

## COMUNICACIÓN INTERNA

**Fecha:** 14 de marzo de 2017

**Para:** Dr. Guillermo Durán Uribe  
Personero

**CC:** Dr. Mario Montoya Vanegas  
Personero Auxiliar

Dr. Carlos Alberto Bayer Cano  
Jefe de Planeación

**Asunto:** Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano (corte 31 de diciembre de 2016)

---

Respetados Doctores:

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el decreto 2641 de 2012, realiza de manera periódica (tres veces al año) un seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. En el documento adjunto a este comunicado se presentan los resultados del **tercer seguimiento** al plan, cuyo periodo de evaluación comprende desde el **1 de septiembre de 2016 al 31 de diciembre** del mismo año.

Las labores de evaluación llevadas a cabo por esta oficina, se orientaron a verificar el cumplimiento de las actividades y estrategias definidas dentro de cada uno de los componentes que ha de contener el Plan Anticorrupción y que se citan a continuación:

Primer componente:	Gestión de Riesgos de Corrupción
Segundo componente:	Política Antitrámites
Tercer componente:	Rendición de cuentas
Cuarto componente:	Mejora de la Atención al Cliente
Quinto componente:	Transparencia y Acceso a la Información (Pagina Web)

CITISE : 20170126351686EI

Adicionalmente a los resultados y conclusiones de este seguimiento, se adiciona al informe, unas recomendaciones orientadas al fortalecimiento del Plan para la mejora en el desempeño e impacto del mismo.

Desde esta oficina, quedamos atentos a todas las inquietudes, comentarios y sugerencias que surjan al respecto y que puedan retroalimentar y mejorar la gestión evaluadora y asesora que nos corresponde.

Agradeciendo su atención.

Atentamente,

**LINA MARÍA MURILLO PÉREZ**

Jefe Oficina de Control Interno

Personería de Medellín



**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**TERCER INFORME VIGENCIA 2016**

**FECHA DE CORTE: 31/12/2016**

**Elaborado por:**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**Medellín, 14 de marzo de 2017**

## JUSTIFICACIÓN

La Ley 1474 de 2011 establece en su artículo 73, el deber de las entidades de orden nacional, departamental y municipal de “*elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano*”. Esta estrategia debe contener, además de un “mapa de riesgos de corrupción” y sus medidas de mitigación del riesgo, acciones orientadas a la mejora de la atención al ciudadano y fortalecimiento de la política antitrámite.

Como metodología para la elaboración y seguimiento al Plan, el Decreto 2641 de 2012, establece el documento “***Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano***”, y así mismo determina la que la responsabilidad de la consolidación de este Plan recae sobre la Oficina de Planeación, mientras el seguimiento a su ejecución, está a cargo de la Oficina de Control Interno.

Éste estándar, en su versión 02 del año 2015, establece como responsabilidades puntuales de la Oficina de Control Interno, las siguientes:

1. Adelantar la verificación de la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano
2. Efectuar el seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan, considerando las siguientes fechas de corte:
  - Primer seguimiento: con corte a 30 de abril
  - Segundo seguimiento: con corte a 31 de agosto
  - Tercer seguimiento: con corte a 31 de diciembre

Considerando estas directrices, la Oficina de Control Interno de la Personería de Medellín, elabora el seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al periodo ***01 de septiembre de 2016 a 31 de diciembre de 2016*** y el cual incluye verificaciones de las actividades y estrategias en todos los componentes que deben ser incluidos en el Plan y los que se citan a continuación:

Primer componente: Gestión de Riesgo de Corrupción  
Segundo componente: Racionalización de Trámites

<u>Tercer componente:</u>	Rendición de cuentas
<u>Cuarto componente:</u>	Mejora de la Atención al Ciudadano
<u>Quinto componente:</u>	Transparencia y Acceso a la Información (Pagina Web)

## OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Determinar el avance en el cumplimiento de las estrategias y actividades establecidas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano año 2016, en sus cinco componentes. Así mismo, evaluar en qué grado se ajusta el Plan a la metodología establecida por el Decreto 2641 de 2012 y su documento anexo: *“Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 02”*

## METODOLOGÍA

Para la elaboración de este seguimiento se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Revisión documental (procedimientos, normas internas y normativa externa)
- Revisión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aprobado para el año 2016.
- Entrevista con funcionarios del departamento de Planeación involucrados en la consolidación del Plan.
- Revisión de registros y evidencias de la ejecución de actividades.
- Entrevista con líderes de procesos y/o jefes de dependencia<sup>1</sup>
- Análisis de la información recolectada y elaboración del informe.

