

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 30 de abril de 2021.

2. ALCANCE

Primer seguimiento PAAC 2021.

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.

3.1 AVANCE DE LAS ACTIVIDADES DEL PAAC 2021

- Como resultado del trabajo de seguimiento, se evidenció que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue publicado en la página web de la empresa antes del 30 de enero de 2021, previa difusión a nivel interno y externo, por medio de correos electrónicos y redes sociales, con el fin de que los grupos de interés participaran en su construcción a través de comentarios y sugerencias por medio del canal oficial del PAAC.
- Auditoría verificó el nivel de avance y los seguimientos, observando que algunas actividades se encontraban sin iniciar o sin seguimientos, por lo que se requirió a los responsables para que ingresaran los avances en el mecanismo dispuesto en el SGI, dentro de un plazo razonable, el cual, una vez vencido, permitió realizar el análisis de cumplimiento de las actividades planeadas para el cuatrimestre.

Como resultado de dicho análisis, se verificó que las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte al 30 de abril de 2021, tiene un avance ponderado general de 38,4%, y todas las actividades planeadas se encuentran en ejecución. A continuación, se presenta el gráfico con los resultados del primer seguimiento cuatrimestral al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por componente:

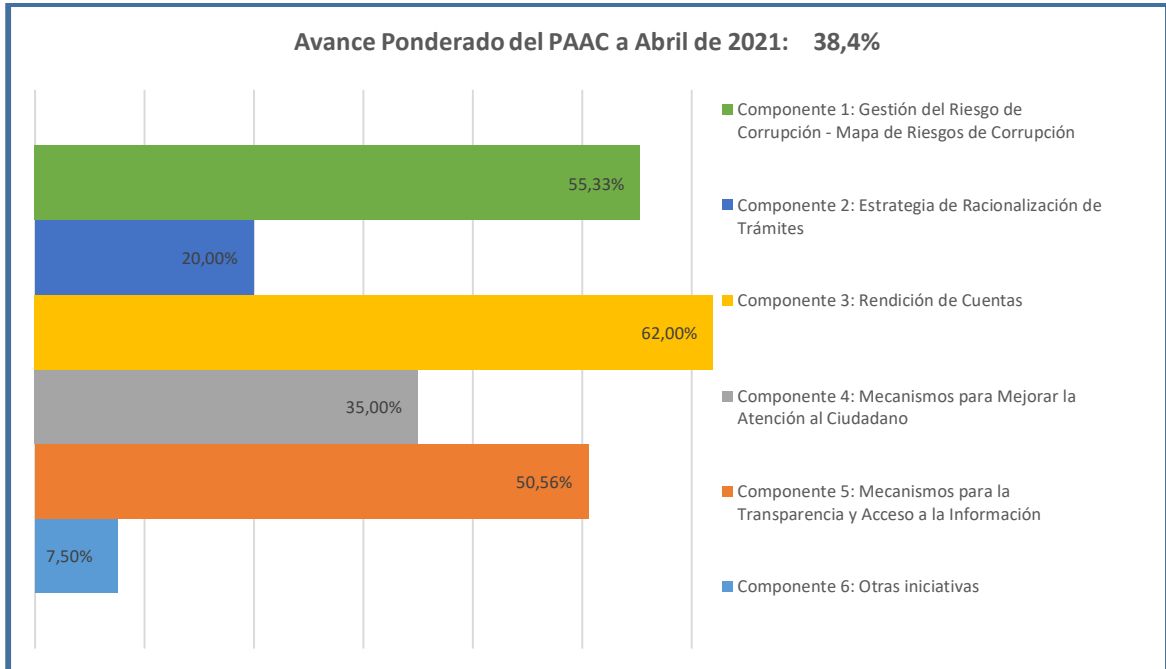


Gráfico 1. Avance Ponderado del PAAC al 30 de abril de 2021

- Además, se verificó la inclusión en el PAAC 2021 de las actividades que no fueron terminadas durante la vigencia 2020, de acuerdo con la evaluación de pertinencia realizada por las áreas responsables, así:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción		
Subcomponente / Procesos	Actividades	SEGUIMIENTO 2021
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos	1.2 Realizar análisis de los componentes de MIPG y definir criterios para su implementación	Dando abance a pronunciamiento emitido por la sala de consulta del Concejo de Estado, el DAFP emitió concepto en el cual establece que las empresas de servicios públicos domiciliarios mixtos no se encuentran obligadas a la implementación de MIPG. Por ende, no se incluyen actividades asociadas en el PAAC 2021.
Componente 3: Rendición de Cuentas		
Subcomponente	Actividades	SEGUIMIENTO 2021
Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1. Diseñar la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana de cuentas de CHEC. Planeación de la implementación para el año 2021	Dando abance a pronunciamiento emitido por la sala de consulta del Concejo de Estado, el DAFP emitió concepto en el cual establece que las empresas de servicios públicos domiciliarios mixtos no se encuentran obligadas a la implementación de MPG.
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.	Esta actividad se incluye nuevamente en el PAAC 2021: Diseñar la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana de cuentas de CHEC. Planeación de la implementación para el año 2022

Componente 3: Rendición de Cuentas			
Subcomponente	Actividades		SEGUIMIENTO 2021
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>	Dando alcance a pronunciamiento emitido por la sala de consulta del Concejo de Estado, el DAFP emitió concepto en el cual establece que las empresas de servicios públicos domiciliarios móviles no se encuentran obligadas a la implementación de MPG.
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1.		Esta actividad se incluye nuevamente en el PAAC 2021: Diseñar la estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana de cuentas de CHEC. Planeación de la implementación para el año 2022
