

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

SEGUIMIENTO 2 OFICINA DE CONTROL INTERNO (MAYO A AGOSTO)				
Fecha de seguimiento:				Septiembre 4 de 2018
Componente	Actividades programadas	Actividades cumplidas	Porcentaje de avance %	Observaciones
Gestión de riesgos de corrupción y mapa de riesgos de corrupción	<p>Socialización de la política de administración de riesgos con los funcionarios de la administración</p> <p>Construir la matriz de riesgos con cada una de las dependencias de la administración</p> <p>Simplificar el mapa de riesgos de la entidad. Que estos sean los inherentes y relevantes de cada proceso</p>	<p>La política de administración de riesgos se socializo con cada líder de los diferentes procesos</p> <p>Se construyó la matriz de riesgos institucional con cada líder de proceso colocando los riesgos más importantes del proceso. A los riesgos más bajos, cada líder de proceso y su equipo de trabajo le hacen control internamente.</p> <p>En la matriz de riesgos se manejan riesgos de corrupción (van inmersos en el matriz de riesgos de corrupción), riesgos operativos y riesgos estratégicos.</p> <p>El mapa institucional de riesgos paso de 167 a 65 riesgos, donde se puede notar que dicho mapa se redujo bastante y esto conlleva que sea más sencillo y operativo para</p>	60%	Temas trabajados conjuntamente entre la subsecretaría de planeación estratégica y la Oficina de Control Interno. Se tiene cronograma de actividades



		<p>manejar, ya que los riesgos que allí quedaron son relevantes para cada proceso de la Administración Municipal. La matriz de riesgos fue depurada, consolidada, socializada y cargada por parte del equipo de Calidad al aplicativo MECI.</p> <p><a href="http://192.168.0.204/principal/riesgo/fsg09.aspx">http://192.168.0.204/principal/riesgo/fsg09.aspx</a></p> <p>Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano publicado en la página web institucional.</p> <p><a href="http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Plan-Anticorrupcion.aspx">http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Plan-Anticorrupcion.aspx</a></p>		
Racionalización de trámites	Tramites publicados para acceso a la comunidad	<p>Actualmente se está rediseñando el portal web institucional con el fin de hacer mas fácil y eficiente su uso y de cumplir a cabalidad con los lineamientos de accesibilidad y usabilidad propuestos por el Ministerio de las TIC.</p> <p>Se encuentran publicados los siguientes trámites, con el fin de acercar al ciudadano a los servicios que presta la entidad y facilitarles el acceso a éstos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planeación: 18 trámites</li> <li>• Hacienda: 5 trámites</li> <li>• Secretaría general: 4 trámites</li> <li>• Desarrollo económico: 1 trámites</li> </ul>	60%	Se continúa avanzado en los ajustes tecnológicos para dar cumplimiento normativo y a las directrices de MINTIC.



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hábitat: 1 trámite</li> <li>• Salud e inclusión social: 2 trámites</li> <li>• Participación ciudadana: 3 trámites</li> <li>• Pagos en línea: 7 trámites.</li> </ul> <p><a href="http://www.rionegro.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tramites-y-Servicios.aspx">http://www.rionegro.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Tramites-y-Servicios.aspx</a></p> <p>A la fecha se encuentran 117 trámites en el Sistema único de Información de Trámites - SUIT.</p>		
Rendición de cuentas	Información permanente a la comunidad sobre la gestión del Plan de desarrollo "Rionegro Tarea de Todos"	<p>Se continúa semanalmente con el programa miércoles con el alcalde, donde el ejecutivo con todo su equipo de gobierno, en las horas de la tarde, resuelve inquietudes de la comunidad.</p> <p>Se han realizado las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Caminatas con el Alcalde y consejos de seguridad descentralizado: 5 actividades.</li> <li>•Programa de Ruta Rionegro Radio: 75 programas de diferentes temas de lunes a viernes por Rionegro Estéreo y RCN Radio Rionegro. En ellos se hace balance constante de la gestión de la administración municipal (secretarías, programas y entes descentralizados)</li> </ul>		No sería muy preciso hablar de un porcentaje de ejecución, en este componente dado que constantemente se está dando información a la comunidad sobre el transcurrir de la Administración Municipal



