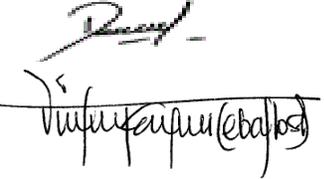


CHEC
PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS
PROCESO AUDITORIA INTERNA
 FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

INFORME AUDITORÍA CUMPLIMIENTO DEL ARTICULO 76 DEL ESTATUTO
ANTICORRUPCIÓN Y DECRETO REGLAMENTARIO 2641 DE 2012
 Periodo auditado: 1° de enero al 30 de Junio de 2014
INFORME NÚMERO: 1409007

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	Profesional II Área Auditoria y profesional III Temporal	Auditora	Auditora
NOMBRE:	Doralba Mosquera Vargas Victoria Eugenia Ceballos Duque	Sandra Raquel Forero Vega	Sandra Raquel Forero Vega
FIRMA			
FECHA:	Septiembre 02 de 2014	Septiembre 02 de 2014	Septiembre 09 de 2014

Este documento es confidencial y es de propiedad de Auditoría Interna de CHEC. Prohibida su reproducción o distribución por cualquier medio, sin previa autorización del Auditor Interno.

CHEC
PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS
PROCESO AUDITORIA INTERNA
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

Manizales, Septiembre 09 de 2014

Señor (a)
JOSEFINA ARENA RAMÍREZ
Profesional 1
Proceso Gestión Solicitudes

Asunto: Resumen Ejecutivo Informe Auditoria Cumplimiento Artículo 76 del Estatuto Anticorrupción y Decreto Reglamentario 2641 de 2012

Cordial saludo,

En cumplimiento del trabajo como Auditores Internos, adjunto se está remitiendo el Informe de Auditoria al Cumplimiento del artículo 76 del Estatuto Anticorrupción y Decreto Reglamentario 2641 de 2012, el cual fue realizado aplicando las normas de auditoría interna generalmente aceptadas, emitidas por the Institute Internal Auditors.

El objetivo del trabajo efectuado consistió en verificar la atención de las peticiones, quejas y reclamos presentados por los usuarios ante la organización, de conformidad con las normas internas y externas vigentes, con el fin de determinar la existencia y aplicación efectiva de controles que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de cumplimiento.

La evaluación comprendió la aplicación de pruebas de cumplimiento, para lo cual se determinó una muestra homogénea de peticiones, quejas y reclamos presentada por los usuarios ante la organización durante el año 2014. Asimismo, se realizaron pruebas sustantivas encaminadas a determinar la trazabilidad de la información.

Como resultado de nuestro trabajo de verificación y después de evaluar la existencia y funcionamiento de controles para mitigar los riesgos, se concluyó debilidades respecto a la trazabilidad de la información reportada a través de los diferentes canales de comunicación, así como frente la actualización normativa de los procedimientos que se aplican en la organización.

Las observaciones encontradas fueron discutidas y analizadas con el profesional de Gestión Solicitudes César Iván Álvarez Villa, sin embargo no se suben a planes de mejora porque no son representativas de la muestra analizada, pero se mencionan en el informe con el fin de que se fortalezcan los controles por parte de los responsables del proceso.

CHEC
PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS
PROCESO AUDITORIA INTERNA
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

Del proceso de auditoria surge una (1) recomendación la cual fue revisada por el profesional Cesar Ivan Álvarez Villa quien expresó sus comentarios y está de acuerdo con la misma, por lo tanto asumió el compromiso de atender el plan de mejora en el Sistema de Gestión Integral (SGI), con el fin de dar solución a las causas que dio origen a la recomendación.

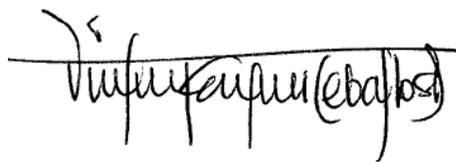
A continuación se presenta un resumen de la recomendación con su nivel de prioridad cuyo significado es el siguiente:

Nro.	Recomendación	Prioridad
1	<p>Procedimiento para la gestión de solicitudes presentadas a través de la página web:</p> <ul style="list-style-type: none">• Actualizar el Instructivo para el ingreso, trámite y notificación de un requerimiento en el SIEC IN-AC-01-000-003 Versión 1, en el cual se incluya el diligenciamiento obligatorio del campo radicado página web.• Crear un procedimiento para la atención de solicitudes de la página web, con el fin de que con su comprensión y aplicación se cumpla con las actividades establecidas en el proceso, en beneficio de los clientes externos e internos y los demás grupos de interés.	Media (atención entre 6 meses y un año)

Cordialmente,


SANDRA RAQUEL FORERO VEGA
Auditor Interno (E)


DORALBA MOSQUERA VARGAS
Profesional II Área Auditoria


VICTORIA EUGENIA CEBALLOS DUQUE
Profesional III Temporal Área de Auditoria

CHEC
PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS
PROCESO AUDITORIA INTERNA
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

**INFORME AUDITORÍA CUMPLIMIENTO ARTICULO 76 DEL ESTATUTO
ANTICORRUPCIÓN Y DECRETO REGLAMENTARIO 2641 DE 2012**

1. OBJETIVO GENERAL

- Verificar la atención de las peticiones, quejas y reclamos de acuerdo con las normas internas y externas vigentes, con el fin de determinar la existencia y aplicación efectiva de controles que disminuyan la probabilidad de ocurrencia de los riesgos de cumplimiento.

