

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

AÑO: 2013

Fecha de Elaboración: Septiembre 4 de 2013

Estrategia	Actividades	ubicación	Actividades Realizadas			Responsable	Observaciones
		Enero	Agosto	Diciembre	Abril		
Riesgos de Corrupción	Asesoría, Seguimiento y evaluación		El proceso de Direccionamiento, Seguimiento y Evaluación en conjunto con Control Interno, realizaron actividades durante los meses de mayo, julio y agosto con todos los líderes de los procesos y sus equipos, con el propósito de mejorar, revisar y evaluar el alcance a los riesgos de corrupción, así como la calidad de los controles identificados.			Asesor con Funciones de Planeación. Dirección General. Control Interno en el Rol de asesoría.	Control Interno, vuelve a ratificar la observación de que no es suficiente con identificar controles a los riesgos, sino que además se requiere de hacer el ejercicio de documentarlos, aplicarlos y sobre todo, garantizar la evaluación de los mismos para observar la eficiencia y efectividad de los mismos. Las Mesas de Autocontrol han servido como el escenario para el desarrollo de las actividades de asesoría y de acompañamiento a los procesos en materia de mejora y comprensión de los riesgos y de la gestión con la que debe operar.
	Identificación de Riesgos por Proceso		Acorde con el proceso de asesoría por parte de Control Interno, el Proceso de Direccionamiento, Planeación y Seguimiento realizó modificación al riesgo identificado como de corrupción. Con el cambio de redacción del riesgo, se considera que ya no debe estar tipificado como de corrupción. El proceso administrativo, con base en la auditoría especial practicada por la Contraloría General de la República en el mes de febrero sobre rezago presupuestal, incluyó en la matriz de riesgo del proceso el "incumplimiento normativo a las normas presupuestales". Se sugiere a Planeación que indique a la líder del proceso, que este riesgo no se debe considerar como de corrupción.			Líderes de Proceso Asesor con Funciones de Planeación	Control Interno, sugiere realizar el análisis respectivo para determinar si cambia el tipo de riesgo cuando se realicen modificaciones en la descripción o en las posibles causas. Control Interno observa que los procesos no están dando la interpretación y el alcance debido a los lineamientos de la administración del riesgo aprobados por la Entidad. Se recomienda a Planeación intensificar actividades de orientación y acompañamiento metodológico y conceptual sobre la gestión del riesgo. No se observan avances en la documentación de los controles por parte de los procesos. La calificación a los controles que propone la Guía de Administración del Riesgo de la DAFP y adoptada por APC-Colombia, plantea el mecanismo cuantitativo como un parámetro más objetivo para determinar que tanto está expuesta la entidad a riesgos (probabilidad e impacto).
	Riesgos de Corrupción Institucional		Se adelanta revisión por parte del proceso de Direccionamiento, Planeación y Seguimiento, de los riesgos de corrupción identificados por los demás procesos, con el fin de incluirlos en la matriz de riesgos institucionales. Con las observaciones realizadas por Control Interno, finalmente se formalizan cuatro riesgos de corrupción y se elimina uno.			Asesor con Funciones de Planeación Líderes de procesos	Se recomienda al proceso de Direccionamiento, Planeación y Seguimiento realizar el análisis y la evaluación de cada uno de los riesgos identificados por los procesos, incluidos los de corrupción con el fin de elaborar la matriz de riesgos institucionales y las medidas a definir para su tratamiento.
	Consolidar mapa de Riesgos de Corrupción por proceso		Consolidado el mapa de riesgos			Planeación Responsables de procesos	Se acogió la recomendación de Control Interno de realizar la modificación del impacto de los riesgos de corrupción, que inicialmente se planteaba. De esta forma, se da alcance a lo planteado en los lineamientos del Plan Anticorrupción de la Presidencia de la República (Secretaría de Transparencia).

