

**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 agosto de 2021.

**1.2.2.** Validar que el acceso a los servicios que brinda CHEC permita simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

**2. ALCANCE**

Segundo Seguimiento PAAC 2021.  
Trámites existentes en CHEC.

**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.
- Auditoría efectuó seguimiento a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de CHEC para el año 2021, requiriendo a los responsables para la actualización de las mismas, en el proyecto del Sistema de Gestión Integral - SGI, y, posteriormente, se verificó la idoneidad de los seguimientos y las evidencias, así como el nivel de cumplimiento.

Es de anotar que el 14 de septiembre de 2021, cumpliendo con el término establecido en la Ley, se realizó la publicación del segundo seguimiento al PAAC 2021 en la página web de CHEC, <https://www.chec.com.co/gobierno-corporativo/informes/informes-emitidos-por-auditoria-interna>

Con corte al 31 de agosto de 2021, el porcentaje de avance del PAAC fue del 61.19%.

COMPONENTES	ACTIVIDADES	PESO	AVANCE
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	6	18,75%	13,75%
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites	2	6,25%	1,25%
Componente 3: Rendición de Cuentas	5	15,63%	10,31%
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	8	25,00%	16,41%
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	9	28,13%	18,59%
Componente 6: Otras iniciativas	2	6,25%	0,88%
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>100%</b>	<b>61,19%</b>

*Tabla No. 1 – Avance PAAC respecto al promedio de actividades por cada uno de los componentes (peso por componente)*

Las actividades que aún se encuentran en ejecución a la fecha de corte, y que no reflejan avances respecto al seguimiento realizado en el mes de abril o con avances mínimos, son:

Componente	Actividad	Meta	Corte 1	Corte 2	Justificación
Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites	Revisión de proyectos eléctricos	Automatización en la realización del trámite a través de formularios electrónicos en la página web de CHEC	20%	20%	Con la Resolución 075 de 2021 de la CREG, se tiene que hacer un portal web donde se ingresen todos las solicitudes, incluidas las que actualmente hacen parte de la estrategia de racionalización de trámites para el presente año.
	Conexión del Servicio	Automatización en la realización del trámite a través de formularios electrónicos en la página web de CHEC	20%	20%	
Componente 3: Rendición de Cuentas	Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	Diseñar la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana de cuentas de CHEC. Planeación de la implementación para el año 2022	10%	10%	Teniendo en cuenta pronunciamientos recientes del DAFP sobre la aplicabilidad de MIPG en las empresas de servicios públicos mixtas, se decide continuar con la actividad como una mejor práctica. Se requiere la mirada integral que incluya el concepto de las áreas de Asuntos Legales y Secretaría General y de Comunicaciones, previo a la socialización de la propuesta ante el comité de gerencia.
	Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional				
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Explorar y diseñar a través de Lucy un formulario "ASISTIDO" para interponer PQR's de manera que Lucy no actúe como direccionador al módulo web sino que se pueda generar ahí mismo con integración a SAC.	10%	25%	Se encontró que en la actualidad también se está intentando implementar el PORTAL del SAC, a través del cual se pueden interponer PQR y acceder a otros servicios. Con el ánimo de no quedar con múltiples canales que apuntan a lo mismo, se está estudiando la posibilidad de que LUCY se integre con el PORTAL del SAC.
Componente 6: Otras iniciativas	Gestión de Clima Ético y fortalecimiento de la cultura organizacional en términos de integridad y ética	Realizar sondeo de percepción ética y valores (medición de clima ético)	5%	8%	La medición de clima ético de CHEC se tiene planeada para ser realizada entre octubre y noviembre del presente año, teniendo en cuenta que hay otras mediciones organizacionales que se deben realizar previamente.
		Realizar diagnóstico del estado actual de la gestión anticorrupción, en el marco de la implementación del programa de cumplimiento anticorrupción	10%	20%	Luego de realizar todo el proceso de convocatoria pública para la implementación del programa de cumplimiento anticorrupción, el 2 de septiembre de 2021 se recibió notificación de declaración de proceso desierto; ante lo cual se iniciará un nuevo proceso de contratación con solicitud única de oferta.

*Tabla No. 2- Actividades por componente con avances mínimos o sin avance respecto al corte de abril de 2021*

Por lo anterior, se recomienda a los responsables realizar las acciones pertinentes orientadas a cumplir las actividades propuestas para la tercera fecha de corte, es decir, 31 de diciembre de 2021.

