

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PERIODO MAYO - AGOSTO 30 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 Mayo-Agosto de 2017 , verificando el cumplimiento de las actividades planteadas en cada uno de los componentes y el que se presenta en los siguientes términos:

1. MAPAS DE RIESGO

Se efectuaron modificaciones y ajustes a los Mapas de Riesgos de la Entidad por procesos, los que se encuentran publicados en el aplicativo SIA POAS Manager, en concordancia con las metodologías de riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública; de la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano” y de las metodologías del riesgo para Sistemas de seguridad de la información.

A finales del mes de agosto, se elaboró una propuesta de ajuste a los formatos para la administración de riesgos, se realizó una capacitación personalizada en el proceso de cargue en el SIA POAS de dos de los riesgos, así como también la explicación en cada uno de los componentes (contexto, identificación, análisis, valoración y mapa de riesgos), posterior a ello y por instrucciones de la Directora de la Oficina de Planeación, se debía continuar con la revisión y actualización de los demás riesgos que se encuentran en el SIA POAS incluidos los de Corrupción actividad que se encuentra pendiente para desarrollarse en el mes de Octubre.

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

En este componente y en cumplimiento de la acción planteada la Oficina de Planeación realizó las siguientes mejoras:

- ✓ Análisis y diseño de nueva versión del SIAATC modificando el patrón de arquitectura software actual (WebForms) por MVC.
- ✓ Implementación de tecnología ORM para acceso a la base de datos cumpliendo el estándar de arquitectura MVC. Este proceso ha sido acompañado por el mejoramiento continuo del modelo de datos del negocio.
- ✓ Prototipado de la interfaz visual para la nueva aplicación SIAATC
- ✓ Cambios pertinentes a las páginas de estilos requeridas por el sitio para implementar una interfaz amigable y moderna del nuevo SIAATC bajo la arquitectura MVC
- ✓ Desarrollo e implementación del módulo Cartelera Virtual
- ✓ Desarrollo e implementación en fase de prueba del portal de ciudadanía para inclusión de solicitudes.

Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Funcionario Responsable	Cumplimiento y evidencia
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Arreglo Institucional	Conforme al objetivo institucional 3: "Fortalecer el posicionamiento y utilización del sistema de control fiscal con la ciudadanía", y el 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 los niveles de satisfacción del ciudadano respecto de sus solicitudes y peticiones ante la AGR en un 100% según la oferta.	Todas las Dependencias	Permanente	Marta Cecilia Zuluaga Gómez	La actividad se ha cumplido en un 100% y se ha desarrollado con la ejecución del Plan de Promoción y Divulgación para la Participación Ciudadana. Como evidencia se adjunta copia de los listados de asistencia a la actividad sobre control social y control fiscal adelantada la Corporación Universitaria del Caribe. También se adjunta copia del correo de divulgación de la firma de convenios con las universidades CECAR y UNIMINUTO (Medellín y Bogotá)
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1 Fortalecimiento de Competencias	Capacitación Anual	Auditoría Delegada	Junio 2017	Edinson Heyner Palacios Castillo	La actividad se cumplió en un 100%, se llevaron a cabo las 21 capacitaciones previstas, en el correo se adjuntan los listados de asistencia de las nueve gerencias seccionales que se capacitaron en el segundo cuatrimestre. Las encuestas de satisfacción se encuentran en la Auditoría Delegada disponibles para consulta debido a que por tamaño no fue posible adjuntarlas. En el informe anterior se aportaron los soportes de las capacitaciones de las 12 dependencias restantes.

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada	Funcionario Responsable	Cumplimiento y evidencia
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualización de la Carta de Trato Digno	Carta actualizada	Auditoría Delegada	Junio de 2017	Edinson Heyner Palacios Castillo	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 quiere contar con la percepción de la ciudadanía respecto de los servicios y misión de la entidad, en términos de objetividad y veracidad. Para ello la AGR envía con cada respuesta de fondo, una encuesta de satisfacción a los peticionarios la cual también se encuentra dispuesta a través del SIA ATC. Semestralmente se realiza la tabulación y el análisis de resultados de las encuestas que los peticionarios remiten diligenciados y se produce un informe destinado a la Auditora Auxiliar. De esta manera se ha venido midiendo la impresión y concepto que tiene la Ciudadanía de la Gestión que adelanta la AGR en atención de peticiones. 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	Edinson Heyner Palacios Castillo	Se cumplió con la primera actividad prevista, se adjunta copia del informe de satisfacción ciudadana del primer semestre de 2017.
	5.2	Promoción de la capacidad ciudadana	Video promocional	Auditoría Delegada y Grupo de Comunicaciones	29 de abril de 2017	Edinson Heyner Palacios Castillo	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.

