

## **INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (DECRETO 2641 DE 2012, REGLAMENTARIO DEL ARTÍCULO 73 DE LA LEY 1474 DE 2011)**

Dando cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y al Decreto 2641 de 2012, se presenta el informe de seguimiento al Plan anticorrupción y de atención al ciudadano en la gobernación de Boyacá. Dicho Plan se Construyó y publicó a 30 de abril de 2013.

### **1. PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

La Gobernación de Boyacá en el marco del Sistema Integrado de Gestión desde su proceso de implementación ha venido trabajando en la identificación, análisis y valoración de los riesgos asociados a los procesos del sistema dando cumplimiento a la Norma Técnica de Calidad para la Gestión Pública NTCGP 1000:2009, la Guía de Administración de riesgos del DAFP y la norma Técnica NTC-ISO 31000.

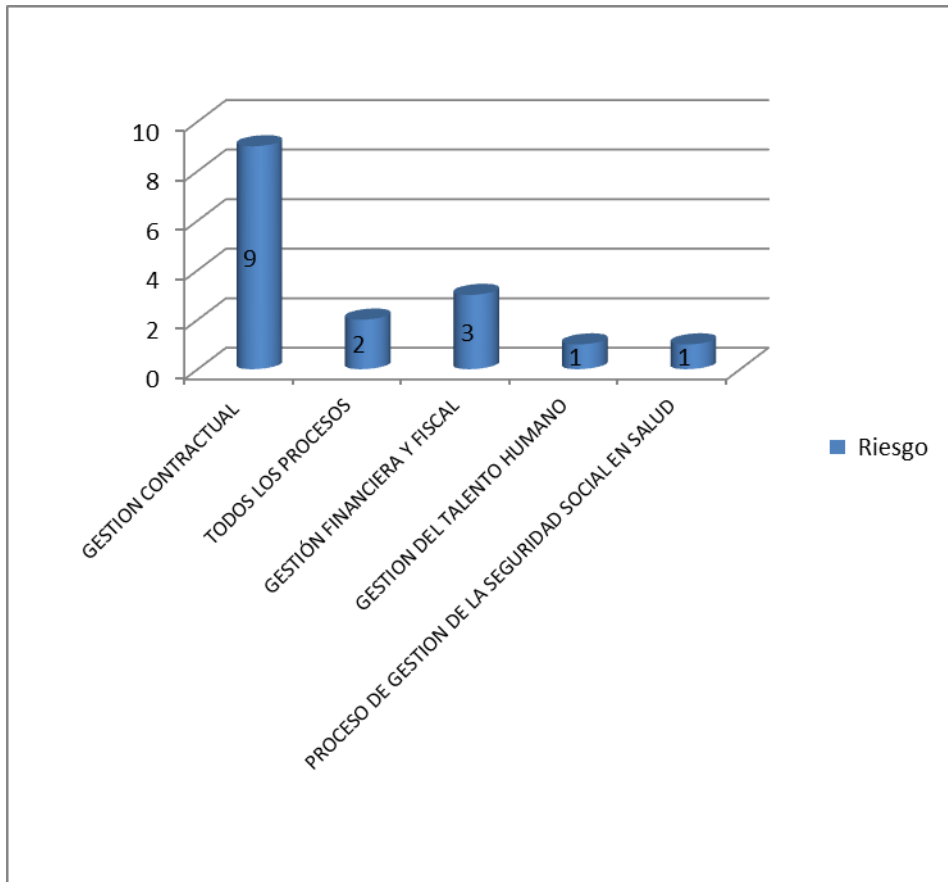
Este esfuerzo ha sido liderado por la Alta Dirección de la entidad con la participación y compromiso de los facilitadores de cada uno de los procesos, con el fin de lograr que la administración de riesgos se convierta en una parte natural del proceso de planificación y de la ejecución de las actividades asignadas.

Con la entrada en vigencia del Decreto 2641 de 2012 que adopta el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, el cual incluye el componente metodológico para la identificación de riesgos de corrupción, la entidad se dio a la tarea de actualizar los mapas de riesgos de los 22 procesos del SIG, dentro de los cuales se identificaron y documentaron 16 riesgos de corrupción que se publicaron en la página de la Gobernación.

