción	0%	A la espera de directrices por parte de Núcleo Corporativo.
<b>Subcomponente 5</b> Seguimiento	5.1. Realizar seguimiento cuatrimestral del mapa de riesgos de empresa	0%	Esta actividad se incluyó en el plan de auditoría 2017 con el Identificador Nro. 337.

Respecto a la actividad 2.2 “Revisión de la matriz, establecimiento de controles, responsables y plan de acción, alineados con el trabajo que se está desarrollando desde el núcleo corporativo”. Existe el plan de mejora Nro. 43127 donde la acción Nro. 1 contempla esta actividad y será terminada en Julio 31 de 2017.

Igualmente, la Corporación Transparencia por Colombia emitió oportunidades de mejora sobre la gestión de riesgos de corrupción, para lo cual se creó el plan de mejora Nro. 43981, en el que se establecerán acciones para subsanar la causa raíz que dio origen a las siguientes recomendaciones:

- Desarrollar un mapeo de los actores involucrados en la cadena de valor que podrían verse en situaciones relacionadas con prácticas de corrupción y falta de transparencia.
- Consultar a sus grupos de interés para el desarrollo de acciones, diagnósticos y compromisos en la gestión de los riesgos de corrupción.
- Identificar los compromisos que desarrolló la empresa e incluirlos en los resultados del análisis de riesgos de corrupción y falta de transparencia en sus políticas.

- Validar los riesgos de corrupción con los diferentes grupos de interés y obtener evidencias de la validación.
- Incluir los riesgos de corrupción en el mapa de riesgos estratégicos que incluyen percepción, mitigación y planes de acción
- Revisar los riesgos de corrupción con los diferentes comités (Gerencia, Auditoría, Junta Directiva)
- Monitorear a través de la gestión de riesgos los temas correspondientes a: lavado de activos, derechos humanos y fraude.
- Establecer plan de cierre de brechas del diagnóstico de derechos humanos e incorporarlo en la gestión de riesgos de manera integral.

**Cuarto Componente:**

**Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Subcomponente/ Procesos	Actividades	% Avance	Observaciones auditoría
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los Canales de Atención	2.3. Acondicionamiento de página web de acuerdo con los lineamientos de Gobierno en Línea	70%	Pendiente definir por parte de Núcleo si el aplicativo Mercurio web continua para realizar la integración de los sistemas de información.
	2.4. Adecuación de puntos de atención pendientes con baños de discapacitados y rampas.	0%	Se realizó modificación al PAAC en agosto 30 de 2016 se aplaza para próximas vigencias.
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y Procedimental	4.2. Homologación cláusulas Contrato Condiciones Uniformes (CCU) con el Grupo EPM	95%	Se homologaron 4 cláusulas del CCU, falta realizar la publicación en la página Web de la empresa y en diario de amplia circulación.

**Quinto Componente:**

**Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Subcomponente/ Procesos	Actividades		% Avance	Observaciones auditoría
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Terminar implementación del módulo de PQR'S en la página WEB que permita realizar la totalidad del trámite y adjuntar documentos. También permite hacer seguimiento.	90%	Se presentaron dificultades en la integración del módulo de PQR's con mercurio. Se está buscando una solución integral para todo el Grupo que permita recolectar la información de PQRs por parte de los usuarios
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.4.	Implementar un mecanismo de suscripción a información por parte de los externos	0%	Se realizó modificación al PAAC en agosto 30 de 2016 se aplaza para próximas vigencias

**Sexto Componente:**

**Iniciativas Adicionales:** Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. Incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Subcomponente/ Procesos	Actividades		% Avance	Observaciones auditoría
<b>Gestión ética</b>	1.1.	Definir procedimiento para monitorear condiciones económicas, estilos de vida o conflictos de intereses en trabajadores sensibles al riesgo de fraude y poner en operación este procedimiento	80%	Pendiente definir cómo opera legalmente este tipo de declaraciones en CHEC ya que sus trabajadores no son funcionarios públicos. De acuerdo a lo anterior no se ha aprobado el procedimiento y documentación diseñada. Se planteará en la vigencia 2017.

En lo que respecta a la actividad 1.1. “Definir procedimiento para monitorear condiciones económicas, estilos de vida o conflictos de intereses en trabajadores sensibles al riesgo de fraude y poner en operación este procedimiento” La Corporación Transparencia por Colombia, le recomendó a la organización:

- Revisar que la política de conflictos de intereses se extienda a los familiares de los directivos.
- Reconocer cuales son las situaciones en las que no se pueden evitar el conflicto de intereses y como se tratan esos casos.

Para lo cual se establecieron acciones en el plan de mejora Nro. 44006 que se ejecutará desde el mes de febrero hasta el mes de octubre del año 2017.

Como se puede observar se presentó incumplimiento en diez acciones de 48 establecidas en el Plan Anticorrupción, presentándose un nivel del cumplimiento del 87%.

La causa por la cual no se dio cumplimiento a la realización de la totalidad de las 48 actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el año 2016 es de métodos de trabajo y manejo de la información por decisiones que depende en gran parte de Núcleo Corporativo.

Lo anterior genera riesgos de incumplimiento y de información en la implementación del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

### **Recomendación:**

- Analizar y determinar la posibilidad y razonabilidad de incluir las actividades planteadas y no ejecutadas parcial o totalmente en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2016 en el nuevo PAAC para la vigencia 2017.
- Incluir en la construcción del PAAC vigencia 2017 las actividades planteadas en los planes de mejora Nro. 43127 y 43981 producto de la medición Transparencia por Colombia, que son coherentes con el Componente 1: Gestión del riesgo de corrupción- Mapa de riesgo de corrupción. Así mismo, las acciones planteadas para atender los planes de mejora Nro. 44002, 44003, 44005, 44006 vinculados al Componente 6: Otras iniciativas- Gestión ética.

**Comentario del Auditado:** Con relación a la inclusión de los planes 43127 y 43981 se debe hablar directamente con el Jefe del área de Finanzas y el proceso Gestión Integral de Riesgos quienes son los responsables de atender estos dos planes de mejoramiento.

Los planes de mejoramiento 44002, 44003, 44005 y 44006 quedaron incluidos dentro de las actividades planteada en el PAAC en el componente 6 “otras iniciativas” para la vigencia 2017.

Existen 5 actividades que presentaron avances del 40%. 70%. 90%, 80% y 95%, de las que quedaron al 0% dos fueron analizadas y justificadas en el seguimiento del mes de agosto/2016.

**Comentario de auditoría:** Se recalculó nuevamente el porcentaje de avance del PAAC y se incluyó el avance registrado en las 5 actividades que no fueron terminadas, mencionadas por el auditado, por lo tanto, el avance del plan anticorrupción pasa del 80% al 87%.

En cuanto a la recomendación Nro. 2 no se ingresa al SGI para atención porque como lo comentó el auditado los planes 44002, 44003, 44005 y 44006 se incluyeron en PAAC y respecto al tema de riesgo, se efectuará el seguimiento del cumplimiento de las acciones en las auditorías de evaluación de planes de mejora y de acuerdo a las

acciones que se establezcan en el plan 43981 se decidirá si se solicita ingresar las actividades al PAAC.

Cordialmente,



Sandra Raquel Forero Vega  
Auditor CHEC

Trabajo realizado por



Nancy Edith González Jaramillo  
Profesional de Auditoría