

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

Periodo evaluado Mayo 1 - Agosto 30 de 2014

Fecha de Elaboración: 5 Septiembre de 2014

Estrategia	Actividades	Publicación	Actividades Realizadas	Responsable	Observaciones
		Enero	Seguimiento Agosto 30		
<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>	Seguimiento al Plan	ago-30	El proceso de Direccionamiento, Planeación y Seguimiento elaboró y presentó el informe de avance al plan. En la página web de la entidad se puede realizar la consulta respectiva del contenido. Informe con corte a 30 de agosto de 2014.	Líderes de procesos Asesor con funciones de Planeación	Nuevamente se reitera la recomendación de ser más específico en la identificación de las actividades que requieren ser desarrolladas, con tiempos, responsables y recursos para tener indicios de cumplimiento de las acciones que den alcance a lo estipulado en la norma sobre cada componente. En el caso específico del componente de atención al ciudadano, no se cumple con este requerimiento, no se encuentra información. <a href="http://www.apccolombia.gov.co/recursos_user/Documentos/Planeacion/Plan-Anticorruptcion-y-Atencion-al-Ciudadano-2014-v2.pdf">http://www.apccolombia.gov.co/recursos_user/Documentos/Planeacion/Plan-Anticorruptcion-y-Atencion-al-Ciudadano-2014-v2.pdf</a>
<b>Riesgos de Corrupción</b>	Seguimiento a Riesgos de Corrupción		En reunión sectorial, la oficina de planeación de la Presidencia de la República solicitó a todas las entidades adscritas tener en cuenta e incluir en el mapa de riesgos de la cada entidad, los riesgos asociados a las siguientes actividades: 1. Contratación: adquisición de bienes o servicios 2. Gestión financiera: pago a terceros 3. Talento humano: selección de personal 4. Gestión documental y seguridad de la información	Líderes de procesos Asesor con funciones de planeación	Al revisar el mapa de riesgos institucional, en el cual se incluyen los riesgos de corrupción, se incluyeron las orientaciones dadas en la reunión sectorial. Los riesgos identificados como: "Incumplimiento frente a los estándares relacionados con la gestión contractual" y "Decisiones erróneas en la selección y vinculación de personal" cuyo responsable es la Dirección Administrativa y Financiera, realiza valoraciones que contravienen los lineamientos dados por la Secretaría de Transparencia. El impacto en riesgos de corrupción no es modificable, los controles están orientados a disminuir la probabilidad de ocurrencia. Se solicita a Planeación como responsable del tema realizar con el proceso responsable las correcciones del caso e insistir en la aplicación de los conceptos sobre la gestión del Riesgo. Recordar que Control Interno ha convocado a este proceso y no se ha logrado que se acepte la asesoría y el acompañamiento.
<b>Anti trámites</b>	Publicación en el Portal del Estado Colombiano de Otros Procedimientos Administrativos		El portal del Estado colombiano mantiene publicado y en función los dos procedimientos administrativos.	Asesor con funciones de planeación	Según informe de Planeación, al cierre de la vigencia se presentará informe sobre los resultados. Control Interno recomienda a la Entidad y especialmente a los procesos involucrados en estos procedimientos establecer si se está haciendo un uso de estos por parte de la ciudadanía en general y de los servidores públicos. Así, se podrá determinar el nivel de importancia o de criticidad para la gestión y poder determinar la eficiencia en el uso de este procedimiento para la misma Entidad y el beneficio para el usuario.
	Revisión de los Procesos		Según el informe de planeación sobre el seguimiento al Plan Anticorrupción, APC-Colombia, a través del proceso de Direccionamiento, Planeación y Seguimiento se está definiendo un mecanismo o herramienta que operará en la página web con el propósito de hacer más eficiente el seguimiento a las solicitudes de Contrapartida.	Líderes de procesos Asesor con funciones de planeación	Esta actividad hace parte de la recomendación realizada por Control Interno en informes de seguimiento al Plan Anticorrupción en fechas pasadas. Se busca mejorar actividades que implican tiempos y movimientos que de alguna manera implica mejorar la calidad de la operación para asignar recursos de contrapartida nacional. Se manifiesta en el informe que en el elemento de Interoperabilidad, APC-Colombia adelantará acciones para intercambiar información de proyectos de Cooperación Internacional que recibe el País con otras entidades del estado y el ciudadano
<b>Rendición de Cuentas</b>	Rendición de Cuentas. Actividades Permanentes		En el mes de mayo se realizó una actividad a cargo del proceso de cooperación Sur-Sur y Triangular, el cual denominó "Colombia, país de relevancia internacional", con una asistencia de 31 personas que responden a un tipo de grupo de interés igualmente denominado por el proceso.	Dirección General Asesor con funciones de Planeación, Asesor de Comunicaciones, Líderes de procesos	En el programa que reporta el proceso de direccionamiento, planeación y seguimiento se observa que hay una actividad denominada "Balance de la Cooperación Internacional" a realizarse en Urabá con participación de integrantes del Comité Departamental. No se tienen registros de esta actividad, no se observa publicación alguna en la página web de la Entidad. Control Interno sigue reiterando a la Entidad que los compromisos adquiridos deben darse cumplimiento y para ello se requiere dejara trazabilidad de lo actuado. Se requiere que todos los responsables de los procesos y sus equipos, así como Planeación mejoren en cumplimiento de los compromisos planeados.