Los riesgos de corrupción identificados se distribuyen en los 22 procesos como lo muestra la siguiente gráfica:

| <b>Proceso</b>                     | <b>Riesgo</b> |
|------------------------------------|---------------|
| <b>GESTION CONTRACTUAL</b>         | 9             |
| <b>TODOS LOS PROCESOS</b>          | 2             |
| <b>GESTIÓN FINANCIERA Y FISCAL</b> | 3             |

|   |   |
|---|---|
| <b>GESTION DEL TALENTO HUMANO</b>                         | 1 |
| <b>PROCESO DE GESTION DE LA SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD</b> | 1 |



## 2. ESTRATEGIA ANTITRÀMITES

A través de la Dirección de Evaluación y Calidad que han liderado el proceso de tramites y servicios en la plataforma SUIT 3.0 la cual inicio su proceso de actualización y migración de datos en el mes de abril y en el mes de julio fue habilitada en la web por el DAFP para empezar a ser alimentada y almacenar todos y cada uno de los tramites y procesos de la Gobernación de Boyacá. Para este se han realizado las siguientes actividades: 1. Identificación de cada uno de los tramites por Secretaria con los respectivos facilitadores y dueños de los tramites. 2. Levantamiento y diligenciamiento de las hojas de vida que cada uno de los tramites

con los dueños de los procesos administrativo (tramites) de cara al ciudadano. 3. Se realizo la divulgación del Decreto Ley 019, Estatuto Antitramites para la aplicación de este en cada uno de los tramites. Estas tareas se realizaron la debida supervisión del DAFP, a la fecha se realizado socialización en coordinación con el Departamento de la Función Publica a través del asesor para Boyacá Dr William Puentes. El día 09 de septiembre se hizo presentación oficial de la metodología que ha dispuesto el DAFP para la implementación de la nueva versión SUIT 3.0, para lo cual se estandarizaron los tramites y procesos administrativos a nivel nacional en 190 tramites y para el día 20 de septiembre es la fecha tentativa de entrega de estos modelos por parte del DAFP para ser implementados por la Gobernación y luego alimentar la plataforma SUIT 3.0

### 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

Mediante el Decreto 716 del 20 de septiembre de 2011, establece el alcance, lineamientos y competencias para llevar a cabo el procedimiento de Rendición de cuentas. Es así como el 9 de enero de 2013 se solicita a todas las sectoriales y entes descentralizados los avances en la ejecución del plan de desarrollo 2012. El 30 de enero del presente año se publicó la programación de rendición interna de cuentas y se socializo en consejo de gobierno y ante el comité de rendición de cuentas. La Rendición de cuentas interna contó con la accesoria y acompañamiento de un profesional del Departamento Administrativo de planeación y se llevó a cabo del 11 al 25 de febrero.

El 17 de febrero de 2013, se publicó en la pagina web de la gobernación un informe de gestión y el informe financiero con un mes de anterioridad a la rendición pública de cuentas. Se realizaron informes consolidados para ser presentados al consejo Departamental de Planeación y es así como del 14 al 15 de marzo se hizo seguimiento y evacuación del plan por parte por parte del consejo departamental de Planeación del cual se generan un concepto y sugerencias importantes a tener en cuenta.

El 22 de marzo de 2013 se realiza acto de audiencia Pública a toda la sociedad civil, para este evento se hizo difusión radial, en televisión, juntas de acción comunal, alcaldes pagina web, redes sociales, etc. Se transmitió en vivo para aquellas persona que no fue posible asistencia. Se contó con la asistencia de la secretaria de transparencia de la presidencia de la república, contraloría departamental, procuraduría y defensoría del pueblo.

En abril 25 se hizo rendición de cuentas de infancia y adolescencia el cual se realizó bajo el Decreto 716 de septiembre 20 de 2011. Como resultado del premio construyendo sueños otorgado por Colombia líder nació la idea de realizar el evento dirigido a la infancia y adolescencia.

Se creó un procedimiento de rendición pública de cuentas dentro de la herramienta Isolucion con código PE-P23 perteneciente al proceso planeación estratégica.

