

**UNIDAD AUDITABLE.**

GESTIÓN PROVEEDORES DE TI (PRINCIPAL)

**DEPENDENCIA RESPONSABLE**

GESTIÓN OPERATIVA (PRINCIPAL)

**1. OBJETIVOS****1.1. 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. Específicos**

**1.2.1.** Verificar el cumplimiento al 30 de abril de 2017, de las acciones, establecidas en el plan anti corrupción y de atención al ciudadano como sistema de control y gestión en CHEC.

**2. ALCANCE**

*Primer Seguimiento al Plan Anti corrupción y de Atención al Ciudadano con corte al 30 de abril de 2017*

**3. CONCLUSIÓN**

- Aplicada la metodología establecida por la Dirección Ingeniería de Riesgos de EPM a los riesgos estratégico, operacional, financiero y de cumplimiento se establece que el índice de riesgo es de 0,50 Medio, lo que indica que se requieren acciones a mediano plazo para mitigar la exposición a los riesgos.
- El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano para el año 2017 de CHEC fue elaborado y publicado en la página web de la empresa, dentro de los tiempos establecidos y presenta un nivel de avance de cumplimiento a las actividades planteadas del 32%, en el primer cuatrimestre del año 2017.
- De las 49 actividades planteadas para atender el PAAC vigencia 2017, el 27% de estas no registran seguimiento ni avance en el SGI, aun cuando están programadas para ser terminadas en diciembre/2017; se requiere que los responsables de las actividades monitoreen y evalúen permanentemente las acciones contempladas en cada uno de sus componentes y la ejecución oportuna de las mismas.

- Las siguientes actividades del subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención, se encuentran bajo la responsabilidad del área Gestión Comercial y presentan un atraso en la ejecución de las mismas:

*“Creación de ventanillas únicas para atención de constructores en las localidades de Manizales y Dosquebradas” y “Implementar una línea de atención preferencial a través del contac center para el segmento empresas, subsegmentos oro y plata”, vencidas en marzo 31/2017.*

De igual forma la actividad *“Implementación de la facturación en sitio para una muestra piloto de clientes del área urbana de la zona de cobertura de CHEC”*, programada para terminar en el mes de junio.

Es necesario replantear la fecha de terminación de estas actividades, para así lograr la meta o producto formulado en el PAAC.

**4. RIESGOS EVALUADOS POR AUDITORÍA**

Mapa de riesgo con control, producto de la evaluación independiente adelantada por la auditoría.

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

**(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.	-Segregación de funciones -Seguimiento al cumplimiento de condiciones especiales de seguridad para el manejo de información o dinero -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.	-Seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente -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 al cumplimiento de la normatividad vigente -Supervisión y monitoreo
O2-2	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN	Debilidades que afecten la seguridad de la información en sus diferentes dimensiones: confidencialidad, disponibilidad, oportunidad e integridad.	-Permisos de acceso a la información -Segregación de funciones -Seguimiento al cumplimiento de condiciones especiales de seguridad para el manejo de información o dinero -Supervisión y monitoreo
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.	-Permisos de acceso a la información -Segregación de funciones -Seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente -Supervisión y monitoreo

## 5 AVANCE PRIMER CUATRIMESTRE ABRIL 30 DE 2017

El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2017 de CHEC, está conformado por 49 actividades programadas y distribuidas en 6 componentes:

### **PRIMER COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:**

#### **Porcentaje de avance 28%**

Mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad, lo que permite identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.

- **Subcomponente 1- Política de Administración de Riesgos:** Se planteó la actividad; *“Revisar si la política de Gestión Integral de Riesgos es adecuada y está articulada con la política del SGI”* la cual presenta un avance del 75%, y está programada para ser terminada en septiembre de 2017.
- **Subcomponente 2- Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción:** Se plantearon 3 actividades, con fecha de terminación programada para el mes de diciembre de 2017, al 30 de abril de 2017 no han sido iniciadas.
- **Subcomponente 3- Consulta y Divulgación:** Se programaron 2 actividades, las cuales fueron ejecutadas y terminadas de acuerdo a las verificaciones realizadas por esta auditoría.
- **Subcomponente 4- Monitoreo y Revisión:** Se dará inicio a las 2 actividades programadas, en el segundo semestre del año 2017.
- **Subcomponente 5- Seguimiento:** Igualmente cuenta con 2 actividades programadas para terminarlas en diciembre de 2017, que no han sido iniciadas.