<p align="center">Anti trámites</p>	<p>Ajuste y aprobación de Otros Procedimientos de Cara al Ciudadano</p>	<p>Al cierre del mes de agosto, Planeación de APC-Colombia, manifiesta que tres de los procedimientos inscritos en el sistema se encuentran en la etapa de revisión por parte del Departamento Administrativo de la Función Pública, y que uno se encuentra en la etapa de creación. Este último requiere de ajustes nuevamente en su contenido. Los siguientes son los procedimientos considerados como "otros" y que APC-Colombia ha registrado en el Sistema de Información de Trámites y Servicios de la Administración Pública Colombiana SUIT V3</p> <ol style="list-style-type: none"> 1- Solicitar Recursos de Contrapartida 2- Gestión de Cooperación Sur-Sur y Triangular 3- Gestión de Demanda de Cooperación 4- Incorporar recursos de cooperación internacional al presupuesto nacional. 		<p>Asesor con Funciones de Planeación Líderes de procesos</p>	<p>Se señala que APC-Colombia, No cuenta con trámites del carácter que establece la Ley. Control Interno vuelve a insistir a la Entidad, sobre la recomendación de realizar evaluaciones periódicas para determinar si internamente existen trámites entre procesos que puedan estar afectando la eficacia de la gestión. Volver a recordar que la estrategia antitrámites 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.</p>
<p align="center">Rendición de Cuentas</p>	<p>Rendición de Cuentas permanente</p>	<p><i>Difusión de Información:</i> Sobre las actividades de gestión de APC-Colombia en materia de cooperación internacional, se emite información a través del Boletín Express, de los cuales 80 han sido publicados. De igual forma se ha realizado en lo que va corrido de la vigencia tres (3) ediciones de la Revista Cooperando. Tanto el Boletín Express como la revista Cooperando, se envía a través de correo electrónico a un total de 2.400 suscriptores. Corresponde ese total a los diferentes grupos de interés.</p>		<p>Dirección General de Comunicaciones)</p>	<p>Control Interno recomienda tener en cuenta que la información que se publica o emite con la marca de rendición de cuentas, efectivamente de cuenta de la gestión que APC-Colombia desarrolla en el marco de su misión, objetivos y metas institucionales. Es clave tener en cuenta esta recomendación, ya que facilita a la entidad dar cumplimiento a lo establecido como criterios para una efectiva rendición de cuentas de la gestión, ya que como medio se puede motivar a los ciudadanos a realizar manifestaciones sobre temas de gestión de los cuales pueden estar interesados.</p>
		<p><i>Diálogo.</i> Se ha propuesto en la estrategia desarrollar espacios presenciales de rendición de cuentas con grupos de Interés. Actividades que serán aplicadas por cada una de las direcciones técnicas. Durante lo corrido de la vigencia 2013, se han desarrollado las siguientes actividades: 1- "Posicionando al país a nivel internacional. Cooperación Sur-Sur y Cooperación Triangular". Realizada en el mes de enero, con un total de 60 participantes. 2- "Comité de Cooperación Internacional de Choco. Resultados y avances de la gestión institucional", con una asistencia de 31 personas. 3-"Comité Departamental de cooperación Internacional. Valle del Cauca. Resultados y avances de la gestión institucional", con 28 asistentes.</p>		<p>Líderes de Proceso</p>	<p>Se debe dejar evidencia de cada una de las actividades desarrolladas por las diferentes direcciones.</p>
		<p><i>Incentivos:</i> No se tienen resultados aún.</p>		<p>Líderes de Proceso</p>	<p>De las actividades presenciales o de diálogo desarrolladas, se debe tener en cuenta como parte del método, facilitar la intervención de los grupos de interés, recogiendo inquietudes, propuestas y sugerencias sobre los temas abordados, así como de la metodología. Se recomienda documentar.</p>
	<p>Rendición de Cuentas de la Entidad en Audiencia Pública</p>	<p>Se realizará el alistamiento atendiendo los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Esta actividad fue aprobada en el Comité institucional de Desarrollo Administrativo, el pasado 16 de Abril de 2013</p>		<p>Dirección General Directores</p>	