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

Los resultados específicos de la presente evaluación se describen el formato del Anexo 1: *“Seguimiento a las estrategias y acciones del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano”* y Anexo 2: *Evaluación de la efectividad de los controles asociados al Mapa de Riesgos de Corrupción*

---

<sup>1</sup> Para el seguimiento de los riesgos de corrupción, sus controles y acciones, se define realizar la evaluación a los “riesgos transversales” y los procesos relacionados a los mismos.

## CONCLUSIONES

- No es posible determinar de manera precisa cual es el porcentaje o grado de cumplimiento del *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano* correspondiente a la vigencia 2016, ya que no se evidencia dentro de este documento, las actividades concretas a realizar durante el año con sus respectivas fechas de ejecución, responsables y metas (o productos), que sean susceptibles de seguimiento y de evaluación de lo “ejecutado” versus lo “planificado”.
- Después de la revisión del “*plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2016*”, se puede concluir que la entidad no está acogiendo la totalidad de las directrices establecidas dentro de la guía “*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 02*”, específicamente en los aspectos que se describen a continuación:
  - No se establecen objetivos claros del Plan. “*Cada entidad en su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe formular los objetivos generales y específicos que establezcan la apuesta institucional en la lucha contra la corrupción*”.<sup>2</sup>
  - No se consideran los formatos y modelos propuestos por la guía para “**planificar**”, ni sus elementos mínimos de planificación (actividades a desarrollar, metas, responsables y fechas): El Plan Anticorrupción de la personería se encuentra redactado de forma tal, que describe los criterios, procedimientos o acciones que se vienen realizando (o se deberían realizar) desde los diferentes procesos, más no se establecen los elementos claros propios de una “planificación” y que consisten básicamente en establecer **acciones futuras, con responsables, fechas y recursos para el logro de un objetivo específico**.
  - No se evidencia la planificación de actividades puntuales para el desarrollo del **total de los componentes y subcomponentes** que establece la guía “*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 02*”. Sin embargo, ha de resaltarse el **trabajo riguroso y disciplinado que se ha llevado cabo para la “Construcción de los Mapas de Riesgos Corrupción” liderado por la Oficina de Planeación**. También se evidencia la ejecución de algunas actividades orientadas al fomento de la transparencia, la lucha contra la corrupción y a

---

<sup>2</sup> “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 02, año 2015”. Página 10.

la mejora de la atención al ciudadano, que aunque no han sido incluidas de manera correcta dentro del plan (planificadas adecuadamente), si apuntan al logro del objetivo general de éste.

- Si bien los registros revisados nos sugieren que claramente hay una participación de los funcionarios en la construcción del mapa de riesgos de corrupción con los lineamientos y asesoría de la Oficina de Planeación, no es tan evidente esta misma participación e involucramiento en la consolidación y desarrollo del plan en **todos sus componentes**. Tampoco es posible evidenciar que los líderes realicen actividades de monitoreo y seguimiento permanente a los controles y acciones establecidas en los mapas de riesgo de corrupción.
- La no evidencia sobre la materialización de alguno de los riesgos de corrupción, **podría sugerir** que los controles y acciones establecidas en el mapa de riesgos están siendo efectivas. Sin embargo, ha de resaltarse, que estos controles/acciones son planteados de una manera muy general, dificultando la tarea de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno y por tanto no es posible concluir de manera contundente, que son efectivamente estas acciones/controles los que están previniendo que los riesgos se materialicen.
- Frente a las recomendaciones emitidas por esta oficina en seguimientos anteriores, se concluye que a la fecha no se han atendido en su totalidad: se observa avance en cuanto a la construcción de la política de riesgo, pero no hay evidencias sobre la construcción de un referente (o procedimiento) para la rendición de cuentas, ni del ajuste a los derechos de petición verbales de conformidad al decreto 166 de 2016 (*véase informe de seguimiento mapa de riesgos de corrupción CITESE: 20160126285395EI*)