		<p>•Programa de Ruta Rionegro Televisión: 6 programas emitidos por Teleantioquia los domingos a las 6:30 p.m. Actividades y programas donde se da información permanente a la comunidad sobre las ejecutorias municipales.</p> <p>Además, se publican actividades relacionadas con rendición de cuentas en la página web institucional, en los siguientes enlaces:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rionegro comunica – prensa</li> <li>• Resumen semanal</li> <li>• Audiencia pública de cuentas</li> <li>• Control y rendición de cuentas 2018</li> <li>• Informes de gestión</li> </ul> <p>Entre otros.</p> <p><a href="http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Control-y-Rendicion-de-Cuentas.aspx">http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Control-y-Rendicion-de-Cuentas.aspx</a></p>		
<p>Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Lineamientos generales para mejorar la atención de PQRS</p>	<p>Subcomponente 1 Personal suficiente. Protocolo de atención al ciudadano. Espacios suficientes y con privacidad.</p>	<p>La oficina de atención al usuario cuenta con personal idóneo y competente para brindar una atención íntegra a la comunidad y garantizan una atención oportuna, rápida y permanente.</p> <p>Verificación y ajustes del Protocolo de Atención al Ciudadano de acuerdo con las necesidades de la</p>	<p>Promediando el porcentaje de cumplimiento de los cinco subcomponentes, 91%.</p>	<p>Implementación de nuevas estrategias para unificar el ingreso de las PQRS y realizar seguimiento oportuno a éstas.</p>

	<p>Subcomponente 2</p>	<p>comunidad y a la normativa legal vigente.</p> <p>Los espacios donde se encuentran ubicadas las oficinas son adecuados, amplios, organizados y cómodos, tanto para el personal que labora como para los usuarios.</p> <p>Se cuenta con una Oficina de Atención al Usuario y dos CAME (Centro de Atención Municipal Especializado), donde brindan orientación y reciben las diferentes PQRS de la comunidad, garantizando la gestión, el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en corresponsabilidad con las dependencias competentes de su solución, éstos puntos de atención al ciudadano son atendidos por un equipo interdisciplinario de trabajo, quienes de manera directa orientan al ciudadano sobre las inquietudes y sobre los medios de recepción que están a disposición para manifestar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones -PQRS.</p> <p>Se garantiza y conservan las instalaciones adecuadas para la atención al ciudadano.</p> <p>Se da asesoría y orientación permanente a la comunidad</p>		
--	------------------------	---	--	--



	<p>Divulgación de los canales de atención</p> <p>Subcomponente 3 Talento humano. Sensibilización a todos los funcionarios</p> <p>Subcomponente 4 Seguimiento al proceso. Divulgar el procedimiento de las PQRS. (normativo y procedimental)</p> <p>Capacitación a los funcionarios para mejorar la eficacia de atención de las PQRS</p>	<p>y se socializa por diferentes medios los canales de atención y servicio al cliente con los que cuenta la administración.</p> <p>Correo electrónico – <a href="mailto:atencionusuario@rionegro.gov.co">atencionusuario@rionegro.gov.co</a> Página web – <a href="http://www.rionegro.gov.co/ciudadanos/pqrsf">www.rionegro.gov.co/ciudadanos/pqrsf</a></p> <p>Sensibilización continua a los funcionarios de la Administración Municipal en materia de atención al ciudadano en los procesos de inducción y reinducción.</p> <p>Se hace seguimiento permanente al procedimiento de Atención al Ciudadano y se actualiza de acuerdo con las necesidades de la comunidad, actividades nuevas y normativa legal vigente.</p> <p>Procedimiento actualizado y publicado en el aplicativo MECI.</p> <p>Se realiza el seguimiento de acciones en acompañamiento y orientación desde la Oficina de atención al ciudadano y se capacita a funcionarios nuevos para mejorar la eficacia en la respuesta de las PQRSF recibidas en la Entidad y transferidas a las diferentes Secretarías.</p>		
--	---	---	--	--





	Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	<p>Total de PQRS recibidas durante el segundo semestre: 2629 (100%). De éstas se respondieron 2203 (83%) de las cuales 1289 (58%) se respondieron por fuera de términos; quedando 433 PQRS (17%) a la fecha sin respuesta.</p> <p><a href="http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Informes.aspx">http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Informes.aspx</a></p> <p>Se realizó la caracterización de usuarios de la Administración Municipal y se presentó informe relacionado con ésta.</p> <p><a href="http://www.rionegro.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Caracterizacion-de-Usuarios.aspx">http://www.rionegro.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Caracterizacion-de-Usuarios.aspx</a></p>		
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	Garantizar el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y Resolución No. 3564 del 31 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones	<p>En el portal institucional se rediseñó la página de transparencia y acceso a la información pública, con el fin de facilitar la navegación y el acceso a la información de publicación obligatoria. Se encuentran los siguientes enlaces con su respectiva información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a la Información Pública</li> <li>• Transparencia y Acceso a la Información Pública</li> <li>• Normatividad</li> <li>• Planeación, Gestión y Control</li> <li>• Información Financiera y Contable</li> <li>• Defensa</li> <li>• Contratación</li> <li>• Gestión Documental</li> </ul>	70%	Se está rediseñando el portal web y se publica la información de acuerdo con las directrices de MINTIC.



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión Humana</li> <li>• Informes</li> <li>• Indicadores de Trámites y Servicios y PQRD</li> <li>• Calidad - MIPG</li> <li>• Protocolo de Comunicaciones</li> <li>• Datos Abiertos</li> <li>• Sistema General de Regalías</li> <li>• Documentos Secretaría de Salud</li> <li>• Valorización</li> <li>• SECOP II</li> <li>• Directorio de información de servidores públicos (SIGEP)</li> </ul> <p><a href="http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica.aspx">http://www.rionegro.gov.co/Transparencia/Paginas/Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica.aspx</a></p> <p>Actualización permanente del perfil profesional y funciones de los secretarios de despacho.</p> <p><a href="http://www.rionegro.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Nuestros-Directivos-y-Funcionarios.aspx">http://www.rionegro.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Nuestros-Directivos-y-Funcionarios.aspx</a></p>		
<p>Iniciativas adicionales</p> <p>Fomento de la cultura del control</p>	<p>Charlas dictadas por el Jefe de la Oficina de Control Interno</p>	<p>Capacitaciones y charlas permanentes para los funcionarios de la administración, en temas relacionados con la función pública, fomentando la integridad, la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros y tecnológicos.</p>		<p>No sería muy preciso hablar actualmente de un porcentaje de ejecución en este componente, dado que es una iniciativa adicional con el fin de articular el trabajo de las</p>





Fortalecimiento del conocimiento y la innovación		<p>Se postulan Iniciativas de Proyectos a convocatorias nacionales e internacionales.</p> <p>Se identifican permanentemente becas nacionales e internacionales (totales o parciales) para diferentes proyectos y estudios y son socializadas por medio de la Oficina de Cooperación, para que tanto funcionarios como la comunidad, accedan a estas.</p>	diferentes dependencias y potenciar el cumplimiento del plan de desarrollo.
--	--	--	---

#### METODOLOGÍA EMPLEADA

Para el desarrollo de esta actividad se llevan a cabo las siguientes actividades:

- Solicitud a las dependencias de los soportes del cumplimiento de las actividades.
- Revisión de los documentos publicados en la página web y en otros portales electrónicos.
- Elaboración del informe de seguimiento para su respectiva publicación en la página web municipal.

#### RECOMENDACIONES

- Mayor eficacia y desarrollo del componente de racionalización de trámites, específicamente en lo que respecta a automatización, por cuanto no se especifica con cuántos trámites se compromete la Administración para gestionar durante el 2018. Recordemos que esta estrategia busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la administración pública y es uno de los pilares del componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Se debe consolidar todo el tema de Transparencia y Acceso a la Información en la página web institucional, para publicar de una manera organizada, sencilla y visible, todo lo que sea el actuar de la Administración, ya que esto se constituye en una de las principales herramientas para prevenir actos de corrupción.
- Mejora al aplicativo para la recepción de PQRSF, que permita la consolidación de éstas en tiempo real y realizar seguimiento permanente y control de los términos y calidad de las respuestas de manera ágil, oportuna y que se pueda contar con los insumos tecnológicos para la veracidad de la información reportada por el Sistema de Gestión Documental.
- Dar cumplimiento a los términos de Ley para dar respuesta a las diferentes PQRS. (Ley 1755 de 2015 y demás normas vigentes). *“Artículo 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:*



1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción”.

- Continuar con la rendición de cuentas a los ciudadanos, generando espacios de diálogo entre la Administración y la comunidad, facilitando así el control social, la evaluación de la gestión y la transparencia.

DARÍO GARCÍA OSPINA  
Jefe de Oficina Control Interno

Proyectó-elaboró: Mónica Patricia Ríos U. - P. U.

