

COMUNICACIÓN INTERNA

Fecha: 28 de agosto de 2015

Para: RODRIGO ARDILA VARGAS
Personero de Medellín

CC: DIRECTIVOS

Asunto: Verificación y evaluación PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento en lo establecido en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual establece que *“Por su parte, el Jefe de Control Interno o quien haga sus veces es el encargado de verificar y evaluar la elaboración visibilización, el seguimiento y control del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, presenta a continuación los resultados de las labores de verificación y evaluación:

1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

La entidad ha identificado un total de 59 riesgos de corrupción y 7 riesgos transversales. Al revisar el mapa de riesgos de corrupción de la entidad, se identifican todos los elementos que el componente exige, atendiendo la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano dado por el Departamento administrativo para la función pública; identificando los riesgos,

valorándolos por procesos, entendiendo que la entidad desarrolla su misión a través de procesos.

2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATÉGIA ANTITRÁMITES

Es importante resaltar que la labor misional de la entidad se desarrolla es a través de servicios no de trámites.

Una vez analizado los servicios que presta la entidad desde el punto de vista misional, podemos concluir que para acceder a los mismos el usuario realiza poca tramitología, cumpliendo con los requisitos del decreto legislativo 019 de 2012.

A medida que se crean procedimientos en el sistema de gestión de la calidad de la entidad se verifica que no se incluyan trámites y regulaciones innecesarias que afecten la actividad de las personas en la administración pública.

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Se continúa con las estrategias de rendición de cuentas de la Personería de Medellín como son:

- estrategia Digital en Web, en la cual se montan los boletines de prensa, comunicados, informes (De gestión y situación de Derechos Humanos), igualmente la comunidad tiene acceso a los programas de televisión institucionales y al link “Transparencia de la información” el cual fue creado dando cumplimiento a la ley 1712 del 2014, mediante el cual el usuario puede acceder a la información corporativa con un solo clic;
- En cuanto a las redes sociales, la comunidad puede estar permanentemente informada de nuestro quehacer misional a través de la cuenta de twitter, en Facebook y a través del canal institucional (personería de Medellín TV que se encuentra montado en YouTube estrategia que se

ha venido adelantando de forma permanente por parte de la oficina de comunicaciones.

- La personería cuenta además con un programa de televisión institucional “personería TV” el cual se emite a través del canal tele Antioquia, tele Medellín, y en más de 60 canales comunitarios del Departamento de Antioquia.
- Se cuenta con un plan de medios en el cual se le da a conocer a la comunidad nuestros servicios; Información que se transmite a través de diferentes programas radiales, medios escritos y audiovisuales.
- También se cuenta con un periódico institucional “Primero el ser Humano” el cual se distribuye como inserto en un medio de alta rotación local.

El Personero de Medellín presentó el informe de rendición de cuentas del periodo 1 marzo de 2014 al 28 de febrero de 2015, ante el concejo de la ciudad, el cual se puede encontrar por la ciudadanía en YouTube, además que ha sido presentado en el programa de televisión Personería TV.

4. CUARTO COMPONENTE: ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atendiendo la solicitud que hiciera la oficina de control interno en informes pasados en cuanto a los horarios de atención al ciudadano, fue emitida la resolución N° xxx mediante la cual se modifica el horario, el cual será prestado entre las 7:30 a.m. y 4:00 p.m. jornada continua, lo cual obedeció a un estudio sobre las necesidades de los usuarios

En aras de hacer más efectiva la atención al ciudadano, se establecieron en la entidad 3 convenios con Coomeva – Savia Salud -Comfama, entidades que dispusieron una persona tiempo completo en la Personería, lo cual conlleva a una disminución significativa tanto en la tramitología que tiene que hacer el ciudadano para obtener respuesta a sus necesidades en estas entidades, como a una

disminución del número de tutelas presentadas en contra de las mismas por la no obtención de sus servicios.

A más de lo anterior se cuenta con tres convenios con Sura – Nueva EPS – Caprecom, el cual consiste en brindarnos atención telefónica y por correo electrónico en cuanto a las necesidades presentadas por los usuarios ante la Personería de Medellín.

Nuestro sistema de QRSR recibe la opinión de la ciudadanía acerca de la prestación de nuestros servicios, si alguna inquietud del usuario tiene que ver con un tema diferente a este, se creo una herramienta denominada info@personeriamedellin.gov.co

RECOMENDACIONES GENERALES

Involucrar y comprometer a todos los servidores de las entidades de la administración publica en la búsqueda de acciones encaminadas a prevenir y administrar los riesgos.

En el año 2014 la oficina de control interno realizo la recomendación de que se incorpore acciones específicas en los mapas de riesgos de corrupción y atención al ciudadano para los riesgos identificados de cada proceso, que a su vez permitan visibilizar el trabajo de cada proceso en dichas actividades; se observa en el mapa de riesgos en corrupción evaluado a la fecha que los controles que se incluyen son acorde al riesgo planteado y que obedecen a una política de prevención de dichos riesgos. Anotando que las conductas que se puedan presentar como resultado del riesgo en corrupción son aquellas en las que la voluntad del operador ha intervenido con una intención o dolo para la obtención de un beneficio determinado. Por lo tanto las acciones encaminadas a evitar la ocurrencia del riesgo son acordes con la definición del mismo y están dirigidas a

sensibilizar al servidor público sobre la consecuencia de incurrir en la conducta descrita y se traduce por medio de capacitación.

Es de suma importancia que la entidad Implemente la atención al cliente por la línea telefónica de la Entidad

La entidad tiene adoptada una política de administración de riesgos de corrupción, que va desde la formulación del mapa de riesgos y su seguimiento y evaluación que se hace cuatrimestral

GLORIA PATRICIA ISAZA ORDUZ
Jefe de Control Interno