### **SEGUNDO COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:**

#### **Porcentaje de avance 30%**

Facilita el acceso a los servicios que brinda la empresa, y permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos

Contiene 3 actividades:

- A través de la página web se realizarían estos trámites incluyendo la opción de adjuntar documentos y hacer seguimiento a los trámites o procedimientos.
- Realizar las financiaciones menores a 1 SMLV por canal telefónico

- Gestionar con las alcaldías de Manizales y Villamaría los certificados de estratificación y no solicitarlo al usuario

Actividades que se encuentran en ejecución.

### **TERCER COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS:**

#### **Porcentaje de avance 38%**

Comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos — entidades— ciudadanos. Así mismo, la transparencia de la gestión, abriendo un espacio de diálogo en doble vía y procurando que las partes interesadas intervengan en la toma de decisiones.

- **Subcomponente 1- Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible:** Plantea la elaboración y publicación del informe de sostenibilidad de la empresa, actividad ejecutada y terminada al 100%.
- **Subcomponente 2- Diálogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones:** Se programaron 5 actividades, de las cuales 1 fue ejecutada y terminada en el primer cuatrimestre del año en curso, las demás actividades programadas para terminarlas en el mes de diciembre de 2017, dos de ellas sin iniciar.
- **Subcomponente 3- Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas:** Se proyectaron dos actividades, las cuales se encuentran en ejecución y terminan en el mes de diciembre de 2017.
- **Subcomponente 4- Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional:** En el mes de marzo de 2017 se realizaron 3 encuentros de Rendición de Cuentas a Voceros, dando cumplimiento a esta actividad, las otras dos actividades planteadas se encuentran en ejecución y terminan en el tercer cuatrimestre del presente año.

### **CUARTO COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:**

#### **Porcentaje de avance 34%**

Establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de los usuarios, a los servicios que presta la empresa garantizando el acceso de los mismos a los trámites y servicios de la Entidad; 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 1- Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico:** Para este componente no se plantearon actividades debido a que la estructura de la empresa está definida desde el año 2014, sin embargo, se recomienda incluir el PAAC las actividades que se encuentra desarrollando CHEC para el cumplimiento de la estrategia comercial.
- **Subcomponente 2- Fortalecimiento de los Canales de Atención:** Está conformado por siete actividades, cuatro de ellas programadas para ser terminadas en el mes de diciembre del presente año.

Las actividades “*Creación de ventanillas únicas para atención de constructores en las localidades de Manizales y Dosquebradas*” y la actividad “*Implementar una línea de atención preferencial a través del contac center para el segmento empresas, subsegmentos oro y plata*” presentan un atraso en la ejecución de las mismas, ya que debían haber terminado en el mes de marzo, con un avance del 40% y 50% respectivamente al 30 de abril de 2017.

La actividad “*Implementación de la facturación en sitio para una muestra piloto de clientes del área urbana de la zona de cobertura de CHEC*”, presenta un avance del 40%; según el seguimiento efectuado por el proceso se necesita ampliar la fecha de terminación de la actividad, prevista inicialmente para el mes de junio de 2017.

- **Subcomponente 3- Talento Humano:** Las tres actividades programadas se encuentran en ejecución y terminan en el tercer cuatrimestre del año.
- **Subcomponente 4- Normativo y Procedimental:** La actualización del normograma aplicable a soporte clientes y la implementación de los ajustes necesarios, se viene realizando.
- **Subcomponente 5- Relacionamiento con el Ciudadano:** Las tres actividades programadas se encuentran en ejecución y terminan en diciembre de 2017.

## **QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN**

### **Porcentaje de avance 30%**

Establece las acciones para promover el acceso a la información pública que se encuentra bajo el control de las Entidades Públicas.

- **Subcomponente 1- Lineamientos de Transparencia Activa:** Se plantearon 3 actividades que terminan en diciembre de 2017, una de ellas no ha sido iniciada.
- **Subcomponente 2- Lineamientos de Transparencia Pasiva:** La actividad programada “*Publicar en la WEB las respuestas no entregadas al cliente por no contar con la disponibilidad de la información*” se encuentra en ejecución y termina en el mes de diciembre/2017.