## RECOMENDACIONES

- Si bien el Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano no implica que necesariamente se establezcan actividades diferentes o adicionales a las que ya la entidad venga ejecutando en el contexto de “transparencia y lucha contra la corrupción”, si es necesario que estas actividades se **“planifiquen”** de una manera adecuada, es decir:

- Que se definan claramente las acciones/estrategias/actividades a desarrollar durante el año y se establezcan fechas de ejecución de las mismas.
  - Que se definan metas/productos por cada actividad.
  - Que se asignen responsables para cada actividad.
- 
- Incluir en la elaboración del Plan Anticorrupción de la vigencia 2017, actividades que desarrollen todos los componentes y subcomponentes que establece la guía “*Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 02*”, y que sean aplicables a la Personería.
  - Establecer objetivos claros y específicos para cada uno de los componentes del Plan, que además de orientar su ejecución, permitan medir la efectividad del mismo al final de la vigencia.
  - Definir e implementar una estrategia que permita un mayor grado de involucramiento de los funcionarios (especialmente líderes) en la construcción, ejecución y monitoreo del “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, así mismo que fortalezca el compromiso ya adquirido con el monitoreo permanente de las acciones y controles asociados a los riesgos de corrupción de sus respectivos procesos.
  - Aunque la Oficina de Planeación establece que el componente “Racionalización de Trámites” no aplica a la personería, es claro que desde la Alta Dirección y desde el nuevo Plan Estratégico 2016-2020 “Donde Todos Contamos” se han venido dando lineamientos y directrices orientadas a la reducción de costos, tiempos, procedimientos y mejora de la prestación del servicio (Ejemplo: “Personería en línea”). Por esta razón se sugiere evaluar la posibilidad de incluir este componente en el Plan Anticorrupción, entendiendo que las acciones que aquí se definen son aquellas “**...encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web**”<sup>3</sup>
  - Realizar difusión y socialización de las evaluaciones o encuestas de percepción de los usuarios ejecutadas durante el año, a los líderes de proceso, con el fin de que se planteen y ejecuten las acciones pertinentes y que

---

<sup>3</sup> “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 02, año 2015”. Página 20.



efectivamente esta actividad, pueda aportar al objetivo de mejoramiento de la atención al ciudadano.

- Atender las recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno en auditorías pasadas, referentes a:
  - Definición de criterios/procedimientos para el fortalecimiento de la Rendición de Cuentas (Componente: Rendición de Cuentas)
  - Realizar ajustes relacionados a los derechos de petición verbales (Componente: Mejora Atención al Ciudadano)
  - Corregir desviaciones referentes al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, las cuales determino e informo la Oficina de Control Interno en los resultados de auditoría contenidos en el documento CITESE: 20160126312044 EI (Componente: Transparencia y Acceso a la Información).

**ANEXOS**

**Anexo 1: Seguimiento a las estrategias y acciones del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO PERSONERIA DE MEDELLIN (Marque con X a cual seguimiento hace referencia este informe)					Primer Seguimiento: Enero 1 a Abril 30	
					Segundo Seguimiento: Mayo 1 a Agosto 31	
				X	Tercer Seguimiento: Septiembre 1 a Diciembre 31	
				<b>Año vigencia: 2016</b>		
OBJETIVO: Determinar el avance en el cumplimiento de las estrategias y actividades establecidas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano año 2016, en sus cinco componentes. Así mismo, evaluar en qué grado se ajusta el Plan a la metodología establecida por el Decreto 2641 de 2012						
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACCIONES PLANEADAS	ACCIONES REALIZADAS	% AVANCE	EVIDENCIA	OBSERVACIONES
Primero: Gestión de Riesgo de Corrupción	Política de Administración del Riesgo	En el documento "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" del año 2016, no se evidencian actividades <b>planificadas (con responsables, fechas y metas o productos)</b> referentes a estos subcomponentes, tal y como se sugiere en el documento " <i>Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</i> ".	Se evidencia la construcción de una política de administración de riesgos estructurada	ND	Personet-SGC-Riesgos Institucionales- Riesgos de Corrupción	
	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción		Se realizó construcción del mapa de riesgos de corrupción, con todos los líderes y promotores de calidad, según cita previa con el abogado del área de la oficina de Planeación.	ND	<a href="http://www.personeriamedellin.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/sobre-la-personeria/mapa-de-riesgos-de-corrupcion">http://www.personeriamedellin.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/sobre-la-personeria/mapa-de-riesgos-de-corrupcion</a>	La entidad actualmente cuenta con 60 riesgos de corrupción, los cuales han sido reevaluados y ajustados anualmente
	Consulta y Divulgación		Desde la oficina de Planeación se realiza capacitación a los líderes y promotores de calidad con el fin de fortalecer el proceso de construcción del mapa y socializar la metodología y las actualizaciones. Como medio difusión y consulta del mapa de riesgos de corrupción actualizado se encuentra la intranet de la entidad (Personet) y la página web.	ND	Registros de socialización y actualización de la Oficina de Planeación (Dr. Diego Hernando Zuluaga) <a href="http://www.personeriamedellin.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/sobre-la-personeria/mapa-de-riesgos-de-corrupcion">http://www.personeriamedellin.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/sobre-la-personeria/mapa-de-riesgos-de-corrupcion</a>	
	Monitoreo y Revisión		Desde la Oficina de Planeación, se hizo una revisión con los líderes de cada proceso, cuando	ND	Registros de socialización y actualización de la	

