

COMUNICACIÓN INTERNA

Fecha: 13 de noviembre de 2019

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

Dr. Mario Montoya Vanegas
Personero Auxiliar

Dr. Carlos Alberto Bayer Cano
Jefe Oficina de Planeación

CC: Líderes de procesos - Promotores de calidad

Asunto: **Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano y Riesgos de Corrupción (corte a 31 de agosto de 2019)**

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 seguimiento al Plan de Corrupción, cuyo periodo de evaluación comprende desde el **2 de mayo de 2019 al 31 de agosto de 2019**.

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.

JORGE HERNANDO GUTIÉRREZ MORALES
Jefe Oficina de Control Interno

CITese : 20190113792479RE



**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)**

SEGUNDO INFORME VIGENCIA 2019

FECHA DE CORTE: 31/09/2019

Elaborado por:

Oficina de Control Interno

Noviembre de 2019

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 1081 de 2015, establece el documento “**Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 02**”. Este estándar, en su, 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 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 **02 de Mayo de 2019 a 31 de Agosto de 2019** 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:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mejora de la Atención al Ciudadano
5. Transparencia y Acceso a la Información

OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN:

- Determinar el avance en el cumplimiento de las estrategias y actividades establecidas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al año 2019, en sus cinco componentes.
- Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción en cada uno de los procesos, evaluando entre otros aspectos la efectividad de los controles y acciones establecidas para la mitigación de estos.

METODOLOGÍA

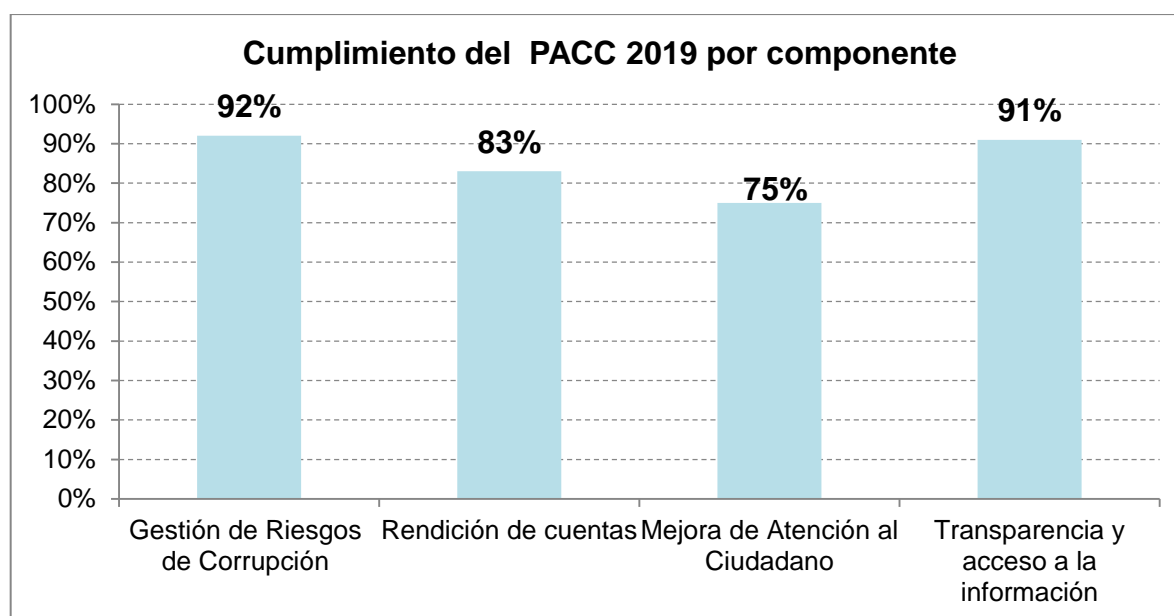
Para la elaboración de este seguimiento se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se solicitó a través de correos electrónicos información a los funcionarios del área responsable de la consolidación del Plan y con los responsables de las estrategias y acciones establecidas en el PAAC en cada uno de sus subcomponentes.
- Se revisó y analizó el mapa de riesgos de corrupción de todos los procesos/ subprocesos de la Entidad en entrevista con los Líderes o responsables.

