

INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Periodo evaluado Enero 2 - Abril 30 de 2014

Fecha de Elaboración: 5 Mayo de 2014

Estrategia	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsable	Observaciones															
		Enero	Seguimiento Abril 30																	
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Formulación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano	Abril 22 de 2014	Se concertaron reuniones con los procesos de direccionamiento estratégico, misionales y de apoyo los contenidos y propuestas del Plan para su elaboración y publicación.	Líderes de procesos Asesor con funciones de Planeación	De acuerdo con lo las directrices dadas por la Secretaría de Transparencia, se cumplió con la fecha de publicación. SE puede verificar el plan y su contenido en: http://www.apccolombia.gov.co/recursos_user/Documentos/Planeacion/Plan-Anticorruption-y-Atencion-al-Ciudadano-Enero-2014.pdf															
Riesgos de Corrupción	Formulación de Riesgos de Corrupción por parte de los procesos		Se realizaron actividades de asesoría a los Procesos, dejando recomendaciones por parte del Asesor con funciones de Control Interno, para apoyar en la identificación, valoración y posibles ajustes a los riesgos de corrupción y, sobre esa base dar alcance a los lineamientos de Administración del Riesgo emitidos por Planeación. El Proceso Administrativo identifico un (1) riesgo y el Proceso Financiero identifico tres (3) de riesgos de corrupción los cuales se encuentran en el Mapa de Riesgos de corrupción ANEXO 1, estos son:	Líderes de procesos Asesor con funciones de planeación	Revisado el documento publicado en la página web de la Entidad se observa que los riesgos identificados por los dos procesos de apoyo efectivamente corresponden a los informados por la profesional especializada de planeación. Así mismo, se pudo evidenciar que dichos riesgos se encuentran identificados en la matriz de riesgos del proceso y en la de riesgos institucionales. http://www.apccolombia.gov.co/?idcategoria=1088#&panel1-1															
	Riesgos de Corrupción Institucional		Con la actividad desarrollada por Control Interno y el acompañamiento de Planeación, se realizó análisis de los riesgos de corrupción identificados por los dos procesos de apoyo, con el propósito de que se definan las acciones de control más efectivas para mitigar o reducir la probabilidad de ocurrencia. Se siguen lineamientos de la administración del riesgo aprobados por la Entidad.	Líderes de procesos Asesor con funciones de planeación	Se puede verificar en el siguiente enlace: http://www.apccolombia.gov.co/?idcategoria=1088#&panel1-1 Se debe mantener permanente seguimiento a la aplicación de los controles, se debe mejorar en la documentación de los mismos. Los líderes de proceso y sus equipos aún no han dado la importancia al componente administración de los riesgos. La gestión institucional de hoy se desarrolla bajo la perspectiva de administrar riesgos, es decir, una gestión de resultados (efecto y no tanto el producto o la tarea) que reconoce el entorno y garantiza el cumplimiento de la misión y los objetivos estratégicos a través de medidores comprensibles y tangibles, que van a facilitar la mejora de los controles.															
Anti trámites	Publicación en el Portal del Estado Colombiano de Otros Procedimientos Administrativos		Se define en el Plan que para la vigencia 2014, el Departamento Administrativo de la Función Pública adelantará la publicación de los dos procedimientos administrativos aprobados (APC no cuenta con trámites de acuerdo con la definición que la ley establece) el Portal del Estado Colombiano para que los diferentes Grupos de Interés tengan acceso a la misma. *Incorporación de Recursos de Cooperación Internacional al Presupuesto Nacional. *Solicitud de Recursos de Contrapartida	Líderes de procesos Asesor con funciones de planeación	Se constató a través de la web del Portal de Estado Colombiano, que los procedimientos administrativos ya están publicados, De esta forma se ha dado cumplimiento a lo programado por parte de la Entidad. www.gobiernoonlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T2308/maximized www.gobiernoonlinea.gov.co/web/guest/home/-/government-services/T1840/maximized <table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>Número</th> <th>Fecha de Registro</th> <th>Nombre</th> <th>Nombre institución o dependencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1840</td> <td>2308</td> <td>2013-08-01</td> <td>Incorporación de Recursos de Cooperación Internacional al Presupuesto Nacional</td> <td>AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA</td> </tr> <tr> <td>2308</td> <td>2308</td> <td>2013-08-27</td> <td>Solicitud de Recursos de Contrapartida</td> <td>AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla 1. Lista de Otros Procedimientos Administrativos de Canal Usuario.</p>	Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Nombre institución o dependencia	1840	2308	2013-08-01	Incorporación de Recursos de Cooperación Internacional al Presupuesto Nacional	AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA	2308	2308	2013-08-27	Solicitud de Recursos de Contrapartida	AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA
Tipo	Número	Fecha de Registro	Nombre	Nombre institución o dependencia																
1840	2308	2013-08-01	Incorporación de Recursos de Cooperación Internacional al Presupuesto Nacional	AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA																
2308	2308	2013-08-27	Solicitud de Recursos de Contrapartida	AGENCIA PRESIDENCIAL DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL DE COLOMBIA																
	Revisión de los Procesos		No se ha realizado actividad de revisión en los procesos sobre los actuales procedimientos que tienen para verificar su utilidad y aplicabilidad en la gestión.	Líderes de procesos Asesor con funciones de planeación	No se ha acogido por parte de la Entidad, la recomendación reiterada que ha formulado Control Interno de realizar evaluaciones periódicas para determinar si internamente existen trámites y procedimientos en el proceso y entre procesos que puedan estar afectando la eficacia de la gestión. Volver a recordar que la estrategia anti trámites no es solo hacia afuera, por tanto hacia adentro en muchas ocasiones se definen reglas informales que impiden ser más eficaces. Se recomienda revisar los procedimientos y eliminar posibles informalidades de la gestión, que no estén contenidas en las normas vigentes.															

