

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

FECHA DE INFORME: 30 DE AGOSTO DE 2014

DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

La oficina de Control interno de Gestión en cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Nacional 2641 de 2012, Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ha verificado la elaboración de la estrategia Anticorrupción y de atención al ciudadano, la visibilizarían, el seguimiento y el control de las acciones a 31 de agosto de 2014.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se construyó y se adoptó mediante Decreto No 0077 de 28 de enero de 2014, se publicó en la página web de la Gobernación de Boyacá (www.boyaca.gov.co); dando cumplimiento a la normatividad para cada uno de sus componentes, al cual se puede acceder mediante la siguiente ruta: Dependencias: Departamento Administrativo de Planeación: __Planes y Programas ▶ Plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

PRIMER COMPONENTE

IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Gobernación de Boyacá con el fin de establecer mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Se deben identificar los riesgos de corrupción, establecer las causas, realizar la descripción y determinar la probabilidad de materialización.

Dentro de las actividades desarrolladas se cuenta con profesionales del proceso de Direccionamiento y Mejoramiento del SIG que presta permanentemente asesoría a los procesos en la identificación y análisis de riesgos por procesos y se identificaron 14 riesgos de corrupción que corresponden a 5 de los 22 procesos del sistema integral de gestión y dos comunes a todos los procesos.

En la implementación de acciones de control para mitigar los riesgos de corrupción se realizan auditorios de gestión que llevan a determinar en los informes los hallazgos de carácter administrativos.

Para el seguimiento a las acciones de control de riesgos de corrupción se implementó en la Oficina Control Interno de gestión el procedimiento EI-P-02 y se realizó monitoreo a 22 procesos del sistema de gestión y seguimiento cuatrimestral a la gestión de riesgos de corrupción por procesos.

SEGUNDO COMPONENTE

ESTRATEGIA ANTITRAMITE

La política anti tramites busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la Gobernación de Boyacá a través de la simplificación, la estandarización y optimización de estos.

La Gobernación de Boyacá de acuerdo a lo establecido en el Artículo 75 de Ley 1474 de 2011 se encuentra en desarrollo de depuración, actualización e implementación de los trámites de cada sectorial, siguiendo la metodología y los lineamientos establecidos en la herramienta “Estrategia para la construcción del plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”.

La Gobernación de Boyacá realizó la sensibilización y sociabilización del sistema único de trámites y servicios SUIT 3.0 y cuenta con un inventario actualizado y alimentado en un 80% en la plataforma SUIT y los acuerdos de servicios en un 100%.

Se conformó el comité de gobierno en línea con el fin de publicar el catálogo de trámites y servicios y se vienen realizando capacitaciones en temas de seguridad de la información y en temas como Estrategia de Gobierno en Línea, transparencia y publicidad de la información, cultura del servicio medios electrónicos en procedimientos administrativos, política cero papel, tecnología verde, ciudadano digital, etc.

También se identificaron y priorizaron los documentos para establecer la política de interoperabilidad de la información.

TERCER COMPONENTE

RENDICION DE CUENTAS

Este componente se desarrolló de acuerdo al Artículo 78 de ley 1474 de 2011 estructurándose como un proceso conformado por procedimientos metodológicos y resultados mediante los cuales la Gobernación de Boyacá informa, explica y da a conocer los resultados de su gestión a la ciudadanía, a otros entes públicos y

Organismos de control cumpliendo con las orientaciones establecidas en el Decreto 2641 de 2012.

La Gobernación de Boyacá para el procesos de rendición de cuentas se tiene una ruta que incluye el alistamiento institucional, generación de espacios de encuentro con la comunidad, organización de las audiencias públicas, preparación de informes para la audiencia, determinación de fechas a realizar las audiencias, preparación de logística, realización de convocatorias, inscripción y radicación de propuestas, publicación y distribución de informes, realización de las audiencias, registro de los asistentes, designación de moderador, evaluación y cierre de las audiencias, divulgación de conclusiones, evaluación y retroalimentación de la gestión institucional.

La Gobernación de Boyacá realizó mesas de trabajo con las sectoriales con el fin de hacer una oportuna retroalimentación a los procesos de seguimiento y evaluación al plan de desarrollo en el mes de enero utilizando el tablero de control de la Estrategia Territorial Sinergia con corte a 31 de diciembre de 2013.