RESULTADOS

En el gráfico N° 1 se puede visualizar el grado de cumplimiento de las acciones establecidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2019¹.

Gráfico 1. Porcentaje de cumplimiento del PAAC por componente con corte al 30 de agosto de 2019



Los resultados detallados de la presente evaluación se describen en los formatos: Anexo 1: *Seguimiento Al Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano*

El avance del Plan Anticorrupción al cuatrienio correspondiente de Mayo – Agosto de 2019 es el 85%, pendiente por ejecutar un 15%.

Las principales observaciones y conclusiones al cumplimiento del PAAC 2019, se detallan en el apartado siguiente, por cada uno de sus componentes:

¹ Corresponde al porcentaje promedio de cumplimiento en cada componente, considerando ÚNICAMENTE, las acciones que a la fecha de este informe, ya debieron haberse cumplido según lo planificado en el PAAC

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Componente Gestión de Riesgos de Corrupción

- Las acciones referentes a la construcción de la Política de Administración de Riesgos, se han cumplido en un 100%. El seguimiento de las políticas y controles, y la evaluación de su efectividad, la viene realizando la Oficina de Control Interno en los términos establecidos por la Ley y por el mismo PAAC. El presente informe, se constituye en el resultado del segundo seguimiento con corte a 31 de agosto de 2019.
- No se establecen en el PAAC acciones dentro del subcomponente “Consulta y divulgación”. Se recomienda incluir las actividades pertinentes, a fin de acatar completamente los lineamientos contenidos en la guía *“Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Versión 2”*, y la cual establece en su numeral 3 del capítulo VI: *“deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un **proceso participativo** que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación (V.gr. a través de la página Web)”*
- Después de analizar los riesgos de corrupción, asociados a 20 subprocesos, se evidencia que se tiene un seguimiento del plan de riesgos al mes de agosto del 75% y no presenta seguimiento al Plan de Riesgos de acuerdo al SIG (Sistema Integral de Gestión) un 25% de las acciones de control, no han sido ejecutadas totalmente, a pesar de que ya se ha cumplido su fecha planificada de ejecución. Dentro de los subprocesos que presentan incumplimiento, se encuentran: Atención al público, UPDH, Conciliaciones. Es de anotar que los riesgos Seguridad digital, está aprobada por la Resolución N°174 del 11 de Abril de 2019, hace parte del Subproceso de informática.

Se recomienda a los líderes respectivos, asumir el compromiso de monitoreo bajo las orientaciones impartidas y el acompañamiento de la Oficina de Planeación.

- A la fecha de realización del presente informe, no existe evidencia de materialización de alguno de los riesgos de corrupción, por tanto, podría inferirse que los controles diseñados y ejecutados estarían siendo efectivos.
- En la actividad “Seguimiento al mapa de riesgos en corrupción”, se establecen fechas de la vigencia anterior (2018), cuando las actividades de seguimiento contempladas por la Oficina de Control Interno, están planificadas para los meses de mayo y septiembre de 2019 y enero de 2020. Se recomienda realizar la respectiva corrección; hasta la fecha del seguimiento este sigue igual.