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano			
Subcomponente	Actividades		SEGUIMIENTO 2021
Subcomponente 5 Relacionamiento con el Ciudadano	5.1.	<i>Realizar seguimiento trimestral al plan comercial</i>	El 19 de enero de 2021 se evidenció el seguimiento final 2020 al plan comercial registrando avance en cada iniciativa. Se concluyó por parte del responsable de la actividad que en términos generales la mayor parte de las iniciativas se cumplieron, algunas se superaron y otras fueron ajustadas o tuvieron variantes por contacto covid que generaron afectaciones, adaptaciones y reorientaciones. Como soporte se adjuntó matriz de seguimiento como registro. Esta actividad, al ser de ejecución sucesiva se plantea nuevamente para el PAAC 2021.
	5.2.	<i>Monitorear la medición de experiencia del cliente, generando mejoras en los procesos</i>	Por parte del equipo responsable de esta actividad, se evaluó la pertinencia de incluir esta actividad en el PAAC 2021 y se decidió que no toda vez que no se conoce si las situaciones cambiarán de forma que se pueda realizar la medición.
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información			
Subcomponente	Actividades		SEGUIMIENTO 2021
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	<i>Generar estrategias para la atención de personas con discapacidad auditiva a través de convenios.</i>	Se asocia una actividad al Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad, 4.1. Continuar con la generación de estrategias para la atención de personas con discapacidad auditiva a través de convenios. Mediante el cual se evidencia la ejecución del contrato con ASORCAL.

3.2 MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Respecto a la Matriz de Riesgos de Corrupción, se evidenció lo siguiente:

- Actualización con el Comité de Gerencia y su posterior publicación en la página web de la empresa.¹
- Actualización del mapa de riesgos de corrupción en el aplicativo SGI en el proceso de Gestión Integral de Riesgos.
- Socialización sobre la gestión de los riesgos de corrupción con los grupos de interés, por medio del informe de sostenibilidad de CHEC, capítulo de Transparencia y Anticorrupción.²
- Realización del monitoreo trimestral con los miembros del Comité de Ética, con el fin de identificar señales de riesgos de corrupción y controles, en el cual se tuvo en cuenta la gestión de dicho comité y el trámite de incidentes reportados a través de la Línea Ética-Contacto transparente. Como resultado se concluyó que no se evidencia la necesidad de actualizar la matriz de riesgos de corrupción de CHEC.

¹ <https://www.chec.com.co/Portals/0/normatividad/transparencia/anticorrupci%C3%B3n/Riesgos-2021.pdf>

² <https://www.sostenibilidadchec.com/wp-content/uploads/2021/03/Transparencia.pdf>

- El seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, lo efectúa Auditoría, de la siguiente manera:
 - En el plan de auditoría 2021 se encuentra incluido el trabajo de aseguramiento ID 2709 que inicia en el mes de junio y tiene como objetivo evaluar que, en la gestión de riesgos de procesos, se aplique lo establecido en Guía Metodológica para la Gestión Integral de Riesgos, el alcance incluye la evaluación de los controles de fraude y corrupción.
 - En los trabajos de aseguramiento que se efectúan durante el año, se considera como obligatorio la evaluación de los riesgos de fraude y corrupción, en el caso de que no aplique en el proceso a evaluar, se deja documentado su análisis. En el primer cuatrimestre del año, se incluyó la evaluación del riesgo de corrupción en los siguientes trabajos:

Trabajo de aseguramiento	Estado	Calificación final del riesgo de corrupción
Atención de incidentes notificados por el sindicato	Terminado	Probabilidad baja - Consecuencia moderada
Peticiones daño equipo eléctrico	Terminado	Probabilidad baja - Consecuencia moderada
Gestión cartera	En ejecución	Pendiente

3.3 CIERRE DE BRECHAS ITA

Auditoría realizó acompañamiento en la ejecución de las actividades en el componente 5 del PAAC 2021 relacionadas con la medición del índice de transparencia, establecidas para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos mediante el informe especial 200292 - Análisis Reporte de Auditoría ITA para el periodo 2019 Semestre 2 PGN (Procuraduría General de la Nación). El avance de dichas actividades fue el siguiente:

- Se conformó la mesa de trabajo ITA, integrada por profesionales de Asuntos Legales y Secretaría General, Soporte Clientes, Gestión Documental, Comunicaciones, Gestión Operativa y Auditoría, con el objetivo de analizar la información publicada en la página web de la empresa, de acuerdo con los criterios de la matriz de cumplimiento ITA, y definir los responsables de la información.
- El 01 de febrero de 2021, después de realizar el análisis con las áreas involucradas, CHEC envió carta de réplica a la Procuraduría General de la Nación frente a los resultados del Reporte de Auditoría ITA para el periodo 2019 Semestre 2 PGN, sobre aquellas categorías de información que se concluyó cumplen con los criterios definidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública, y demás normas que la reglamentan. A la fecha no se ha recibido respuesta sobre esta solicitud.
- Durante el mes de marzo de 2021, la mesa de trabajo ITA revisó y analizó el esquema de publicación de la empresa, con el fin de establecer los ajustes requeridos para dar cumplimiento al Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2021 de MinTic, el cual establece los lineamientos de estandarización del esquema de publicación de información, con plazo de implementación al 31 de marzo de 2021.
- Dentro de las gestiones adelantadas por la mesa de trabajo ITA, se reajustó la estructura del esquema de publicación de información de CHEC y de la sección de “Transparencia” que se encuentra publicada en la página web; además, se solicitó a los responsables la información requerida para cumplir con los lineamientos del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2021 de MinTic. El 26 de marzo de 2021 se incorporó el nuevo botón de transparencia en el mega menú del home <https://www.chec.com.co/Home/Transparencia>

- Auditoría realizó la verificación sobre el cumplimiento del Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2021 de MinTic, y evidenció que, a la fecha del presente informe, se encuentra pendiente realizar los ajustes necesarios en la página web de CHEC sección de “Transparencia”, para cumplir con los siguientes lineamientos establecidos en la norma en mención:

“(...) 2.4. Requisitos en menú destacado.

(...) Los sujetos obligados tendrán que habilitar como mínimo tres menús destacados en el header o encabezado del sitio web, y en todo caso, en la parte inferior de la barra superior (top bar) a que hace referencia el artículo anterior, incluyendo: 1. Transparencia y acceso a la información pública. 2. Atención y Servicios a la Ciudadanía, 3. Participa.

(...) 2.4.1 Criterios generales de publicación de información pública:

a. Todo documento o información, deben ser publicados en forma cronológica del más reciente al más antiguo.

b. Los contenidos e información dispuesta para los usuarios deberán ser accesibles conforme con el Anexo 1 de la presente Resolución, y utilizar un lenguaje claro.

c. Se debe contar con un buscador en el que la ciudadanía pueda encontrar información, datos o contenidos. Se sugiere disponer de búsquedas a partir del texto del contenido, tipologías, temas, subtemas, palabras claves, entre otros.

d. Toda la información debe ser publicada en formatos que permitan: su descarga, acceso sin restricciones legales, uso libre, procesamiento por máquina y realizar búsquedas en su interior.

e. Todo documento o información debe indicar la fecha de su publicación en página web.

f. La información pública debe contar con una fuente única alojada en el menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública evitando duplicidad, de forma que, independientemente el enlace/menú/sección en la que se divulgue la información se redireccionará a la fuente única.

