

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PERIODO SEPTIEMBRE - DICIEMBRE DE 2016

en cumplimiento de la ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al **plan anticorrupción y atención al ciudadano**, correspondiente al periodo septiembre – diciembre de 2016, verificando el cumplimiento de las actividades planteadas en el mismo y el que se presenta en los siguientes términos:

1. COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Teniendo en cuenta que para el presente periodo de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano el componente de RdC los resultados de lo programado y ejecutado se presentó en el anterior informe, para el presente periodo se pudo establecer que la Oficina de Planeación y la Dirección de Estudios Especiales se encuentran elaborando el cronograma de actividades para el próximo ejercicio de Rendición de Cuentas que se llevará a cabo al finalizar el primer semestre de 2017.

2. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Subcomponente 1 – Arreglo institucional:
Según a lo reportado por la Auditoría Delegada para la vigilancia de la Gestión Fiscal, se adelantaron los arreglos institucionales necesarios para que el proceso de participación ciudadana, al cual se encuentra inscrita la atención de peticiones ciudadanas, ocupe los niveles más altos de reconocimiento, evaluación y control de la entidad.
- Subcomponente 2 - Fortalecimiento de los canales de atención: Las actividades de este componente, relacionadas con el fortalecimiento de los canales de atención, coinciden con las planteadas en el componente de racionalización de trámites, en el cual se incluyeron tres actividades dirigidas a la ampliación y mejoras de los canales de comunicación puestos a disposición de los ciudadanos.
- Subcomponente 3 - Talento Humano: En este componente se programaron tres actividades de capacitación y sensibilización sobre el proceso de participación ciudadana, una a cargo de la Dirección de Talento Humano y dos a cargo de la Auditoría Delegada. Respecto de la primera, el día 13 de Diciembre se llevó a cabo a través de la doctora Lina Moncaleano del Departamento Administrativo de la Función Pública; la Auditoría Delegada,

cumplió con la meta de realizar las capacitaciones del primer y del segundo semestre con todas las dependencias de la Entidad.

- Subcomponente 4 - Normativo y procedimental: Se llevó a cabo la actualización de la Carta de Trato al Usuario, de la Resolución Interna y del Procedimiento para la Atención de Peticiones Ciudadanas en las fechas establecidas en el Plan para cada una de estas actividades. Se adjunta copia de los documentos señalados. Adicionalmente, durante el segundo semestre de 2016 se llevó a cabo una nueva actualización del procedimiento para la atención de peticiones ciudadanas, del normograma, de la caracterización y de los indicadores.
- Subcomponente 5 - Relacionamiento con el ciudadano: Actualmente la AGR envía, con cada respuesta de fondo, una encuesta de satisfacción a los petitionarios y semestralmente se realiza la tabulación y el análisis de resultados de las encuestas que los petitionarios remiten diligenciadas y se produce un informe destinado a la Auditora Auxiliar.

3. TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN:

En la actualidad los resultados de la gestión desplegada para el trámite de solicitudes de acceso a la información hacen parte del informe trimestral de Gestión de la Auditoría Delegada para el Control Fiscal, en este documento se indica, entre otras cosas, el tiempo de respuesta a cada una de las peticiones presentadas ante la AGR y las decisiones tomadas para cada petición de acceso a la información. Los mencionados informes se pueden consultar en la página web de la AGR en la sección atención al ciudadano.

4. ESTRATEGÍA ANTITRÁMITES

La Auditoría General de la República de acuerdo a su labor misional, no cuenta con trámites que requieran los ciudadanos, se ha considerado importante que el servicio de atención de peticiones ciudadanas cumple con aquello que persigue el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por las siguientes razones:

- Simplificación de requisitos: En la actualidad, la AGR no exige a los ciudadanos requisitos distintos a los ordenados por el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 para la presentación de las diferentes modalidades del derecho de petición, los cuales constituyen elementos básicos de identificación y descripción que no representan ningún tipo de esfuerzo desproporcionado o innecesario que se traduzcan en una carga injusta para los petitionarios. Adicionalmente, los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar sus peticiones de manera anónima, lo cual reduce la cantidad de información que deben aportar para que se tramite su petición y la AGR no

rechaza peticiones por considerarlas incompletas, en estos casos se limita a cumplir lo ordenado en los artículos 15 y 17 de la Ley 1437 de 2011.

- Esquemas no presenciales: Se han dispuesto distintos canales de comunicación que garantizan la presentación verbal o escrita de peticiones sin que sea necesario que los ciudadanos tengan que hacerse presentes ante la entidad para que sus peticiones sean recibidas, radicadas o tramitadas. En este sentido, la AGR pone a disposición de la ciudadanía diferentes líneas telefónicas, entre las que se encuentra la línea 018000120205, las cuales pueden utilizarse para la presentación de peticiones verbales, adicionalmente los ciudadanos cuentan con varias direcciones de correo electrónico para la presentación escrita de las mismas.
- Optimización y automatización del servicio: En la actualidad la AGR cuenta con el aplicativo SIA-ATC, a través del cual el ciudadano es llevado paso a paso por un formulario de captura de datos que le permite presentar sus peticiones de manera electrónica, adicionalmente si el ciudadano informa que desea recibir las respuestas o notificaciones, a que haya lugar, en su correo electrónico, el aplicativo las remite automáticamente una vez que los funcionarios encargados del trámite las carga para actualizar la gestión adelantada. Este instrumento también hace parte de los esquemas no presenciales de la AGR.

Como se puede ver, respecto del servicio de atención de peticiones, la AGR garantiza el menor costo para los ciudadanos, la mayor cantidad posible de canales de recepción y un espacio permanente de orientación y colaboración liderado por el Grupo de Participación Ciudadana; necesariamente, todos estos elementos buscan garantizar un mayor nivel de acercamiento entre la entidad y la ciudadanía, al tiempo que persiguen lograr un mayor nivel de eficiencia en la prestación del servicio.

5. RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Durante el periodo evaluado se pudo establecer que en la Entidad no se configuró ningún riesgo de corrupción.

GLORIA ELENA RIASCOS MORA
DIRECTORA DE LA OCI

Enero 18 de 2017