Del 17 al 25 de marzo de 2014 se realizó rendición interna de cuentas con corte a 31 de diciembre de 2013 con los secretarios, directores y gerentes con el fin de verificar el avance de cada una de las metas e indicadores del plan de desarrollo a 31 de diciembre de 2013.

Los días 15 a 16 de Mayo en ciudad de Moniquita se realizó la rendición de cuentas ante el consejo departamental de planeación con corte a Marzo 31 de 2014 donde cada sectorial presentó el avance de las metas e indicadores del plan de desarrollo con cada secretario o gerente.

En los meses de mayo y junio se diligencio y envió la información solicitada por la Corporación Transparencia por Colombia a través de la plataforma correspondiente y el formulario de rendición de información para el índice de transparencia departamental, se procesó en el aplicativo y se adjuntaron las evidencias según lo exigido por la corporación.

Cada sectorial realizo rendición de cuentas ante la Asamblea Departamental y el día 22 de Julio el departamento de planeación rindió el informe relacionado con el avance de cada una de las metas e indicadores del plan de desarrollo por ejes, programas estratégicos y programas temáticos.

Del 9 al 15 de Septiembre se prepararon mesas de trabajo por sectoriales con el fin de hacer una retroalimentación al proceso de seguimiento y evaluación del plan departamental de desarrollo, estableciendo las dificultades que se han tenido para avanzar en el cumplimiento de las metas e indicadores.

CUARTO COMPONENTE

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

De acuerdo con la ley 1450 de 2010 y la ley 1437 de 2011, la Gobernación de Boyacá debe seguir mejorando la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios y satisfacer la necesidad de la ciudadanía por lo cual incluyo en su Plan de desarrollo el eje estratégico.

La Gobernación de Boyacá en virtud de lo anterior sigue desarrollando los mecanismos para lograr el Desarrollo institucional, afianzando la cultura y

fortalecimiento de los canales de atención al ciudadano mediante el avance en la actualización y difusión del portafolio de servicios de los procesos para luego cargarlos

en la página de la Gobernación de Boyacá, también se tiene el proyecto para dotar de un sitio con las condiciones adecuadas para la atención de niños, señoras gestantes y adultos mayores e igualmente se tiene un estudio sobre el programa de incentivos para los funcionarios de las áreas de atención al público.

ESTANDARES PARA LA ATENCION- PQRS

La gobernación de Boyacá dando cumplimiento al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y al Artículo 2 del Decreto 2641 de 2012 respecto a la aplicación de los criterios que debe aplicar del documento “ESTRATEGIA PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO” viene desarrollando los parámetros que debe cumplir la dependencia encargada de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos respecto a la gestión de las mismas.

Durante el primer semestre de 2014 se identificaron un total de 447 peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

QUEJAS: En el primer trimestre se presentaron 230 y en el segundo trimestre 217 presentando la secretaria educación seguido con el de la secretaria de salud el mayor número de quejas y vulnerabilidad de términos en la respuesta por parte de la secretaria general

Infraestructura pública, gestión financiera y fiscal, hacienda, Control Interno de gestión, secretaria general, control interno disciplinario no reportan tiempos de respuesta.

PETICIONES: Se recibieron en ventanilla PQRS 1022 Peticiones, en el sistema de gestión documental ORFEO fueron radicadas en el primer semestre 847 solicitudes entre derechos de petición, quejas, reclamos y sugerencias.

La secretaria de Salud y de Educación fueron las secretarías que mayor número de peticiones decepcionadas a través del SAC en el primer semestre.

Talento Humano, soporte jurídico, fondo de pensiones, secretaria general y NTICS no reportan tiempos de respuesta a la peticiones.

En el seguimiento se evidenció que la recepción de peticiones, dirigidas a la oficina de contratación, secretaria de minas, fondos de pensiones y control interno disciplinario no se recepciona a través de la ventanilla PQRS razón por la cual las mismas no son consolidadas ni están dentro del procedimiento DM-P.07 y no se incluye en el informe a la Dirección de Evaluación y calidad. También se evidencia error en la clasificación y reasignación de algunas peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por lo cual no son atendidas con oportunidad ni por los funcionarios competentes.