(...) 2.4.2 Menú de Transparencia y acceso a la información pública:

(...) Al interior de la sección de transparencia y acceso a la información pública se debe contar con un buscador en el que la ciudadanía pueda encontrar información, datos o contenidos. Se sugiere disponer de búsquedas a partir del texto del contenido, tipologías, temas, subtemas, palabras claves, entre otros.”

Lo observado por Auditoría, fue presentado en la mesa de trabajo ITA el día 25 de mayo de 2021, y se acordó que se tomarán las acciones para dar cumplimiento a la Norma. Es de anotar que no se incluye en el presente informe plan de mejora porque Auditoría acompaña la mesa de trabajo ITA y estará atento a la implementación de los asuntos pendientes.

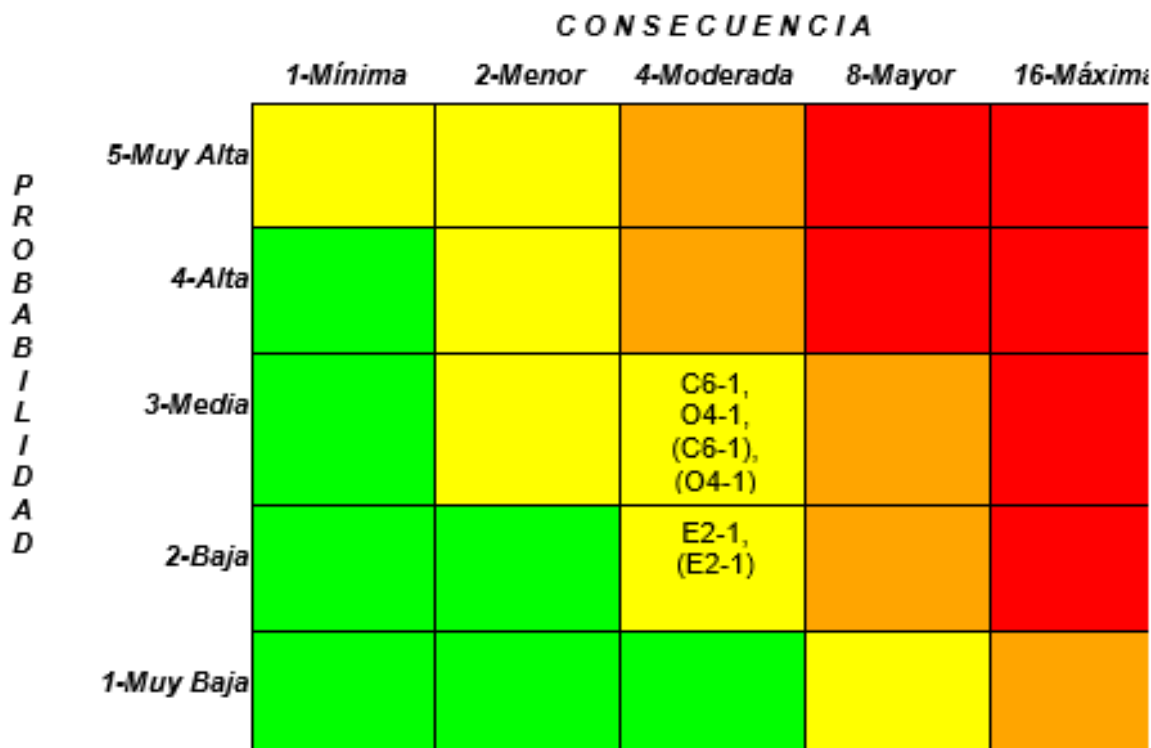
3.4 EVALUACIÓN DE EFICACIA PLAN DE MEJORA ID 49907

- Se evaluó el cumplimiento y la eficacia del plan de mejora ID 49907 a cargo del proceso Gestión de Riesgos, observando que las actividades no se encontraban debidamente cumplidas y documentadas, por lo que se solicitó a los responsables realizar ajustes al análisis de causa raíz y a los seguimientos que evidencian el cumplimiento de las actividades, los cuales fueron realizados dentro del plazo acordado, vencido el cual, se verificó el cumplimiento de las acciones establecidas.

En el plan de auditoría 2021 se tiene la asignación 2709 donde se verificará, entre otros asuntos, si los responsables de procesos conocen y aplican la metodología para evaluar controles y la nueva pestaña desarrollada por el proveedor del SGI, *Almera*, donde se visualiza la ficha técnica para la evaluación de controles.

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
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