#### 4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En la Gobernación de Boyacá, se encuentra en funcionamiento la ventanilla única de, en la cual se recepcionan, se direccionan, se asigna la tabla de Retención Documental y digitalizan todos los documentos que van a las diferentes dependencias. La ventanilla 11 es de exclusividad para recepción documentos jurídicos como derechos de petición y tutelas. Ventanilla 13 y 14 se recepcionan los demás documentos. Se cuentan con 5 funcionarios para atención de ventanilla.

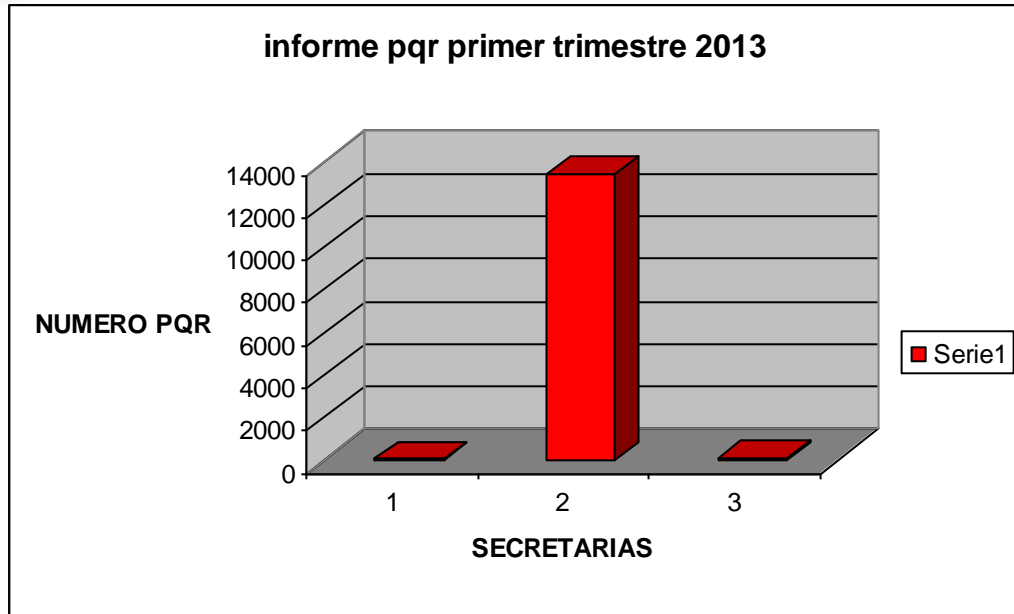
La línea 018000 918737 y un conmutador 7420150 7420222, página web con el módulo PQR'S, se brinda información a los usuarios externos para las diferentes consultas o trámites que requieran al interior de la Entidad.

Se hicieron modificaciones al módulo de PQR que hace parte del sistema Orfeo y se encuentra alojado en la página web ([www.boyaca.gov.co](http://www.boyaca.gov.co) enlace Peticiones, quejas y reclamos) de la Entidad para condensar toda la información recibida por este y que llegue como un radicado de entrada y así tener trazabilidad e histórico del mismo, también se hizo un desarrollo en el mismo para que en forma automática genere el No del radicado, el asunto y los datos del peticionario y sean enviados de forma automática al e-mail de la persona que radica la PQR.

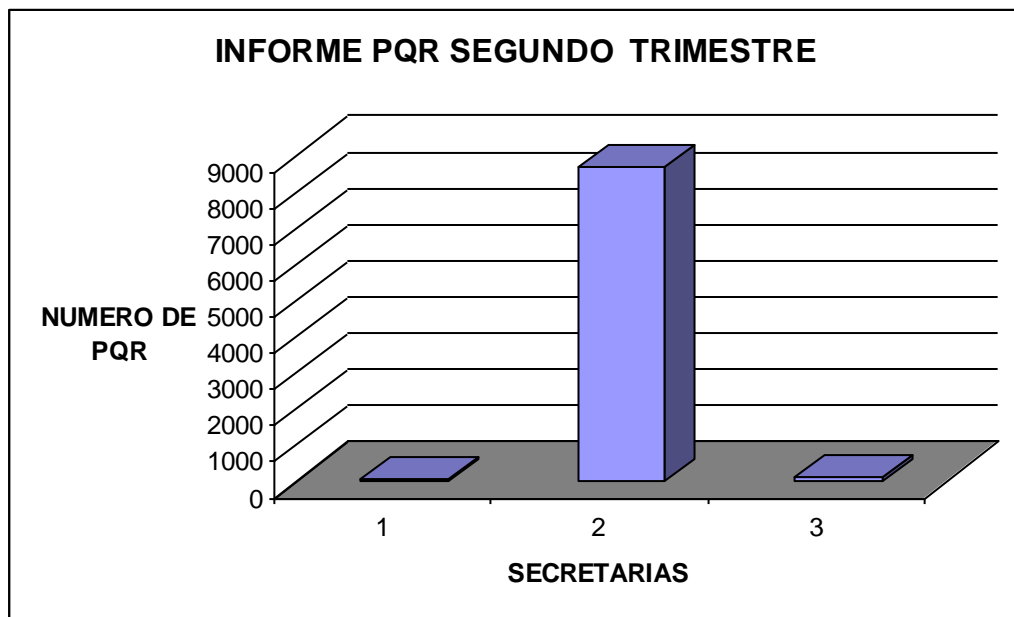
#### 5. ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PQR'S