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la organización para el trámite de las peticiones quejas y reclamos, así como el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1774 de 2011 modificado por el decreto 2641 de 2012.
- Constatar a través de la página del SUI la oportunidad en el reporte de las PQR, que se debe realizar mensualmente antes del 20 de cada mes, de acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD 20102400008055 del 16 de marzo de 2010, capítulo 9.

3. ALCANCE

- Se seleccionó como muestra 72 reclamaciones presentadas durante el período comprendido entre enero y junio de 2014.

4. FORTALEZAS

- Se da cumplimiento a lo establecido en la normatividad externa respecto de la atención de las peticiones, quejas y reclamos.
- Se cuenta con los recursos necesarios para el trámite de las peticiones, quejas y reclamos.
- Se aplican debidamente las directrices impartidas en la organización para el manejo del archivo.

CHEC
PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS
PROCESO AUDITORIA INTERNA
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

- Se realiza periódicamente capacitaciones y retroalimentaciones sobre el manejo y adecuado control de las peticiones, quejas y reclamos.

5. CONCLUSIONES

- Existen debilidades respecto a la trazabilidad de la información reportada a través de la página web y la línea telefónica frente a los datos ingresados al SIEC (Estado y medio solicitante), lo cual se vería reflejado en la generación de reportes y manejo de estadísticas.
- No se encuentra definido un procedimiento claro para la atención de solicitudes por página web. Además en el “Instructivo para el ingreso, trámite y notificación de un requerimiento en el SIEC”, no se indica el diligenciamiento del registro del radicado web.
- Tanto el Manual para la atención de peticiones, quejas y reclamos, como los procedimientos establecidos por la organización se encuentran desactualizados respecto del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ello ocurre toda vez que mediante sentencia C-818 de 2011 la Corte Constitucional declaró inexecutable los artículos del mencionado código mediante los cuales se reglamentaba lo relacionado con el derecho de petición. Los efectos de dicha declaratoria quedaron diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014, a fin de que el Congreso expida la Ley Estatutaria del derecho de petición, en la que se actualicen los elementos estructurales de esta garantía constitucional, con base en las exigencias de la nueva Carta Política y de la jurisprudencia constitucional, respondiendo al espíritu del nuevo Código Contencioso.

Además de lo anterior, el proceso de Gestión Solicitudes de CHEC se encuentra a la espera de la definición de lineamientos del proyecto EPM sin fronteras respecto al tema.

Sin embargo, se debe precisar que durante la evaluación se observó que de manera general se aplican adecuadamente los requerimientos normativos externos para dar atención a las peticiones, quejas y reclamos presentados por usuarios ante la empresa. Las directrices correspondientes son comunicadas a los responsables de la gestión a través de correos electrónicos.

CHEC
PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS
PROCESO AUDITORIA INTERNA
 FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

- El proceso de Gestión Solicitudes ha cumplido con los reportes ante la SSPD (SUI) de atención de reclamos de los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2014 en la fecha establecida por la norma, sin embargo por inconvenientes que han surgido de la página del SUI, a la fecha no se ha podido enviar la información de los reclamos de los meses de mayo, junio y julio de 2014, no obstante, se observan las evidencias de requerimientos internos hacia la entidad de control para subsanar las situaciones presentadas. A la fecha del presente informe aún no ha sido posible el reporte de la información mencionado al SUI.

6. RIESGOS EVALUADOS POR EL PROCESO DE AUDITORÍA INTERNA

El mapa de riesgo con control, producto de la evaluación independiente adelantada por el proceso de auditoría interna, arrojan los siguientes resultados:

		Consecuencia con control				
		1-Mínima	2-Menor	4-Moderada	8-Mayor	16-Máxima
Probabilidad	5-Muy alta					
	4-Alta					
	3-Media					
	2-Baja		R2,R3,R4, R5	R6		
	1-Muy baja		R1			

Listado de riesgos y controles evaluados

Código	Riesgo	Control
R1	Incumplimiento normativo	<ul style="list-style-type: none"> Verificación del manejo de los requerimientos Seguimiento al incumplimiento de la normatividad vigente Verificación a la entrega oportuna de respuestas y citas y seguimiento a las respuestas. Garantizar la gestión de todos los requerimientos de entes externos. Gestión de Procedimientos

CHEC
PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS
PROCESO AUDITORIA INTERNA
 FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