- Auditoría realizó acompañamiento en la ejecución de las actividades del componente 5 del PAAC 2021 relacionadas con la medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública ITA, que efectúa la Procuraduría General de la Nación (PGN), encaminadas al cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 y sus anexos, quedando pendiente el diligenciamiento, seguimiento y coordinación del cargue de la Información en la Matriz de Cumplimiento ITA.

Al respecto se evidenció que en la página oficial de la PGN se encuentra publicada la Circular No. 018 emitida el 22 de septiembre de 2021, mediante la cual informa las acciones preventivas que adelantará la entidad en relación con la implementación de la Resolución 1519 de 2020 y sus anexos, las cuales se transcriben a continuación:

- *“Durante el primer semestre del año 2021, se trabajó en la elaboración y adecuación de la Matriz de Cumplimiento ITA, con fundamento en las nuevas prerrogativas previstas en la Resolución 1519 de 2020 y sus respectivos anexos.*
- *Desde el segundo semestre del 2021 y primero del 2022, se adelantarán las capacitaciones y socializaciones a los sujetos obligados y/o ciudadanía en general, en materia de diligenciamiento de la nueva Matriz de Cumplimiento ITA, así como, la adecuación en el aplicativo de las nuevas preguntas y adecuación de la herramienta de seguimiento y vigilancia.*
- *A lo largo del segundo semestre del año 2022, se realizará una nueva medición del Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública (ITA), por medio de la convocatoria y auditoría de los sujetos obligados focalizados. Por tal motivo, se exhorta a los sujetos obligados a cumplir con los plazos y requisitos establecidos en la Resolución 1519 de 2020.”* (La cursiva es nuestra)

El 30 de septiembre de 2021, se llevó a cabo sesión de la mesa de trabajo ITA, coordinada por Auditoría, en la cual se socializó el contenido de la Circular 018 emitida el 22 de septiembre de 2021 y se acordó adoptar las siguientes acciones:

- Escalar la problemática que se expone por parte del delegado de TI sobre los ajustes que se requiere sobre ciertos aplicativos webs, y que no son de gobernanza de CHEC.
  - Una vez inicie la migración de información al nuevo portal empresarial, enviar un comunicado a la PGN, informando el cambio de la página y como se afecta la información reportada en la matriz de cumplimiento ITA 2020.
  - Incluir en el plan de trabajo de auditoría 2022, una asignación encaminada a evaluar el nivel de cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 y sus Anexos.
- Durante la ejecución del presente trabajo, Auditoría sirvió como puente de comunicación entre CHEC y otras filiales del grupo como ESSA, CENS y EDEQ, con el fin de conocer las prácticas de estas empresas en relación con las estrategias de racionalización de trámites y su posición frente a la aplicabilidad del SUIT. Se concluyó que las filiales ESSA y EDEQ se encuentran en proceso de implementación y gestión del SUIT con el acompañamiento del DAFP. La filial CENS, no lo tiene implementado al considerar que no se encuentra dentro de los sujetos obligados. Por su parte CHEC, tiene inscritos 14 trámites en el SUIT, pero no se está gestionando la herramienta para inscribir, actualizar y suprimir trámites.

Como resultado del trabajo de verificación se identificaron oportunidades de mejora en la aplicación y funcionamiento de controles en cuanto a la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites en CHEC, toda vez que se evidenció la probabilidad de materialización de riesgos por incumplimiento normativo. De acuerdo con lo anterior se formularon acciones para subsanar la causa raíz de las situaciones identificadas, estableciendo en el SGI el plan de mejora 51305.

**4. RIESGOS EVALUADOS POR AUDITORÍA**

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

		<b>CONSECUENCIA</b>				
		<b>1-Mínima</b>	<b>2-Menor</b>	<b>4-Moderada</b>	<b>8-Mayor</b>	<b>16-Máxima</b>
<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, O4-1, (C6-1), (O4-1)		
	<b>2-Baja</b>			E2-1, (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**

<b>Código</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Escenario del riesgo</b>	<b>Controles</b>
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

## 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:

Prioridad	Descripción	Criterio
Alta	Requiere implementación dentro de los seis meses siguientes al recibo del informe.	Auditor
Media	Requiere implementación en el corto plazo (un año), la cual debe quedar incorporada en la planeación anual.	Metodología Planes de mejoramiento (*)
Baja	Requiere implementación en el mediano plazo (mayor a un año), la cual debe quedar incorporada en la planeación anual.	Metodología Planes de mejoramiento (*)

(\*) Guía metodológica para la gestión de planes de mejoramiento – Dirección Diseño Organizacional

### 210028-01 ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES

**Prioridad: Alta**

**Riesgos: C6-1, E2-1, O4-1**

Auditoria verificó la normatividad relacionada con la implementación de la Estrategia de Racionalización de Trámites, e identificó que el pasado 24 de agosto de 2021 fue expedida la Resolución 455 por el Departamento Administrativo de la Función Pública, donde se establecen los lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la Ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.