Atención al Ciudadano	Atención de PQRS		Se establecen lineamientos sobre diseño de herramientas que permita identificar responsables y tiempos de las comunicaciones recibidas y la gestión realizada al interior de cada proceso. Esta actividad fue aprobada en el Comité institucional de Desarrollo Administrativo, el pasado 16 de Abril de 2013			<p>Dirección General (Asesor Jurídico) Proceso Administrativo</p> <p>APC-Colombia tiene al servicio de la ciudadanía en general el aplicativo de PQRS, el cual se accede a través de la dirección http://www.apccolombia.gov.co/index.php?idcategoria=136#&panel1-1.</p> <p>Al revisar la actuación de la Entidad en torno al tratamiento de las comunicaciones ciudadanas recibidas por los diferentes mecanismos de recepción, se observa que la información publicada bajo el título "REGISTRO RESUMEN INFORMATIVO 2012 2013 PQRS.xls", y que se ubica en el link http://www.apccolombia.gov.co/?idcategoria=1105#&panel1-1, se encuentra compilada en un formato que no es de fácil lectura y no permite ver de forma más dinámica la gestión realizada por la entidad. No se puede establecer los tiempos de respuesta dada</p> <p>Control Interno recomienda a los responsables de PQRSD a definir mejores mecanismos de presentación de resultados de la gestión realizada por la Entidad y que pueda ser fácilmente reconocida por los grupos de interés y demás organizaciones de la sociedad civil que por algún motivo ejerza un función de control social.</p> <p>La información debe facilitar una mejor comprensión de la gestión que se realiza en un periodo determinado, mostrando para ello estadísticas en tiempos de respuesta, volumen recibido y gestionado y los tipos más frecuentes de requerimientos solicitados. Recordar que la información compilada, debe ser un insumo para la toma de decisiones por parte de la entidad para garantizar la excelencia en la prestación de los servicios.</p>
	Elaborar y socializar Procedimiento PQRS Institucional		Esta actividad fue presentada en el Comité institucional de Desarrollo Administrativo y Comité de Coordinación de Control Interno, el pasado 16 de Abril de 2013 y en el del 16 de julio, y a la fecha aún el proceso responsable no ha realizado la actividad de elaboración del procedimiento.			<p>Dirección General (Asesor Jurídico) Proceso Administrativo</p> <p>Control Interno deja como observación que no se está dando cumplimiento a los compromisos acordados en el marco del Comité institucional de desarrollo administrativo. Es vital señalar que el Decreto 2482 de 2012, demanda a las entidades dar cumplimiento al desarrollo de las políticas de Desarrollo Administrativo. Recordar que el cumplimiento o el incumplimiento se verá reflejado en la calificación que emita DAFP en los resultados del FURAG.</p>
	Elaborar protocolo Atención		No se ha dado cumplimiento a la elaboración del protocolo de atención.			<p>Proceso Administrativo</p> <p>Control Interno recomienda no dejar de lado lo señalado por el CONPES 3649 de 2009, en tanto de operacionalizar instrumentos y protocolos de atención a la ciudadanía en general. Abordar los temas de formación para la atención eficiente y eficaz de respuesta a los requerimientos ciudadanos, teniendo para ello en el PIC, un eje temático de mejora de competencias y de mejoras institucionales.</p> <p>Así mismo, Control Interno recomienda la elaboración y publicación de la Carta de Trato Digno a la Ciudadana (<i>en cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo</i>), en el que se indique con precisión no solo los deberes y derechos de los ciudadanos y a los cuales la Entidad está en la obligación de reconocer y cumplir, sino los compromisos en materia de atención a la ciudadanía en general.</p>

	Cualificar a los funcionarios que proveen el servicio. Cultura de Servicio.		No se observa en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia 2013, la inclusión de mejora de competencias de los servidores públicos de la entidad sobre cultura del servicio			Proceso Administrativo	Reiterar a lo manifestado en el punto de "Elaborar protocolo de Atención", sobre la necesidad de abordar en el PIC, un eje tematico de mejora de competencias y de mejoras institucionaleslos de cultura del servicio.
Elabora Informe de Seguimiento:		Alex Alberto Rodríguez Cubides Asesor con Funciones de Control Interno					
Consolida Estrategia del Plan Anticorrupción:		Asesor con Funciones de Planeación					