RECLAMOS Y SUGERENCIAS

La oficina de Gestión Financiera y Fiscal fue la que presentó más reclamos y sugerencias en el primer semestre de 2014 y no reportan tiempo de respuesta.

La Gobernación de Boyacá dentro de su planeación incorpora estrategias encaminadas a fomentar la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos y para tal efecto utiliza la tecnología de la información para una gestión transparente con estrategias como la de Gobierno en Línea, estrategia que se desarrolla con dos líneas de acción, una apoyando las acciones del Ministerio de la TICS para la implementación de la estrategia en el departamento, suministrando la logística necesaria y coordinando con el delegado del ministerio la ejecución de la socialización, los cronogramas de ejecución, capacitaciones e informes sobre estado de avance.

También la dirección de las TIC desarrolla actividades para apoyar y asesorar 30 alcaldías del Departamento con la implementación de herramientas tecnológicas especialmente instalación de Intranet municipal, redes sociales y asesoría técnica para la Gestión de la página WEB.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

En la gobernación de Boyacá las actividades contenidas para cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se incorporaron en el Plan de Desarrollo y la oficina de planeación ha venido realizando la implementación de las disposiciones y lineamientos contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.

RECOMENDACIONES

1. Realizada la evaluación a cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, respecto al componente Riesgos de Corrupción se recomienda socializar a nivel institucional la política de administración del riesgo y capacitar a los servidores públicos encargados de su implementación así como determinar claramente la responsabilidad y compromiso de los líderes de procesos de la política.
2. Se requiere que el responsable del proceso Direccionamiento y Mejoramiento del SIG revise el Mapa de Riesgos de Corrupción y realicen las modificaciones pertinentes tendientes a mejorar su identificación y sus controles que eviten su materialización y establecer una metodología para su adecuada administración.
3. Se recomienda revisar las acciones de control formuladas para mitigar los riesgos de corrupción para que cada proceso realice su control y seguimiento independiente del que realiza la oficina de Control Interno de Gestión.

4. Para el correcto monitoreo de avance a la implementación de acciones de control de riesgo de corrupción se deben ajustar los procedimientos para definir claramente las responsabilidades y las actividades de cada uno.
5. Existe el módulo de mejoramiento en el sistema ISOLUCION para realizar seguimiento a las acciones preventivas encontrándose que existen 84 acciones a las cuales no se les ha realizado el respectivo seguimiento para lo cual se recomienda implementar el procedimiento de seguimiento por parte de cada proceso.
6. Es necesario que permanentemente se revisen las causas de los riesgos de corrupción identificados, se establezcan las medidas para mitigarlos y se les realice seguimiento mediante una acción, un responsable y un indicador, teniendo en cuenta que los riesgos "Caos Administrativo" Y "Recursos Tecnológicos Inapropiados" se están reportando como materializados en el aplicativo.
7. Verificado el segundo componente "Estrategia Antitramite" se recomienda incrementar el uso de las Tecnologías de la información y comunicación en todas las dependencias para optimizar los procesos que soportan los tramites y se lograr oportunidad en la gestión.
8. Revisados los estándares establecidos en el Decreto 2641 de 2012 aplicables para el funcionamiento de la atención de petición, quejas, sugerencias y reclamos las dependencias encargadas de la gestión deben dar cumplimiento a lo establecido en la ley 594 de 2000 respecto a seguir con la implementación del Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento más efectivo a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y la trazabilidad

de las peticiones, de igual manera se debe socializar el procedimiento a los funcionarios públicos que ingresen sus respuestas a ORFEO y sobre los términos de respuesta en los cuales han de ser contestadas las PQRS de acuerdo a lo establecido en el Decreto 2641 de 2012 .

9. De igual manera se recomienda la implementación del Sistema ORFEO en todas las dependencias para lograr un mayor seguimiento y control a las PQRS presentadas a la entidad.

Original Firmado

**MARLEN ALVARADO GOMEZ
CONTADOR –AUDITOR**

Original Firmado

**XIMENA NIETO VERGARA
AUDITOR - ABOGADO**

Original Firmado

**CLARA ELVIRA CASTRO
PROFESIONAL UNIVERSITARIO**

Aprobó:

Original firmado

**HECTOR MANUEL ACUÑA SANCHEZ
JEFE OFICINA ASESORA CONTROL INTERNO**