- **Subcomponente 3- Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información:** La actividad “*Actualizar instrumentos de gestión de información*” se encuentra en ejecución y termina en el mes de diciembre/2017.
- **Subcomponente 4- Criterio Diferencial de Accesibilidad:** Las dos actividades, inician en el segundo cuatrimestre de este año y terminan en diciembre/2017.
- **Subcomponente 5- Monitoreo del Acceso a la Información Pública:** La ejecución de la actividad “*Generar informe de relacionamiento con los clientes industriales del OR y socializarlo*” está programada para el tercer cuatrimestre del año.

**SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES:**

**Porcentaje de avance 27.5%**

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

- **Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética:** Las dos actividades programadas se encuentran en ejecución y terminan en el tercer cuatrimestre del presente año.

**5. OPORTUNIDADES DE MEJORA**

A continuación, se presentan de forma detallada las oportunidades de mejora identificadas en la realización de este trabajo. Cada una hace referencia a los riesgos evaluados y presenta un nivel de prioridad cuyo significado es el siguiente:

<b>Prioridad</b>	<b>Descripción</b>
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

**170487-01 Instrumentos de Gestión de información**

**Prioridad: Alta**

**Riesgos Relacionado (O4-1, C1-1, O2-2, C6-1, E2-1)**

El Decreto 103 establece:

*Artículo 37. Concepto del Registro de Activos de Información. El Registro de Activos de Información es el inventario de la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.*

**Artículo 38. Componentes del Registro de Activos de Información.** *El Registro de Activos de Información debe contener, como mínimo, los siguientes componentes:*

- (1) *Todas las categorías de información del sujeto obligado.*
- (2) *Todo registro publicado.*
- (3) *Todo registro disponible para ser solicitado por el público.*

*Para cada uno de los componentes del Registro de Activos de Información debe detallarse los siguientes datos:*

(a) *Nombre o título de la categoría de información: Término con que se da a conocer el nombre o asunto de la información.*

(b) *Descripción del contenido la categoría de información: Define brevemente de qué se trata la información.*

**Artículo 39. Concepto del índice de Información Clasificada y Reservada.** *El Índice de Información Clasificada y Reservada es el inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido calificada como clasificada o reservada.*

**Artículo 41. Concepto.** *El Esquema de Publicación de Información es el instrumento del que disponen los sujetos obligados para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará, conforme al principio de divulgación proactiva de la información previsto en el artículo 3° de la Ley 1712 de 2014, y sobre los medios a través de los cuales se puede acceder a la misma. (la cursiva es nuestra)*

A continuación, se resumen los componentes mínimos que debe contener cada instrumento de gestión de información:

<b>Instrumento</b>	<b>Registros o inventario de activos de información</b>	<b>Índice de información clasificada y reservada</b>	<b>Esquema de publicación de información</b>
<b>Contenidos</b>	1.Todas las categorías de información del sujeto obligado.	El inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada. El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva	1.La lista de información mínima publicada (Art. 9, 10 y 11).
	2.Todo registro publicado.		2.La lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional.
	3.Todo registro disponible para ser solicitado por el público. Actualizado y veraz		3.Información publicada con anterioridad.
			4.Información de interés para la ciudadanía.

En la verificación realizada al Registro de activos de información se observó que, al campo correspondiente a la descripción del contenido de la categoría de información, le hace falta detallar en forma clara y concisa de qué se trata la información relacionada en el nombre o título de la categoría.

Por su parte, la información reportada en el Registro de activos de información y el Esquema de publicación es la misma, no obstante, en el Esquema de publicación se debe relacionar la información publicada y que se publicará y el Registro de activos hace referencia a toda la información pública que el sujeto obligado genere, obtenga, adquiera, transforme o controle en su calidad de tal.

Por otra parte, al Índice de Información Clasificada y Reservada, le hace falta el campo 10) Fundamento jurídico de la excepción, el cual menciona la norma jurídica que sirve como fundamento jurídico para la clasificación o reserva de la información

En el campo fecha de clasificación de la información del índice de información clasificada y reservada, no está la fecha solicitada en el formato, en éste dice:

*“La clasificación se hace por categorías de información- por lo que no es posible definir una fecha exacta de generación de la información”.*

En esta parte del índice debe ir la fecha en que fue clasificada y reservada la información.