Se implementó el procedimiento Atención de **ATENCIÓN DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS**, el cual establece la resolución de todas las peticiones, quejas y reclamos que los usuarios radiquen a la entidad por los diferentes medios, personal, en la página Web y vía telefónica, en tal sentido durante el primer semestre del año 2013 se atendieron y se respondieron aproximadamente 22.450 peticiones quejas y reclamos.

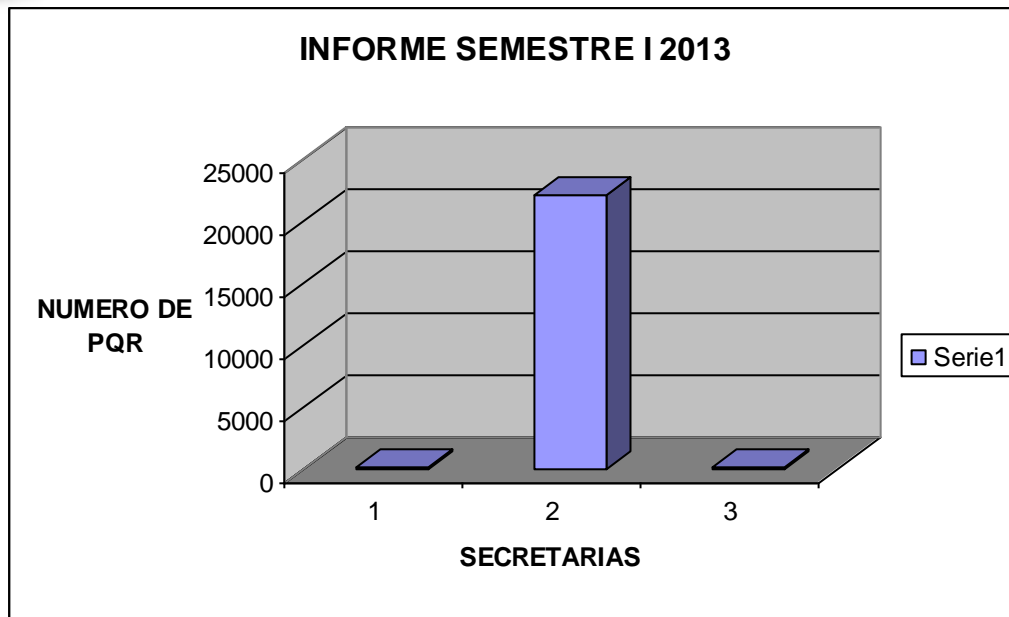
Se presentan las PQR'S atendidas en el primer trimestre del año 2013



Se presentan las PQR'S atendidas en el primer segundo trimestre del año 2013



Se presenta informe de la atención de PQR del semestre I del año 2013



Teniendo en cuenta que se hace necesario realizar algunas mejoras en el procedimiento como oportunidad en tiempo de respuesta, para lo cual se requiere de la implementación de controles, actualmente se esta revisado la operatividad del procedimiento para implementar un ajuste. En tal sentido se debe ajustar el sistema ORFEO, herramienta por medio de la cual se tramitan las peticiones quejas y reclamos, sin dejar de lado la imperiosa necesidad que la entidad tienen en le sentido de contar con soportes tecnológicos que le permitan un desarrollo adecuado de este procedimiento.