Código	Riesgo	Control
		<ul style="list-style-type: none"> Control sobre la guarda y custodia de la información asociada con PQRS.
R2	Inoportunidad del reporte de información que se sube a la página del SUI	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión de la oportunidad del reporte por parte del líder del proceso de manera periódica
R3	Respuestas inadecuadas, extemporáneas, o que afectan derechos individuales.	<ul style="list-style-type: none"> Verificación del manejo de los requerimientos. Seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente. Verificación a la entrega oportuna de respuestas y citas y seguimiento a las respuestas Seguimiento a la información contenida en el SIEC Garantizar la gestión de todos los requerimientos de entes externos Gestión de Procedimientos
R4	Falta de acompañamiento por parte del proceso de Gestión solicitudes a las localidades	<ul style="list-style-type: none"> Jornadas de acompañamiento periódicas a las localidades por parte del equipo de trabajo
R5	PQR sin ingresar al sistema SIEC	<ul style="list-style-type: none"> Gestión a los diferentes medios por los cuales se ingresan las PQR
R6	Falta de trazabilidad en los datos	<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento a la información contenida en el SIEC Verificación a la entrega oportuna de respuestas, citas y seguimiento a la respuesta. Gestión de procedimientos

7. OPORTUNIDADES DE MEJORA

7.1 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTION DE SOLICITUDES PRESENTADAS A TRAVÉS DE LA PÁGINA WEB

Riesgos relacionados: R6

Prioridad media

El Manual de Políticas y Lineamientos del Proceso de Gestión Solicitudes en el ítem 4.1.1.4., dispone que: *“Se debe establecer un manual para la atención de PQR que*

CHEC
PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS
PROCESO AUDITORIA INTERNA
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

facilite gestión de todos aquellos trabajadores que intervienen en el trámite de las peticiones quejas y reclamos.”

Por su parte el manual de gestión integral en el punto 4.2.14 señala: *“Los procedimientos se encuentran en la documentación de cada uno de los procesos que así lo requiera en el software SGI. En el SGI se publica la última versión de los documentos y para las personas que no tienen acceso a computador se dispondrán copias controladas en sitio, con lista de distribución.”* (La cursiva es nuestra).

En la auditoría se evidenció que el 43% de las solicitudes ingresadas por la página web son PQR cargadas al sistema de información eléctrico comercial, para su gestión, de las cuales se encontraron tres (3) registros sin número de radicado en el SIEC por lo que no fue posible relacionarlo con la información registrada en la página web. **(Ver anexo Nro. 1)**

Además se encontró que de 76 solicitudes de la página web que fueron ingresadas al SIEC, 51 registros no coinciden con el estado asignado a la PQR en el sistema SIEC. **(Ver anexo Nro. 2)**

Lo descrito en precedencia, surge ante la falta de un procedimiento establecido por el proceso de gestión solicitudes para la atención de peticiones, quejas o reclamos a través de la página web, en el cual se identifique el paso a paso para su trámite.

Ello genera falta de trazabilidad de la información lo cual podría afectar la confiabilidad en los datos, como por ejemplo en la generación de reportes, manejo de estadísticas, o para la exactitud de la respuesta frente al usuario.

Recomendación

- Actualizar el Instructivo para el ingreso, trámite y notificación de un requerimiento en el SIEC IN-AC-01-000-003 Versión 1, en el cual se incluya el diligenciamiento obligatorio del campo radicado página web.
- Crear un procedimiento para la atención de solicitudes de la página web, con el fin de que con su comprensión y aplicación se cumpla con las actividades establecidas en el proceso, en beneficio de los clientes externos e internos y los demás grupos de interés.

CHEC
PRESENTACIÓN DE INFORMES GENERADOS
PROCESO AUDITORIA INTERNA
FO-EE-01-000-019 Versión 5.0

Comentario del auditado

El profesional de Gestión Solicitudes, César Iván Álvarez Villa, expresó que en las 3 solicitudes que ingresaron por la web y que se registraron en el SIEC, se incurrió en el error de no dejar en SIEC el número de la web, por lo que ya se hizo la retroalimentación respectiva para que esto no se vuelva a presentar.

Igualmente, que las solicitudes que figuran abiertas en la web, también fue un error que ya fue socializado. Además indicó que como las respuestas sí se dieron al usuario, se pedirá a T.I que las cierre todas, porque si el proceso de Gestión solicitudes lo hace, al usuario le llegará un correo y este pensará que apenas le están respondiendo cuando en realidad ya se le había dado trámite a la respuesta.

Finalmente manifestó que afortunadamente, no se trató de cuestiones graves o que pusieran en riesgo el debido proceso, porque en últimas todas las PQRs fueron atendidas y los usuarios recibieron sus respuestas en el tiempo. Que es cuestión de la calidad y aseguramiento de los datos en los aplicativos, lo cual estarán prestos a mejorar.

Por su parte la profesional de Soporte Clientes, Josefina Arenas Martínez, manifestó que realizó análisis del informe presentado, y que agradece lo aportado en cuanto a la página WEB, donde encuentra buenas oportunidades de mejora.

8. ANEXOS

Anexo Nro. 1



Anexo No.1.xlsx

Anexo Nro. 2



Anexo No.2.xlsx