La interpretación por parte de Auditoria es que la norma en mención, es de cumplimiento para CHEC, teniendo en cuenta lo indicado en el artículo 2°:

***“ARTÍCULO 2. Ámbito de aplicación. El presente acto administrativo deberá ser aplicado por todos los organismos, entidades y personas integrantes de la Administración Pública en los términos del Artículo 39 de la Ley 489 de 1998, las empresas de servicios públicos domiciliarios de cualquier orden y naturaleza***

*y los particulares cuando cumplan funciones administrativas o públicas. A todos ellos se les dará el nombre de autoridades.”*

(Negrilla y subrayado es nuestro)

Esta norma establece las obligaciones a cargo de las “*autoridades*”, tales como: identificar el inventario de trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública y registrarlo en el SUIT (Art. 9); actualizar la información de los trámites, otros procedimientos administrativos y consultas de acceso a información pública en el SUIT (Art. 10); suprimir en el SUIT requisitos abolidos por normas antitrámites (Art. 11); la responsabilidad de estandarización (Art. 12); depurar y garantizar la calidad de la información registrada en el SUIT (Art. 13); registrar trimestralmente en el SUIT la información relacionada con el número de solicitudes atendidas por cada trámite, OPA o por cada consulta de acceso a información pública asociada a trámites (Art. 14); y registrar en el SUIT, la estrategia de racionalización de trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de que trata la Ley 1474 de 2011 y su seguimiento (Art. 15).

Por último, establece que el Departamento Administrativo de la Función Pública elaborará un informe anual con destino a la Procuraduría General de la Nación en la que se relacionan las entidades que incumplan las disposiciones relacionadas con la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y con lo estipulado en la Ley 2052 de 2020.

Como resultado de las pruebas adelantadas por Auditoría, se evidenció que la empresa ha adelantado acciones encaminadas a la racionalización de los trámites relacionados con la prestación del servicio, actividad que en el último año ha sido impulsada por la emergencia sanitaria que llevó a facilitar la atención de las necesidades de los usuarios. Sin embargo, no se 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 está gestionando.

Además, en la verificación de las actividades del Componente 2 Estrategia de Racionalización de Trámites del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se evidenció que, con corte al 31 de agosto de 2021, presenta un nivel de cumplimiento del 20%. En reunión adelantada con la Líder del Proceso ATC, el 30 de septiembre de 2021, se indicó que en cumplimiento de la Resolución 075 de 2021 de la CREG, la empresa debe diseñar un sistema transaccional donde el cliente pueda ingresar trámites, ver el estado de atención, hacer seguimiento, entre otros, y su desarrollo abarcaría las actividades del componente 2 Estrategia de Racionalización de Trámites del PAAC 2021. Por lo anterior, se recomendó solicitar las modificaciones o ajustar las actividades del PAAC o sus seguimientos, enfocadas al cumplimiento de la Resolución 075 de 2021 de la CREG.

De acuerdo con lo anterior, se recomienda que por parte del Área Asuntos Legales y Secretaría General de CHEC se emita un concepto sobre la aplicabilidad de las normas relacionadas con la implementación de la estrategia de racionalización de trámites y, como consecuencia de ello, sobre la obligación de gestionar el SUIT. De acuerdo con el concepto emitido por el área, se recomienda definir las acciones correspondientes, integrando a todas las áreas responsables, y documentándolas en el PAAC.

El no cumplimiento de la normatividad externa relacionada con la implementación de la estrategia de racionalización de trámites puede ocasionar que se materialice el riesgo de incumplimiento normativo.

En la reunión de análisis de causa raíz se estableció que la causa de lo observado es el método de trabajo, se identificaron las causas y se propusieron las acciones para atender la oportunidad de mejora, las cuales serán documentadas en el SGI, en el plan de mejora ID 51305.

Cordialmente,



**Sandra Raquel Forero Vega**  
Auditor CHEC

Trabajo Realizado por:

Victoria Eugenia Ceballos Duque  
Profesional 2 Auditoria CHEC