## LECCIONES APRENDIDAS

- Según la percepción de algunos procesos, El mapa de riesgos de corrupción cargado en la pagina web de la Gobernación de Boyacá, no corresponde a la información concertada en las reuniones de trabajo, por lo tanto puede ser una de las razones por las cuales no se han implementado las acciones planteadas, según comunicaciones emitidas por las dependencias como la dirección contratación y Secretaría de Minas
- De igual manera una vez publicado el Plan Anticorrupción no se planteó una estrategia para que los responsables de los procesos conocieran el documento definitivo.
- No se estableció la estrategias para asegurarse de que las acciones planteadas se ejecutaran con propuestas apropiadas y concertadas en aquellos riesgos en los se encontraban expuestos todos los procesos.

- La publicación en página web del plan anticorrupción no es visible para consulta de los usuarios ya que dificulta su encontrar el sitio de su ubicación.
- No se ha definido la metodología ni el responsable de hacer la medición de los indicadores.
- Las acciones formuladas para mitigar los riesgos de corrupción deben estar asociadas al mismo tratamiento que se da a las acciones preventivas dentro del SIG.
- Definir la periodicidad de 1 año de la gestión del riesgo, desde el análisis del contexto hasta el cierre de las acciones de mitigación (acciones preventivas).
- La redacción de varios riesgos es operativa y no están asociados a las conductas delictivas contra la administración pública de los servidores públicos de la gobernación de Boyacá.

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN RESPECTO A LAS ACCIONES FORMULADAS**

| SECRETARIAS/DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO PLANEACION  | No. ACCIONES PLANTEADAS | No. ACCIONES EJECUTADAS | No. ACCIONES NO EJECUTADAS | SE OBTUVO INFORMACION  |
|---|-------------------------|-------------------------|----------------------------|--|
| DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION   | 8                       | 7                       | 1                          | Si   |
| SECRETARIA GENERAL  | 7                       | 7                       | 0                          | SI   |
| SECRETARIA HACIENDA   | 8                       | 6                       | 2                          | si   |
| DIRECCION CONTRATACION  | 8                       | 8                       | 0                          | SI   |
| COMUNICACIÓN PUBLICA  | 5                       | 5                       | 0                          | SI   |
| SECRETARIA INFRAESTRUCTURA  | 9                       | 9                       | 0                          | si   |
| SECRETARIA MINAS Y ENERGIA  | 0                       | 0                       | 0                          | Se recibió esta respuesta por parte de la Secretaría: "El tema no ha sido socializado para esta Secretaría, no teníamos conocimiento de estábamos incluidos dentro del mapa de riesgos, tampoco se han dado indicaciones sobre el trámite a seguir, que actividades o como debemos procede". |
| SECRETARIA PARTICIPACION Y DEMOCRACIA   | 7                       | 6                       | 1                          | si   |
| SECRETARIA DE PRODUCTIVIDAD, TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, LAS COMUNICACIÓN Y GESTION DEL CONOCIMIENTO | 7                       | 7                       | 0                          | si   |
| EVALUACION INDEPENDIENTE  | 4                       | 4                       | 0                          | si   |
| SECRETARIA DE DESARROLLO HUMANO   | 6                       | 6                       | 0                          | si   |
| SECRETARIA FOMENTO AGROPECUARIO   | 7                       | 6                       | 1                          | Si   |
| SECRETARIA DE EDUCACION   | 7                       | 7                       | 0                          | si   |
| SECRETARIA DE SALUD   | 7                       | 6                       | 1                          | si   |
| SECRETARIA DE CULTURA Y TURISMO   | 9                       | 9                       | 0                          | si   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>99</b>               | <b>93</b>               | <b>5</b>                   | si   |

Respecto a la información anterior de 92 acciones formuladas en el mapa de riesgos de corrupción en las cuales tienen competencia todos los procesos de la Gobernación de Boyacá, se formularon 93 acciones, de lo cual se concluyen que se alcanzó un 94% de cumplimiento.

Original firmado por

**HECTOR MANUEL ACUÑA SANCHEZ**  
Jefe Oficina Asesora Control Interno de Gestión