

UNIDAD AUDITABLE

AUDITORÍA INTERNA

DEPENDENCIA RESPONSABLE

AUDITORÍA CHEC

1. OBJETIVOS**1.1. General**

Efectuar seguimientos cuatrimestrales a la implementación y avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme a lo establecido en la normatividad vigente, analizando la existencia y aplicación efectiva de los controles que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos estratégico, operacional y cumplimiento.

1.2. Específicos

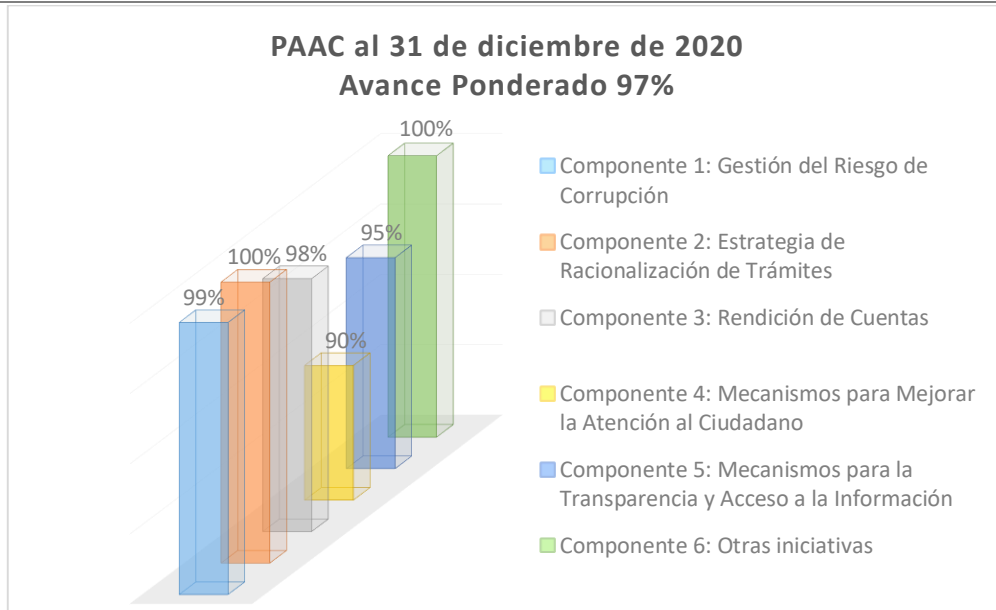
1.2.1. Verificar existencia, socialización, cumplimiento y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano de conformidad con la normatividad externa vigente, evaluando el porcentaje de implementación y avance de las actividades en cada componente con corte al 31 de diciembre de 2020.

2. ALCANCE

Tercer seguimiento año 2020.

3. CONCLUSIÓN

- Aplicada la metodología establecida por la Dirección Ingeniería de Riesgos de EPM a los riesgos evaluados dentro del alcance definido, se establece que el índice de riesgos es medio. Es de anotar que el índice de riesgos calculado es sobre el conjunto de riesgos objeto de la presente auditoría y no corresponde al índice que se calcula sobre el total de riesgos del proceso.
- Las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al 31 de diciembre de 2020, tienen un avance ponderado general de 97%. En el siguiente gráfico, se presentan los resultados del tercer seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por componente:



- Como resultado del trabajo, se evidenció que no se llevó a cabo la actividad “5.2. Monitorear la medición de experiencia del cliente, generando mejoras en los procesos”, que pertenece al Subcomponente 5. Relacionamiento con el Ciudadano, Componente 4: “Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano”. De acuerdo con lo informado por el responsable de la actividad y el responsable del monitoreo del PAAC, durante el año 2020 no se realizaron mediciones de experiencia del cliente, dado que la situación de pandemia dificulta el ejercicio. Por lo anterior, se decidió que no era pertinente incluir esta actividad en el PAAC 2021, toda vez que no se conoce si la situación cambiará de forma que se pueda realizar la medición.
- De otro lado, se observó que las siguientes actividades no fueron terminadas:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Actividades	Porcentaje Avance	Observación	
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.2 <i>Realizar análisis de los componentes de MIPG y definir criterios para su implementación</i>	95	Queda pendiente la socialización y aprobación por parte del comité de gerencia.	
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades	Porcentaje Avance	Observación	
Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1. <i>Diseñar la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana de cuentas de CHEC. Planeación de la implementación para el año 2021</i>	90	Se encuentra pendiente la socialización de la propuesta realizada a la RIC de MIPG al comité de gerencia para su aprobación. Dicha revisión se proyecta realizarse en el año 2021, en el marco del empalme con la nueva gerencia.	
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.			
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividades	Porcentaje Avance	Observación	
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1. <i>Realizar seguimiento trimestral al plan comercial</i>	75	Se viene ejecutando el plan comercial con corte al 3 trimestre sin inconveniente y aplicando variantes o buscando alternativas propias del contexto covid, pero dando cumplimiento.	
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información				
Subcomponente	Actividades	Porcentaje Avance	Observación	
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1. <i>Generar estrategias para la atención de personas con discapacidad auditiva a través de convenios.</i>	70	El contrato con ASORCAL se encuentra vigente y las actividades definidas en el convenio están en ejecución. Esta actividad será incluida en el PAAC de 2021 para continuar con su seguimiento.	

Se verificó con el Área Gestión Operativa, desde donde se indicó que se evaluó con los responsables las acciones sin finalizar del PAAC 2020, y se determinó la pertinencia de incluirlas en el PAAC 2021, con el fin de evidenciar su cumplimiento.

- Finalmente, en el ejercicio de estudio de la unidad auditable realizado en la etapa de planeación del trabajo por parte de Auditoría, se evidenció en el SGI cargado el documento “Riesgos de Corrupción web 2018”, el cual, de acuerdo con la descripción del SGI, contiene el mapa de riesgos de corrupción de la Empresa y presentación con los resultados del proceso de actualización del mapa de riesgos de Corrupción de CHEC, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1474 del 2011 (Nuevo Estatuto Anticorrupción) y el Decreto 2641 de 2012. Este documento fue actualizado por última vez el 2018-08-22, y es diferente a la matriz se ha venido actualizando periódicamente y la versión 2020 se encuentra publicada en la página web.

Verificada la situación vía correo electrónico con el Proceso Ingeniería de Riesgos, se decide no establecer un plan de mejora en este aspecto, toda vez que, como se indicó, se tiene identificada la necesidad de actualizar la matriz y el archivo en el SGI, lo cual se tiene proyectado para el año 2021, con otros cambios que se realizarán en el proceso Gestión Integral de Riesgos, desde su caracterización. Sin embargo, por parte de Auditoría se le hará seguimiento a que se efectúe la actualización en el primer seguimiento cuatrimestral del PAAC con corte al 30 de abril de 2021.

4. RIESGOS EVALUADOS POR AUDITORÍA

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

		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			C6-1, O4-1, (C6-1), (O4-1)		
	2-Baja			E2-1, (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
C6-1	JURÍDICO Y REGULATORIO	Incumplimiento con la normatividad o regulación aplicable a las actividades desarrolladas por CHEC S.A. E.S.P. o modificaciones adversas a la Empresa en el marco normativo o regulatorio, derivadas de la gestión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	-Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso -Supervisión y monitoreo
E2-1	REPUTACIÓN E IMAGEN	Pérdida de confianza y posicionamiento de la empresa ante sus grupos de interés, debido a la inadecuada gestión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	-Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso -Supervisión y monitoreo
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.	-Normatividad, políticas, lineamientos y procedimientos del proceso -Supervisión y monitoreo

Cordialmente,



Sandra Raquel Forero Vega

Auditor CHEC

Trabajo Realizado por:

Victoria Eugenia Ceballos Duque
Profesional 2 Auditoría CHEC