Componente Racionalización de Trámites

No se incluye en el PAAC 2019, estrategias o acciones dentro del componente “Racionalización de Trámites”, pues la Oficina de Planeación argumenta que: *“De conformidad con la definición que el Departamento Administrativo de la función Pública ha dado a los trámites y servicios. Se concluye que nuestra Entidad siendo un Organismo de Control, presta servicios a la comunidad. Por lo tanto se considera que este segundo componente no aplica.”*

Ahora bien, desde finales de la vigencia 2018, la Oficina de Control Interno compartió con la Alta Dirección y la Oficina de Planeación, concepto técnico del Departamento Administrativo de la Función Pública (Rdo20185010311951), respecto al registro de algunos de los servicios de la personería en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, y que señala:

“... en lo que respecta a las funciones que desarrollan las Personerías, de conformidad a lo preceptuado en las Leyes 136 de 1994, 850 de 2003, 1448 de 2011, 1437 de 2011, 1551 de 2012, 1755 de 2015 y 1757 de 2015 y Decreto Ley 019 de 2012, Decretos 2150 de 1995, 1333 de 1986 y 4800 de 2011, el Departamento Administrativo de la Función Pública adoptó los siguientes

trámites con el fin de que los mismos sean registrados como únicos por todas las Personerías de las ciudades y municipios del país:

- 1. 67245: Inscripción y registro de veedurías ciudadanas y red de veedurías ciudadanas***
- 2. 67246: Asistencia Jurídica***
- 3. 67247: Declaración de víctima de conflicto armado***
- 4. 67248: Orientación y Seguimiento a derecho de Petición***

Ante este concepto, y considerando el llamado realizado por la Oficina de Control Interno en el comunicado con CITISE 20180113633963EI, el señor Personero manifestó dentro del Comité de Coordinación de Control Interno del día 12 de diciembre de 2018, la importancia de cumplir con estas directrices y solicitó a la Oficina de Planeación proceder con las gestiones pertinentes.

Por lo anteriormente descrito se recomienda, que las directrices y gestiones necesarias para la inclusión de estos trámites en el SUIT, sean consideradas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el componente “Racionalización de Trámites”, subcomponente “Identificación de trámites”².

A la fecha de este informe esta acción de recomendación establecida desde la Oficina de Control Interno sigue igual.

Componente Rendición de Cuentas

Si bien para la fecha de corte de este informe, se han cumplido la mayoría de acciones establecidas en el componente de “Rendición de Cuentas” del PAAC, el avance acumulado a agosto de 2019 es del 83%. Este porcentaje se explica por las siguientes situaciones:

- Campaña interna para incentivar la participación de todos los líderes de procesos en el aporte a la rendición de cuentas, esta actividad no se cumplió en

² Fase en la cual cada entidad debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 02)

la fechas establecida del PAAC; pero es de anotar que la Oficina de Comunicaciones implemento campañas internas de rendición de cuentas durante los meses de Junio y Julio de 2019.

- Programación rendición cuentas

Frente a esta iniciativa se realizó el cronograma de Rendición de cuentas para la vigencia con el apoyo de los líderes de los procesos.

- Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad

Frente a esta última actividad, la Jefe de la Oficina de Comunicaciones, manifiesta no tener claridad sobre la misma y desconocer el motivo de por qué esta fue incluida en el PAAC como una actividad de la Oficina de Comunicaciones.

Se recomienda entonces, que se revise esta acción, conjuntamente con la Oficina de Planeación, y dar claridad en el Plan para así, asegurar su posterior cumplimiento.

Componente Mejora de la Atención al Ciudadano

- Frente a las estrategias y acciones establecidas dentro de este componente del PAAC, muestra un avance acumulado del 75%, en la cual se representa en el cumplimiento de la actividad:

“Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en Salud en el Trabajo, en especial en materia de accesibilidad y señalización”, para ello la entidad con el SG- SST realizaron acciones en beneficio de la comunidad, entre las cuales se cuentan:

- Vigilancia privada, para un ingreso seguro la cual da indicaciones a los usuarios a donde dirigirse, adicional se cuenta con dos filtros, el del ingreso y el de la oficina de información, el cual toma datos y direcciona a los usuarios y da la tarjeta de ingreso a las áreas internas de la Personería.