La causa por la cual los instrumentos para la gestión de la información pública, reportados en la página web de la empresa no cumple con los parámetros establecidos en la normatividad es mano de obrar por errores en la interpretación y aplicación de la norma.

La situación descrita anteriormente genera riesgos de incumplimiento normativo y de disponibilidad y acceso a la información.

### **Recomendación**

- Revisar, ajustar y publicar en la página web de la empresa los instrumentos para la gestión de la información Pública: Registro de activos de información, Índice de información clasificada y reservada y Esquema de publicación de información, de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y a la metodología del PAAC.

### **Comentario del Auditado:**

El equipo de Planificación y Gestión manifiesta que de acuerdo con la capacitación realizada por el Centro Nacional para el Desarrollo de la Administración Pública (CENDAP) sobre Gobierno en Línea y con lo expuesto por la auditoría, se acepta la recomendación.

Secretaría General indica que esta mapeado de acuerdo a la capacitación recibida, por lo tanto, se programó reunión con Gestión Documental y se procederá a ajustar los instrumentos y la información que se subirá a Datos abiertos será mejorada.

**170487-02 Subcomponente 1- Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico**  
**Prioridad: Alta**  
**Riesgos Relacionado (O4-1, C1-1, O2-2, C6-1, E2-1)**

*Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano*

a) *Estructura administrativa y direccionamiento estratégico*

*La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.*

*Para esto se recomienda desarrollar acciones relacionadas con:*

- Institucionalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección.*
- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.*
- Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.*

Se observó que en el PAAC vigencia 2017, no se programó ninguna actividad relacionada con la estructura administrativa y el direccionamiento estratégico, según lo indicado por el equipo de Planificación y Gestión, obedece a que la estructura de la empresa está definida desde el año 2014 y la estrategia comercial que apalanca la atención al ciudadano se está trabajando desde el año 2015.

La causa por la cual no se encuentran establecidas acciones en el componente 4, subcomponente 1 es método de trabajo y mano de obra.

El riesgo que se puede generar es de información, porque no estaría disponible en el PAAC para los diferentes grupos de interés.

**Recomendación**

Incorporar y publicar en el Plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2017, en el Subcomponente 1- Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico las actividades que se están realizando en el área Gestión Comercial direccionadas al mejoramiento del servicio y de la atención, contempladas en la estrategia comercial. Además, publicar en la página web de la entidad los ajustes y modificaciones al PAAC.

**Comentario del Auditado:**

El área Gestión Comercial está de acuerdo con la recomendación y considera que la estrategia comercial que se está trabajando desde el año 2015, con enfoque integral en la atención al ciudadano, está directamente relacionada con el subcomponente Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico del PAAC.

Los profesionales encargados del PAAC del área Gestión Operativa indican que de acuerdo con la metodología PAAC no es necesario reportar actividades en cada uno de los subcomponentes; en relación con el numeral 4.1, los PAAC que ha elaborado la empresa se han basado en la estructura definida para el grupo empresarial desde el 2014 en la cual quedó definida el Área de Gestión Comercial con sus equipos de trabajo, cuyo Jefe de Área depende directamente de la Gerencia General, y en relación con el Direccionamiento estratégico, esta área está alineada alrededor de la estrategia comercial definidos en el año 2015 para Grupo EPM homologada para todas las filiales, al igual que su proceso de Atención al Clientes; por lo anterior no consideramos que el nivel de riesgo de incumplimiento indicado por la auditoría se materialice por la no definición de actividades en este numeral. Una vez estos 2 elementos cambien de acuerdo con la consultoría 2025 con Mckinsey, se entrará a adecuar en el PAAC de la vigencia que corresponda.

**Comentario de Auditoría:** La recomendación no se retira porque de acuerdo a la metodología del PAAC se deben publicar para el conocimiento de los diferentes grupos de interés, las actividades que está realizando la empresa en cada uno de los componentes, sin que ello implique un esfuerzo adicional para la organización.

Cordialmente,



Sandra Raquel Forero Vega  
Auditor CHEC



Nancy Edith González Jaramillo  
Profesional de Auditoría CHEC