

## SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PERIODO ENERO –ABRIL DE 2017

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. MAPAS DE RIESGO

Según el monitoreo efectuado por los líderes de los procesos a los respectivos mapas de corrupción durante el periodo objeto de seguimiento, y de acuerdo a lo reportado no se configuró ningún riesgo de corrupción.

### 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE TRÁMITE PROCESO PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
1	Atención de Peticiones Ciudadanas	Tecnológica	Formularios diligenciados en línea.  Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.	El aplicativo SIA-ATC está funcionando en mejores Condiciones que en 2016, sin embargo, se requiere avanzar en el proceso de mejora continua de sus funcionalidades y productos.	Realizar las mejoras identificadas en el diagnóstico del servicio	Esta mejora representa para el ciudadano la posibilidad de contar con un aplicativo que le brinde información oportuna de la gestión adelantada por parte de la AGR.	Oficina de Planeación	01/02/17	31/10/17

La AGR a través de la oficina de planeación celebró contrato de prestación de servicios No. 063 de 2017 con el ingeniero Carlos Sierra, mediante el cual se realizarán desarrollos al SIA ATC acorde con lo requerido por el grupo de atención al ciudadano, esta actividad se ejecutará en el segundo semestre de 2017 acorde con el cronograma establecido entre el contratista y la AGR. Se adjunta copia de fragmento del contrato donde se detalla el apoyo al SIA ATC por parte de la oficina de planeación - grupo de sistemas.

### 3 .MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Respon sable	Fecha	Cumplimiento y evidencia
1.Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Arreglo Institucional	Conforme al objetivo institucional 3 y objetivo estratégico 3.1 "Impulsar la atención y promoción de la Participación ciudadana", la meta consiste en ampliar la cobertura de la formación en control social e incrementar niveles de satisfacción del ciudadano respecto de sus OQR en un 100% según la oferta.	Todas las Dependencias	Permanente	La actividad se ha venido desarrollando con la ejecución del Plan de Promoción y Divulgación para la Participación se evidenció los listados de asistencia a la actividad sobre control social y control fiscal adelantada en la ciudad de Villavicencio
2.Fortalecimiento de canales de atención	2.1 Segto. aplicativo móvil	Seguimiento y control semanal	Ofic. de Planeación		Enero/diciembre/2017
3.Talento Humano	3.1 Fortalecimiento de Competencias	Capacitación Anual	Auditoría Delegada	Junio 2017	La actividad se ha cumplido en un 57%, hasta el momento se han llevado a cabo 12 de las 21 capacitaciones previstas, las cuales corresponden a las siguientes dependencias: Las dependencias que hasta el momento no han recibido capacitación son las nueve gerencias seccionales que conforman el nivel desconcentrado.
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1 Actualización de la Carta de Trato Digno	Carta actualizada	Auditoría Delegada	Junio de 2017	La actividad se cumplió en un 100% y la Carta de Trato digno al Usuario actualizada puede ser consultada en la página web de la AGR de la siguiente manera: Atención al Ciudadano – Generalidades – Carta trato digno Igualmente se adjunta una copia de la misma.

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Encuesta de satisfacción ciudadana	La AGR adelanta semestralmente una encuesta de percepción de la ciudadanía sobre los servicios y misión de la entidad. Para ello se envía con cada respuesta de fondo, una encuesta de satisfacción a los petitionarios la cual también se encuentra en el SIA ATC. del análisis de resultados de las encuestas se produce un informe destinado a la Auditora Auxiliar.. Adicionalmente, en el informe de gestión trimestral se hace un seguimiento de las peticiones más importantes en materia de control fiscal y esto permite conocer cuáles son los intereses principales de los ciudadanos a los cuales se les presta el servicio de atención de peticiones	Todas las dependencias de la AGR	30 de julio de 2017 31 enero de 2018	La primera actividad está prevista para el 30 de julio de 2017, por esta razón en este informe no se presentan resultados.
	5.2	Promoción de la capacidad ciudadana	Video promocional	Aud. Delegada y Comunicaciones	29 de abril de 2017	La actividad se cumplió en un 100% y el video promocional puede ser consultado en la página web de la AGR de la siguiente manera: Atención al Ciudadano – Experiencias de Participación.

Con el fin de dar alcance al cumplimiento de las actividades señaladas en la tabla anterior tenemos:

#### 1.2 Infraestructura para la prestación del servicio:

**Correos electrónicos:** Los correos electrónicos disponibles por la AGR para la recepción de peticiones ciudadanas y relacionados en la carta de trato digno han estado disponibles y en servicio durante el cuatrimestre evaluado.

**Líneas telefónicas:** Con el propósito de determinar si las líneas telefónicas se encontraban en funcionamiento, se procedió a realizar una verificación, realizando llamadas a cada uno de los abonados, a efectos de establecer comunicación telefónica. El resultado del ejercicio fue el siguiente:

Gerencia Seccional	Teléfono	Funciona	Gerencia Seccional	Teléfono	Funciona
Nivel Central	318 6800	Si	Barranquilla	(5)3694538	Si
	3816710	Si		(5)3694456	Si
	3816713	Si		318 6800	Si
	3186800 ext. 2034	Si		3816710 Ext. 4081	Si
	18000120205	Si		3164720528	Si
Medellín	(4)2681268	Si	Neiva	(8)8719953	Si
	(4)2680374	Si		(8)8710026	Si
	3186800	Si		318 6800	Si
	3816710	Si		3816710 Ext. 5001	Si
	3157003895	Si		3153092985	Si
Bogotá	318 6800	Si	Armenia	(6)7411007	Si
	3816710 Ext. 4020	Si		(6)7411058	Si
Cali	(2)8889081	Si		318 6800	Si
	(2)8889082	Si		3816710 Ext. 5021	Si
	(2)8889071	Si		3178930121	Si
	318 6800	Si	Cúcuta	3186800	Si
	3816710 Ext. 4083	Si		3816710 Ext. 5041	Si
3152094684	Si	3152526263		Si	
Bucaramanga	(7)6802399	Si	Villavicencio	3186800	Si
	(7)6802156	No		3816710 Ext. 5061	Si
	318 6800	Si		3183515402	Si
	3816710 Ext. 4061	Si	Montería	318 6800	Si
	3162888184	Si		3816710 Ext. 5081	Si
		3184321148		Si	

Como resultado de la verificación realizada, se determinó la existencia de una línea telefónica que no se encuentran funcionando adecuadamente, ante lo cual se procedió a tomar las acciones necesarias para volver a poner en funcionamiento dicha línea telefónica.

#### 2.1 Seguimiento y control aplicación móvil:

1. Se encuentra implementado y funcionando el Web service que permite a los ciudadanos hacer una PQR desde la APP, en la cual se puede anexar contenido multimedia.
2. Se encuentra implementado y funcionando Web Service que se conecta con el aula virtual en Moodle de la AGR.
3. Se está publicando la información Georreferenciada de acuerdo al modelo de negocio de la AGR, la cual toma información directamente del SIAObserva.

#### 4. COMPONENTE DE RENDICIÓN DE CUENTAS

##### Subcomponente 1 . Información de calidad y en lenguaje comprensible

Actividad 1.1 .Publicar en la página Web de la AGR trimestralmente los informes de auditoría y estudios especializados que se realicen. De acuerdo a lo reportado por el líder del proceso de Orientación Institucional se viene cumpliendo con la publicación en la página web de los informes de auditoría y los documentos metodológicos que se realizan.

Actividad 1.2. Publicar con oportunidad los contenidos temáticos en el micro-sitio (Rendición de cuentas). Respecto a esta actividad, se informó que a partir de la segunda (2da) semana de mayo de 2017 se habilitará el micro-sitio donde se alojarán todos los documentos que soportan la rendición de cuentas 2017.

Actividad 1.3. Facilitar datos y estadísticas referentes al control fiscal a partes interesadas que los requieran. (Secretaría de Transparencia de la Presidencia, Universidades, Congreso, ONG'S, etc.). La actividad se viene desarrollando adecuadamente. Durante los 4 primeros meses del año se han facilitado datos y cifras relacionadas con el control fiscal a la Secretaría de Transparencia de la Presidencia, el Departamento Administrativo de la Función Pública.

##### Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Se cuenta con un cronograma de trabajo donde se muestran todas las actividades que se desarrollarán. Todavía al momento del presente reporte no se ha desarrollado ninguna gestión respecto a este subcomponente.

Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

#### 5. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						30/04/2017 Evidencias:
Subcom ponente	Actividades	Meta y Producto	Indicadores	Responsables	Fecha programada	
3.Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información."	1.1	Revisar la versión publicada del Inventario de Activo de Información (IAI)	documento IAI	Dirección de Recursos Físicos	30/07/17	El inventario de activos de información (versión 1) se encuentra publicado en la sección Planeación, gestión y control (programa de <u>gestión documental</u> ) web institucional. Se realizara la 2ª. Actualización y publicación del <b>inventario de activos de información</b> , antes del próximo 30 de julio de 2017.
	1.2	Actualizar la versión del IAI				
	1.3	Publicar la versión actualizada del IAI en la página web institucional.				
	2.1	Revisar la versión publicada del IICR				

	(información clasificada y reservada)	de información clasificada y reservada - IICR / documento		Recursos Físicos	Clasificada y Reservada, (versión 2) se encuentra publicado en la sección Planeación, gestión y control ( <u>programa de gestión documental</u> ) de página web institucional.
2.2	Actualizar la versión del IICR				<b>Nota:</b> Se realizara la 3ª. Actualización y publicación del <b>índice de información Clasificada y Reservada</b> , antes del próximo 30 de julio de 2017.
2.3	Publicar la versión actualizada del IAI en la página web institucional.				

### Monitoreo de acceso a la información pública

La Entidad genera los informes trimestrales de solicitudes de acceso a la información los cuales hacen parte del informa trimestral de gestión emitido por la Auditoria Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, en este informe se indica entre otras cosas el tiempo de respuesta a cada una de las peticiones presentadas ante la AGR, las decisiones tomadas afrente a cada petición. Estos Informes pueden ser consultados en la página WEB a través de la siguiente ruta: Atención al Ciudadano – Participación Ciudadana – Resultados; en el correo se adjunta copia del informe de gestión del primer trimestre de 2017.

### RECOMENDACIONES DE LA OCI

- Esta oficina recomienda que se asignen los recursos financieros a las diferentes actividades propuestas en los componentes del Plan.
- Como se tiene previsto actualizar la información de inventario de activos de información y de Índice de Información Clasificada y Reservada se ajusten a los requerimientos del Decreto 103 de 2015 por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública.

  
**GLORIA ELENA RIASCOS MORA**  
**DIRECTORA DE LA OCI**

Mayo 8 de 2017