			se actualizó el mapa a la fecha de este corte. Sin embargo, no se evidencia un monitoreo permanente por parte de los líderes a los riesgos de subprocesos respectivos ni la evaluación de la efectividad de los controles		Oficina de Planeación (Dr. Diego Hernando Zuluaga)	
	Seguimiento (ver análisis al final de este cuadro)		En la presente evaluación, la Oficina de Control Interno realiza verificación de los controles establecidos para los riesgos de corrupción. Ver Anexo 2.		Ver Anexo 2: Evaluación de la efectividad de los controles asociados al Mapa de Riesgos de Corrupción	Se seleccionan para hacer seguimiento los riesgos transversales que aplican para todos los procesos
Segundo: Racionalización de Trámites	Identificación del Trámite	La Oficina de Planeación informa Por no existir tramites en la entidad no se realiza planeación para este punto	N/A	N/A	N/A	Trámite: Serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para <b>“adquirir un derecho o cumplir con una obligación”</b> prevista o autorizada por la Ley. (DAPF)
	Priorización del Trámite					
	Racionalización de Trámites					
	Interoperabilidad					
Tercer: Rendición de Cuentas	Información de calidad y en lenguaje comprensible	No se evidencia, ni el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, ni en los Planes Operativo y de Acción del año 2016, una planeación clara de actividades relacionadas a la definición y ejecución de la estrategia para la Rendición de cuentas que incluya los subcomponentes	Se presentó un informe de gestión y/o rendición de cuentas dando cumplimiento a la ley 136 de 1994. Este informe se rinde anualmente al Honorable Concejo de Medellín y a la comunidad de forma directa y a través la página web y las redes sociales.	ND	Actualmente la entidad no cuenta con los elementos de información, dialogo e incentivos para el informe de la Rendición de Cuentas en su Plan Anticorrupción.	
	Dialogo de doble vía con la ciudadanía y organizaciones					
	Incentivos para motivar la cultura de rendición de cuentas					

	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	establecidos en la guía <i>“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”</i> .				
Cuarto: Mejora de la Atención al Cliente	Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico	En el documento “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” del año 2016, no se evidencian actividades <b>planificadas (con responsables, fechas y metas o productos)</b> referentes a estos subcomponentes, tal y como se sugiere en el documento <i>“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”</i> .	Se consolidó y entregó el Plan Estratégico para el periodo 2017-2020 “Dónde Todos Contamos”, en el cuál se evidencia directrices y mecanismos que buscan fortalecer el servicio al ciudadano	ND	Se evidencia en el Plan Estratégico líneas estratégicas relacionadas con el servicio al ciudadano y atención al público	
	Fortalecimiento de los Canales de Atención		Se establecieron puntos de atención y canales de comunicación como herramienta para consultas y de información de los servicios que presta la Personería de Medellín. Con el apoyo del área de sistemas se garantiza que la información al usuario permanezca actualizada		Se evidencia actualización de la información comunicada a los usuarios a través de redes sociales y página web.	
	Talento Humano		Se elaboró y ejecutó un plan anual de capacitación el cual incluyó el personal de las áreas que atienden público. Se realizaron capacitación de: Liderazgo y trabajo en equipo, Entrenamiento en puesto de trabajo, Sistema de Gestión de la Calidad y Mejoramiento continuo individual		<a href="http://intranet/Personet/InfoCorporativa/PlanOperativo.asp">http://intranet/Personet/InfoCorporativa/PlanOperativo.asp</a> , periodo enero-julio	
	Normativo y Procedimental		Se actualizan los procedimientos relacionados a la atención de PQRSD incluyendo nuevos controles que mejoren la eficacia y efectividad del proceso	En los Procedimientos PMSP001 y PMSP002, cuya naturaleza de cambio se ajustó al proceso		
	Relación con el ciudadano		Se realiza la encuesta de satisfacción de los usuarios según Formato FMSP017, la cual se hace cuatrimestralmente arrojando informes de mejora, a estos resultados no se les ha podido realizar acciones debido a	ND	Información de los resultados de la encuesta se encuentra en el sistema de la funcionaria encargada de realizar las encuestas	

