

**UNIDAD AUDITABLE.**

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PRINCIPAL)

**DEPENDENCIA RESPONSABLE**

GESTIÓN OPERATIVA (PRINCIPAL)

**1. OBJETIVOS****1.1. General**

Realizar seguimientos cuatrimestrales a la implementación y atención del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, conforme a lo establecido en la normatividad aplicable, analizando la existencia y aplicación efectiva de controles que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos estratégico y operacional.

**1.2. Específicos**

**1.2.1.** Verificar el cumplimiento y la implementación de las acciones establecidas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano con corte al 31 de agosto de 2019.

**2. ALCANCE**

Segundo seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al 31 de agosto de 2019.

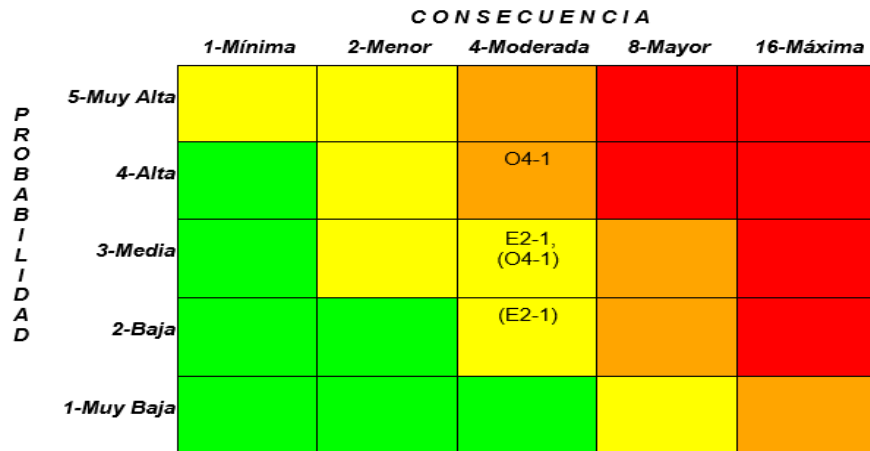
**3. CONCLUSIÓN**

- Aplicada la metodología establecida por la Dirección Ingeniería de Riesgos de EPM a los riesgos evaluados, se establece que el índice de riesgo es de 0.55 Alto, lo que indica que se requieren acciones a corto plazo para mitigar la exposición a los riesgos.
- El Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, al 31 de agosto de 2019, presenta un avance ponderado del 57,61%, evidenciando un atraso en las actividades planteadas en los componentes:
  - ✓ Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano (avance del 38.12%)
  - ✓ Mecanismos para la transparencia y acceso a la información (avance del 39.16%)

Se requiere definir la forma cómo la empresa facilitará y promoverá la participación ciudadana, la identificación de los espacios y mecanismos de participación y las actividades en las que involucrará cada instancia o mecanismo de participación ciudadana. Además, los recursos asociados a las actividades que se implementarán para promover esta participación.

#### 4. RIESGOS EVALUADOS POR AUDITORÍA

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



(Código Riesgo): Valoración del riesgo inicial

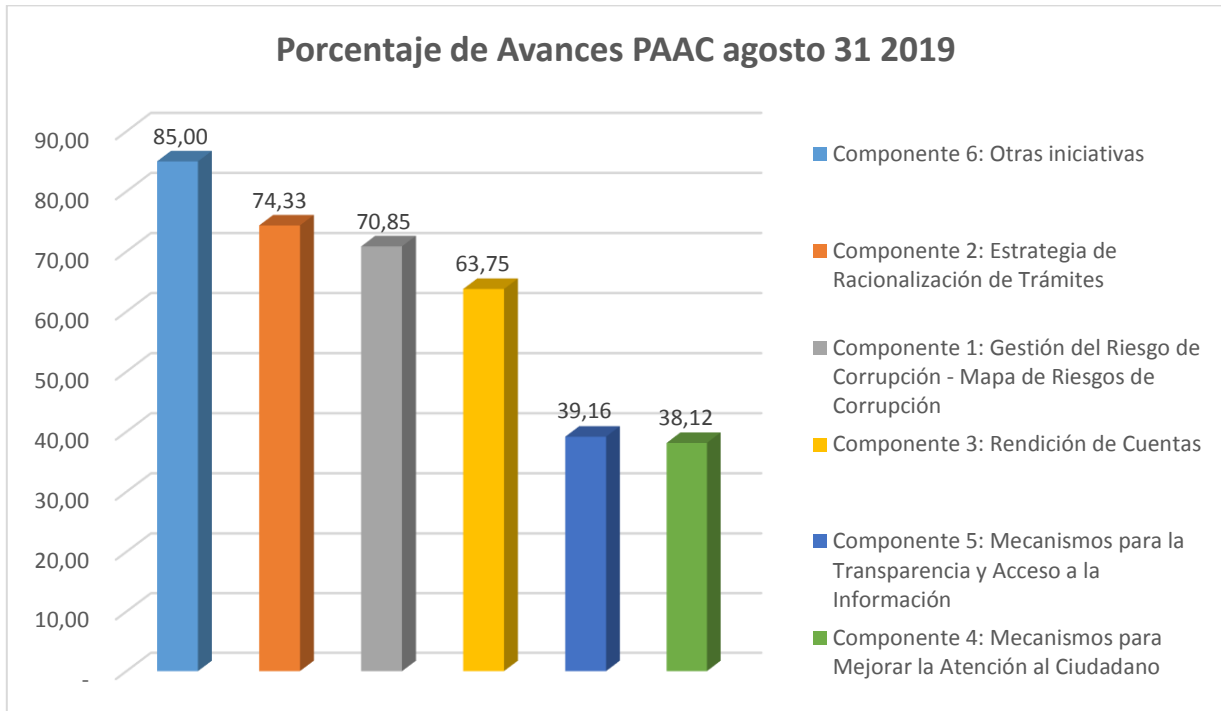
Código Riesgo: Valoración del riesgo final por la auditoría