Atención al Ciudadano	Atención de PQRS	La dirección Administrativa y Financiera por solicitud de Control Interno remitió el informe "Informe Peticiones, Reclamos y Sugerencias, 2do Trimestre de 2014". En él se observa que la Entidad dió respuesta a un total de 147 solicitudes, las cuales clasifica acorde como la ha estipulado en su manual: petición de interés general, petición información, petición interés particular. Según la dirección responsable de la atención y seguimiento a las PQRS, el canal más utilizado por los ciudadanos para radicar sus diferentes solicitudes es el correo electrónico denominado pqr@apccolombia.gov.co.. El tema de mayor consulta es el relacionado con solicitudes de apoyos en la formulación de proyectos que tienen como fin la consecución de recursos de cooperación internacional. El informe manifiesta un cumplimiento adecuado y acorde con lo estipulado en la norma, sin embargo, se manifiesta en él que las peticiones de interés general tienen respuestas de 24 días, es decir, que se sale del marco de estandarización adoptado por la Entidad.	Dirección General (Asesor Jurídico) Proceso Administrativo	En el caso de las peticiones de interés general, Control Interno recomienda que se revise con el responsable de la actividad, las causas que están originando la situación de respuesta por fuera del marco estandarizado por la entidad y por la norma. Identificar si efectivamente no se está cumpliendo o si existen errores en el registro y tabulación de la información. El informe deja ambigüedad en su presentación, ya que muestra un aparaente incumplimiento en el tiempo de respuesta y concluye que se debe a la complejidad de la información. Control Interno, le recuerda a todos los responsables de los procesos y asus equipos que este tipo de situaciones deben tratarse adecuadamente con el peticionario directamente, dejando constancia de solicitud de tiempos para ampliar o mejorar la información de respuesta. En todo caso, se deberá salvaguardar a la Entidad y evitar problemas legales para el representante legal. Se recomienda contar con el apoyo de una herramienta que permita el registro de ingreso y de respuesta de la solicitud. Se solicita al proceso administrativo y financiero que la herramienta que aplique se le de acceso a Control Interno para el seguimiento al cumplimiento de las PQRS. A mediano plazo se deberá definir los mecanismos y los estandares de respuesta a las peticiones hechas a la Entidad, con el fin de evitar situaciones como las descritas en el informe y como un índice de satisfacción.
	Elaborar y socializar Procedimiento PQRS Institucional	Se verificó que existe el Procedimiento "Manejo de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, codificado DA-PR-017 V1 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	Se requiere difusión del procedimiento. <a href="http://www.apccolombia.gov.co/recursos_user/Documentos/DAF/DA-D-007-ESTRATEGIA-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf">http://www.apccolombia.gov.co/recursos_user/Documentos/DAF/DA-D-007-ESTRATEGIA-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf</a>
	Elaborar protocolo Atención	Esta actividad aún sigue sin realizarse. Solo se encuentra el documento relacionado como "Estrategia de Atención al Ciudadano" que se puede consultar en la dirección: <a href="http://www.apccolombia.gov.co/recursos_user/Documentos/DAF/DA-D-007-ESTRATEGIA-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf">http://www.apccolombia.gov.co/recursos_user/Documentos/DAF/DA-D-007-ESTRATEGIA-DE-ATENCION-AL-CIUDADANO.pdf</a>	Dirección General Proceso Administrativo	Esta actividad no se cumple, pese a que según está definida y aprobada por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo. Es parte importante de una política de Desarrollo Administrativo. Control Interno ha reiterado en varios informes de seguimiento al plan anticorrupción que se de cumplimiento. Se recomienda al proceso de Direcciónamiento, Planeación y Seguimiento realizar el seguimiento y evaluación al cumplimiento del plan en materia de atención al ciudadano y comunicar a la dirección general y a la responsable del proceso administrativo y financiero los reales avances sobre el tema, mostrando las evidencias sobre el cumplimiento. En el informe de seguimiento al Plan se menciona por parte de Planeación lo siguiente: "En la Agencia establecerá un protocolo de atención". Informe con corte a 30 de agosto de 2014, lo que indica que no se cumple.
	Otras actividades de Atención al Ciudadano	En lo corrido de la vigencia 2014, no se ha encontrado evidencia de actividades adicionales.	Proceso Administrativo	En el informe anterior al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Control Interno recomendó a la Entidad, observar 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". Cuando se revisó el actual Programa de Capacitación Institucional -PIC- no se identifica que esta actividad se haya tenido en cuenta como una apuesta importante para fortalecer el tema de cultura del servicio. Volver a señalar que 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		