			que no se han socializado con los líderes de los procesos			
Quinto: Transparencia y Acceso a la Información	Transparencia Activa	Dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2016, no se evidencia la planificación de actividades referentes a este componente y sus subcomponentes.	Si bien se visualiza en la página web de la personería un vínculo relacionado al cumplimiento de la Ley de Transparencia (Ley 1712 de 2014), mucha de la información aquí contenida no está actualizada. La Oficina de Control Interno, realizó auditoría al cumplimiento de esta Ley en Noviembre de 2016 y estableció un conjunto de hallazgos por incumplimientos. A la fecha, muchos de estos no se han solucionado.	ND	<a href="http://www.personeriamedellin.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/ley-de-transparencia-y-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica">http://www.personeriamedellin.gov.co/index.php/informacion-al-ciudadano/ley-de-transparencia-y-derecho-de-acceso-a-la-informacion-publica</a>	
	Transparencia Pasiva					
	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información					
	Criterio Diferencial de Accesibilidad					
	Monitoreo del Acceso a la Información Pública					
Sexto: Iniciativas Adicionales	Iniciativas Adicionales	Por ser un componente opcional la Personería de Medellín para esta fecha no presenta iniciativas adicionales	N/A	ND	N/A	
<b>CONVENCIONES:</b> <b>N/A:</b> No Aplica - <b>ND:</b> No Disponible						

**Anexo 2: Evaluación de la efectividad de los controles asociados al Mapa de Riesgos de Corrupción- \*Seguimiento (análisis realizado a los riesgos transversales de la entidad)**

SUBCOMPONENTE	RIESGO	CONSECUENCIA	ACCIONES PLANEADAS	ACCIONES REALIZADAS	% cumplimiento acciones y controles	EVIDENCIA
Seguimiento (Riesgos Transversales)	Cobro por realización del servicio (Concusión).	Incumplimiento de la misión institucional/ Afectación en la generación o prestación de servicios./afectación imagen institucional/investigaciones por autoridades competentes	Aplicación de procedimientos, entrenamiento inducción, capacitación y reinducción de personal en abril de 2016 y programada para el 10 de octubre de 2016. <b>Controles:</b> Preventivo= sistema de gestión de calidad, sistema de información institucional- herramienta de control de correspondencia institucional- ideario ético. Normatividad Régimen disciplinario y Régimen del empleado público. Monitoreo a la información registrada en los sistemas de información, sensibilización	Desde la OCI se pudo verificar que en el año 2016 se realizó una actividad de inducción a 57 funcionarios y una reinducción a 180	No es posible determinar el porcentaje de ejecución de las acciones planeadas debido a la generalidad de las mismas.	Listado de Asistencia a la inducción y reinducción, la cual reposa tanto en el equipo de Talento Humano como en el computador del funcionario de la oficina de Control Interno en la siguiente ruta:  R:\Control Interno 2017\Informes\Informe Plan Anticorrupción\Informes 2017\Evidencias
	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).-					
	Modificación , alteración y/o ocultamiento de la información que se encuentra en el sistema de Gestión de la Calidad					
	Uso indebido y/o apropiación de recursos de la entidad					
	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.					
	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.					
	Extralimitación de funciones u omisión de funciones					
	Guardar silencio teniendo conocimiento de la comisión de un hecho ilícito o ilegal					