Componente 4: Rendición de cuentas

La Oficina de Control Interno de la AGR, en cumplimiento del rol de evaluación y seguimiento independiente, a las actividades de información propias de la gestión de la Entidad y entre otras, al proceso de Rendición de Cuentas “RdC” a la ciudadanía, presenta el siguiente informe sobre los resultados obtenidos en desarrollo y ejecución de la estrategia, acorde con los elementos del Manual Único de Rendición de Cuentas, elaborado por el DNP y el DAFP, tales como:

- ✓ Información
- ✓ Diálogo
- ✓ Incentivos

Se verificó que la Oficina de Planeación de la Entidad, presentó ante el Comité Directivo, el cronograma de RdC para su respectiva revisión y aprobación.

De acuerdo con la caracterización de usuarios y la base de datos, se realizó la invitación a través de correos electrónicos. Adicionalmente se utilizó el sistema de banner publicado en la página web y redes sociales, con el fin de fomentar la participación y asistencia de la ciudadanía y grupos de interés.

La publicación del evento se hizo en el diario La República el 9 de julio de 2017; La audiencia pública de RdC se llevó a cabo el 13 de julio de 2017 en el auditorio de la Universidad Católica de Colombia, ubicado en la Avenida Caracas # 46-72 piso 2, de Bogotá, D.C., con la asistencia de 169 personas.

Se destaca que la Entidad dispuso al servicio de la ciudadanía y de los grupos de interés diversos canales de interlocución y de interacción, a saber: Internet, banner, redes sociales; para registrar y atender las propuestas e inquietudes, adicionalmente, se publicó el reglamento, el formulario para la formulación de preguntas por parte de los asistentes, y el informe de gestión 2015-2017.

Finalmente, al evento se le aplicó la encuesta de evaluación del proceso de RdC por parte de los asistentes, y de un total de 69 encuestas diligenciadas, el nivel de satisfacción arrojó los siguientes porcentajes:

Contenido: Bueno 39%, Excelente 57%
Material: Bueno 44%, Excelente 48%

CONCLUSIONES

El primer elemento de la RdC, que se pudo evidenciar en el respectivo informe de gestión publicado en la página web, hace referencia a la información, la generación de datos y contenidos sobre la gestión y el resultado de esta, el cumplimiento de las metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo y las políticas públicas nacionales, así como la disponibilidad, exposición, y difusión de datos, estadísticas, y documentos por parte de la Entidad.

En el segundo elemento del diálogo, se refiere a aquellas prácticas en que la entidad, suministra la información, y da explicación, respuesta y justificación a la ciudadanía que lo requiera; se escucharon las respuestas brindadas en el auditorio, quedando pendiente de evidenciar las solicitudes y respuestas brindadas por otros medios y la respectiva evaluación de satisfacción por parte de la ciudadanía.

Del tercer elemento sobre incentivos, se evidenciaron las actividades programadas y ejecutadas bajo la responsabilidad de la Oficina de Estudios Especiales, quedando sin evidenciar las 5.1. y 5.4 sobre divulgación y capacitación, y en especial las que refieren a gestiones para contribuir a la interiorización de la cultura de RdC en los servidores y en la ciudadanía, su cualificación, acompañamiento, y reconocimiento de experiencias.

De conformidad con los resultados planteados anteriormente, se puede concluir, que la Entidad activó los mecanismos y medios necesarios para lograr que la RdC a la ciudadanía, cumpliera en gran proporción los parámetros establecidos en el Manual de RdC expedido por el DNP y el DAFF.

RECOMENDACIONES

- ✓ Efectuar monitoreo e informar sobre la evolución de la estrategia de comunicaciones en las redes sociales, y el incremento de los visitantes y seguidores, durante el proceso de RdC.
- ✓ Evaluar las posibles razones de la disminución de la asistencia y las encuestas de evaluación respectivas.
- ✓ Presentar los resultados respecto a la retroalimentación de las peticiones y preguntas formuladas por los interesados, antes y durante el proceso de RdC, y las respuestas dadas a las mismas.
- ✓ Analizar y complementar los atributos de la información entregada, para asegurar que esta sea comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.
- ✓ Formalizar las gestiones para el fortalecimiento de la cultura de la RdC originadas en la detección de debilidades y oportunidades de mejora por parte de esta OCI, o del ejercicio del autocontrol, en el respectivo Plan de Mejoramiento.

GLORIA ELENA RIASCOS MORA
DIRECTORA DE LA OCI

Septiembre 5 de 2017