Rendición de Cuentas	Rendición de Cuentas de la Entidad en Audiencia Pública		El 14 de marzo de 2014, APC-Colombia rindió cuentas de la gestión desarrollada durante la vigencia 2013. Al evento se invitaron las entidades del nivel central, órganos de control y diferentes grupos de interés tanto a nivel nacional como territorial. A los representantes de los países destacados en Colombia. A través de la página Web y redes sociales se informó sobre la actividad y se invitó a participar inscribiéndose a través de los mecanismos dispuestos para ello. En la invitación ampliada se convocaba a las ONG's, a las Universidades, a las Organizaciones de la Sociedad Civil y organizaciones veedoras.	Dirección General Asesor con funciones de Planeación, Asesor de Comunicaciones, Líderes de procesos	Control Interno presentó a la dirección general de APC-Colombia, informe de evaluación del proceso de rendición de cuentas. En el documento se podrá observar las recomendaciones de Control Interno como aporte a la mejora de la actividad, así como las observaciones hechas por los participantes al evento. En el enlace: http://www.apccolombia.gov.co/recursos_user/Documentos/Rendicion%20de%20Cuentas/INFORME-DE-EVALUACION-RENDICION-DE-CUENTAS-2013.pdf
Atención al Ciudadano	Atención de PQRS		La profesional especializada de Planeación en su informe sobre avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, revela datos sobre los registros y evaluaciones hechas a las PQRS por tipo de solicitud, por el Medio de Recepción y por lo que denominan comportamiento del trámite.	Dirección General (Asesor Jurídico) Proceso Administrativo	Si bien se cuenta con mecanismos/canales para que los ciudadanos accedan a realizar solicitudes de cualquier naturaleza (según lo dispone el CCA) es aún más importante que los responsables de canalizar la información y llevar los registros y estadísticas, puedan hacer públicos los informes de los resultados en un periodo determinado. De esta forma, la Entidad genera un valor mayor de la información se realiza el análisis de los datos en el propósito de proponer mejoras a la atención ciudadana, así como una opción importante de establecer la calidad de los servicios prestados. Esta recomendación de Control Interno ha sido reiterada en varios informes de seguimiento. En el informe no se observa análisis de los datos y no se observa que se propongan decisiones de mejora.
	Elaborar y socializar Procedimiento PQRS Institucional		Se verificó que existe el Procedimiento "Manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, codificado DA-PR-017 VI y con fecha de emisión 30 de diciembre de 2013. El 14 de Enero de 2014, se socializó el procedimiento a 11 funcionarios que fueron invitados por el proceso a cargo de la función.	Dirección General (Asesor Jurídico) Proceso Administrativo	Control Interno, recomienda que este procedimiento tenga mayor difusión y socialización a todos los niveles de la Entidad, para que se garantice eficacia y efectividad en la prestación de atención a las solicitudes hechas por los ciudadanos en los tiempos establecidos por la Ley y las dispuestas internamente por la Entidad. Así como de los mecanismos que el procedimiento determina para la atención de las PQRS.
	Elaborar protocolo Atención		El Coordinador Administrativo, remitió a Control Interno un archivo rotulado como "PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO". Es un documento incipiente, sin formato, que carece de un índice de los temas contenidos. Contiene subtítulos sobre temas asociados.	Dirección General Proceso Administrativo	Desde la vigencia 2013, está pendiente el compromiso de que la Entidad cuente con un documento que de alcance a lo dispuesto por la norma y por las demandas de la política de desarrollo administrativo a través del FURAG. El Proceso responsable de la función, deba dar cuenta en el contenido del documento, si se está aproximado a dar solución a lo planteado en el Documento CONPES 3649, en el eje "Eje Problemático No. 2: Deficiencias en la cualificación específica de los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano" y, en el que se hace especial énfasis a la identificación y puesta en ejecución de protocolos de atención a la ciudadanía en general y a grupos especiales con limitaciones. Control Interno en cumplimiento de su rol de evaluador independiente, pero de apoyo a la gestión en el marco del cumplimiento normativo, tiene el deber de dar a conocer no solo los avances positivos en la gestión, sino todos aquellos que a los cuales se requiere dar impulso y emprender las acciones de mejora para culminarlos e implementarlos. Nuevamente recalca la necesidad de elaborar un plan de acción para cada uno de los temas específicos y de esta manera visualizar en tiempos y responsables las acciones.
	Cualificar a los funcionarios que proveen el servicio. Cultura de Servicio.		En lo corrido de la vigencia 2014, no se ha encontrado evidencia de programación de esta actividad.	Proceso Administrativo	Control Interno tiene el deber de señalar siempre a la Entidad el cumplimiento de lo que las normas refieren sobre los diferentes temas propias de la gestión. En ese sentido, es importante referir lo que el documento conpes 3649 menciona sobre la actividad de formar o mejora competencia de los servidores públicos: "Es claro que se requiere contar con una estrategia de capacitación, orientación y sensibilización al servidor público en materia de servicio al ciudadano". El actual Programa de Capacitación Institucional -PIC- no tiene específicamente una actividad priorizada y definida en el tema de cultura del servicio. Al revisar el documento publicado en la intranet (PIC 2014), no se encuentra referencia alguna. Los temas propuestos y definidos no indican relación con cultura del servicio. Importante señalar que este tema es parte de un proceso que permite a la Entidad ir consolidando una cultura de lo público con sentido de servicio al ciudadano.
Elabora Informe de Seguimiento:	Alex Alberto Rodríguez Cubides Asesor con Funciones de Control Interno				
Consolida Estrategia del Plan Anticorrupción:	Asesor con Funciones de Planeación				