#### Listado de riesgos y controles evaluados

Código	Riesgo	Escenario del riesgo	Controles
O4-1	PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Falta de definición, formalización, actualización o divulgación de procesos y procedimientos, que permitan el desarrollo, implementación y fortalecimiento continuo del PAAC en concordancia con la normatividad vigente. (Asociado: Sí)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segregación de funciones (Asociado: Sí)</li> <li>Supervisión y monitoreo (asociado: sí)</li> <li>Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso (Asociado: Sí)</li> </ul>
E2-1	REPUTACIÓN E IMAGEN	Acción, evento o situación realizada por trabajadores de la empresa o por terceros que pueda impactar de forma negativa la reputación o la imagen de CHEC (Asociado: Sí)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Segregación de funciones (Asociado: Sí)</li> <li>Supervisión y monitoreo (asociado: sí)</li> </ul>

## 5. RESULTADOS SEGUNDO SEGUIMIENTO CUATRIMESTRAL AL PAAC, POR COMPONENTES:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al 31 de agosto de 2019 presenta un avance ponderado del 57.71%, como se observa en la siguiente gráfica:



### Componente 4- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano:

“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”.

Este componente presenta un avance del 38.12%, con un atraso en la ejecución de las siguientes actividades:

- Instalar y poner en funcionamiento los servicios de auto atención en café internet en municipios y corregimientos de cobertura CHEC (15%)
- Instalar y poner en funcionamiento atención remota para clientes CHEC a través de la página web (25%)

Las demoras presentadas en estas dos actividades se deben al cambio del sistema de información Comercial SIEC a SAC.

- Fortalecer la experiencia del empleado como complemento al modelo de experiencia del cliente (20%)

- Realizar jornadas de acompañamiento al proceso PQR en las atenciones realizadas por el canal presencial y escrito, garantizando que se cumpla el PHVA de dicho acompañamiento. (35%)

Por otra parte, la actividad: “Adquirir y poner en funcionamiento una APP para CHEC que permita realizar trámites y servicios de una manera ágil desde un teléfono móvil”, no registró seguimiento al 31 de agosto de 2019 en el SGI, la actualización del seguimiento en el sistema fue realizada del viernes 13 de septiembre después de haber publicado el seguimiento del PAAC en la página web de la empresa.

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

Este componente busca garantizar y fortalecer el derecho de acceso a la información pública. Presenta un avance del 39.16% debido a que las siguientes 2 actividades del PAAC no han sido iniciadas:

- Realizar diagnóstico del cumplimiento de los lineamientos de transparencia pasiva de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico de MIPG y revisar las acciones propuestas para incluir en el PAAC 2020.
- Realizar diagnóstico del cumplimiento de los lineamientos de criterio diferencial de accesibilidad de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico de MIPG y revisar las acciones propuestas para incluir en el PAAC 2020.

#### **Comentario de los auditados:**

Tanto las actividades de MIPG como la forma como la empresa abordará la participación ciudadana serán tenidas en cuenta en la RIC de MIPG de Grupo EPM y se conformará un comité interno de MIPG en CHEC para la toma de decisiones. Adicionalmente, se formulará el plan integrado de MIPG con dimensiones, actividades, recursos y presupuesto. Las inquietudes de alcance serán abordadas en la RIC de Grupo.

Cordialmente,



Sandra Raquel Forero Vega  
Auditor CHEC

#### **Trabajo realizado por:**

Nancy Edith González Jaramillo  
Profesional de Auditoría CHEC