- Se cuenta con señalización de rutas de evacuación, planos de evacuación direccionando en caso de emergencia a dirigirse a punto de encuentro a funcionarios y usuarios, se cuenta con sillas de ruedas para personas discapacitadas, extintores, camillas y botiquín fijos y portátiles, con protocolo de ingreso seguro a instalaciones y baño público, los cuales están publicados físicos.

“Actualizar y difundir el portafolio de servicios al usuario de la entidad”, para ello se realiza la estrategia de Voz a Voz de los servicios que presta la entidad para la comunidad a través de las oficinas de atención al ciudadano.

- Así mismo también se detectan algunos incumplimientos como se describe a continuación:
 - No hay evidencia de acciones correctivas (dentro del Plan de Mejoramiento Institucional) para el año 2019, como resultado del análisis de los servicios no conformes y de las PQRSR's presentadas en Atención al Público, tal y como se estableció en la quinta actividad del subcomponente “Fortalecimiento de los Canales de Atención”. Esta observación se presentó en el informe anterior.
 - Frente al subcomponente “Talento Humano”, se estableció que el subproceso de Atención al Público *“Solicitaría el fortalecimiento de los procesos de selección del personal, basados en competencias orientadas al servicio, para atención al público”* para el 1° de marzo de 2018. No hay evidencia del cumplimiento de esta acción, y tampoco es clara la razón por la cual se establece una fecha de cumplimiento anterior a la vigencia del Plan. Se recomienda revisar conjuntamente con la Oficina de Planeación, pertinencia y adecuación de esta estrategia y su respectiva fecha de vencimiento.

Componente Transparencia y Acceso a la Información

- Este componente se tiene una ejecución acumulada para agosto 30 de 2019 del 91%, quedado por ejecutar un 9%.
- Las actividades establecidas dentro de este componente, con fecha de cumplimiento anterior al 31 de agosto, se han ejecutado según las evidencias presentadas por la Oficina de Planeación.
- Realizar cronograma de reuniones periódicas de grupo de trabajo Ley de Transparencia.
- Se continua con el seguimiento y verificación a la publicación de información mínima requerida por Ley transparencia.
- Se ha identificado el avance en el cumplimiento de los “criterios diferenciales de accesibilidad”, permitiendo traducir la información en 4 idiomas diferentes al español (English, french, Italian, Portuguese), también se evidencia una herramienta de audio que facilita la consulta de los contenidos a personas con posibles limitaciones visuales o analfabetismo. Se está trabajando en implementar información relacionada con el sistema para las personas Sordas del MinTic.

Sin embargo, se hace necesario advertir, que sigue observándose incumplimientos frente a la publicación / actualización de la información mínima en la página web, conforme a los requisitos de la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015. Por citar algunos ejemplos:

- No se evidencia informe de TODAS las solicitudes de acceso a la información, denuncias y tiempos de respuesta que contenga como mínimo: N° solicitudes recibidas, N° solicitudes trasladadas a otra institución, Tiempo de respuesta a cada solicitud, N° solicitudes a las que se niega el acceso a la información.

- Los manuales listado maestro de Documentos MDPI005, listado de servicios MDPI 006, indicadores de gestión MDPI003, se encuentran desactualizados.

De acuerdo al subcomponente “Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información” la entidad viene Implementación el Manual de Derecho de Petición en la documentación del S.G.C, esta actividad se viene realizando conjuntamente con la Oficina de Gestión Jurídica; así mismo se viene desarrollando el Manual Interno del Derecho de Petición.

Posteriormente se iniciará las etapas de capacitación de estos manuales y campañas al interior de la entidad de estos procedimientos. A la fecha del seguimiento se tiene un cumplimiento del 60%.

En el subcomponente “Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información” esta actividad tiene un cumplimiento a este seguimiento del 60%, de acuerdo a la información remitida por la Oficina de Planeación y Sistema de información se viene realizando la construcción del Pinar (Plan Institucional de Archivos), este se presentará en el Comité de Archivos en el mes de noviembre para su aprobación.