



**PLAN  
ANTICORRUPCIÓN  
Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO  
SEGUIMIENTO  
SEGUNDO  
INFORME**

*Oficina de Control Interno,  
Agosto 30 de 2016*



<b>PROCESOS:</b>	Direccionamiento Estratégico (Gestión de la Participación)
<b>1. OBJETIVO:</b>	Observar el alcance y avance del cronograma de las actividades para cada uno de los componentes y subcomponentes que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de Cornare para la vigencia 2016, conforme con la normatividad y lineamientos vigentes.
<b>2. ALCANCE:</b>	Aplica a cada uno de los componentes, subcomponentes, actividades, metas o productos e indicadores definidos en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo al Decreto 124 del 26 de enero de 2016 y las Guías que son parte constitutiva del mismo.
<b>PERÍODO EVALUADO:</b>	mayo – agosto 30 de 2016

### 3. MARCO NORMATIVO

<b>Estrategia Nacional de Lucha contra la corrupción</b>	Documento Conpes Social 167 de 2013	Todo	Componente nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA), cuyo objetivo central es fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción de la corrupción en Colombia.
<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>	Ley 1474 - 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, con base en la metodología dada la Secretaria de Transparencia (Reglamentado por el Decreto 2641 de 2012)
	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de Presidencia de la Republica	Arts 2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la Estrategia de Lucha contra la Corrupción la contenida en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
	Decreto 124 de 2016	Todo	Sustituye el título 4 de la parte 1, libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
<b>Modelo Integrado de Planeación y Gestión</b>	Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de Presidencia de la Republica	Arts 2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
<b>Tramites</b>	Decreto 1083 de 2015 Único Función Publica	Titulo 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizado por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.



	Decreto – Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y los particulares que ejercen funciones públicas o presten servicios públicos.
<b>Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)</b>	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
<b>Rendición de Cuentas</b>	Conpes Política de Rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos 3654 de 2010	Todo	Consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente de la rama ejecutiva a la ciudadanía.
	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación Ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
<b>Mecanismos Monitoreo y Seguimiento</b>	Decreto 1081 de 2015	Artículo 2.1.4.6.	El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.
<b>Reglamentación Interna</b>	Circular Interna CORNARE 007 del 07 de mayo de 2015	Toda	Establecen responsabilidades para la Implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública en la Corporación.
	Circular Interna CORNARE 100-0023 del 19 de agosto de 2016	Toda	Establece políticas Generales y responsabilidades para la construcción e implementación del Modelo de Seguridad y Protección de la Información (MSPI) de CORNARE

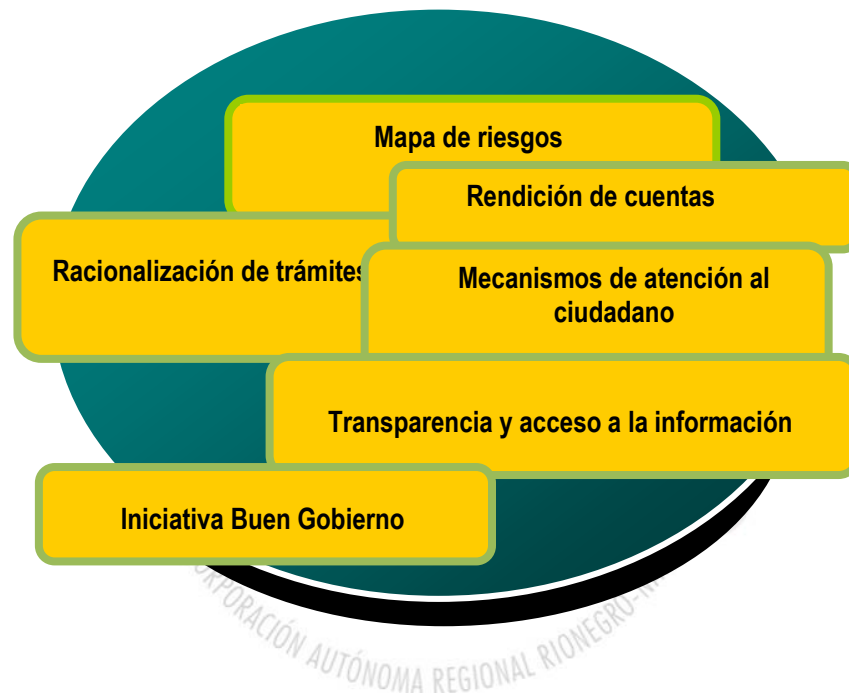
#### 4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y al Artículo 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016, realizó el seguimiento y monitoreo a los seis (6) componentes y 94 actividades que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, vigencia 2016, periodo mayo-agosto.



El seguimiento y monitores se realizó con base en la “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, a cada uno de los Componentes y Subcomponentes del Plan, luego de los ajustes elaborados en algunas de las actividades, metas; así como al cronograma de cumplimiento. Resultado de la revisión conjunta realizada por grupo interdisciplinario conformado por servidores públicos de la Subdirección de Servicio al Cliente, Subdirección de Planeación, Secretaria General y Oficina de Control Interno.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Cornare, para su ejecución durante la vigencia 2016, está integrado por seis (6) Componentes, como se especifica en la figura.

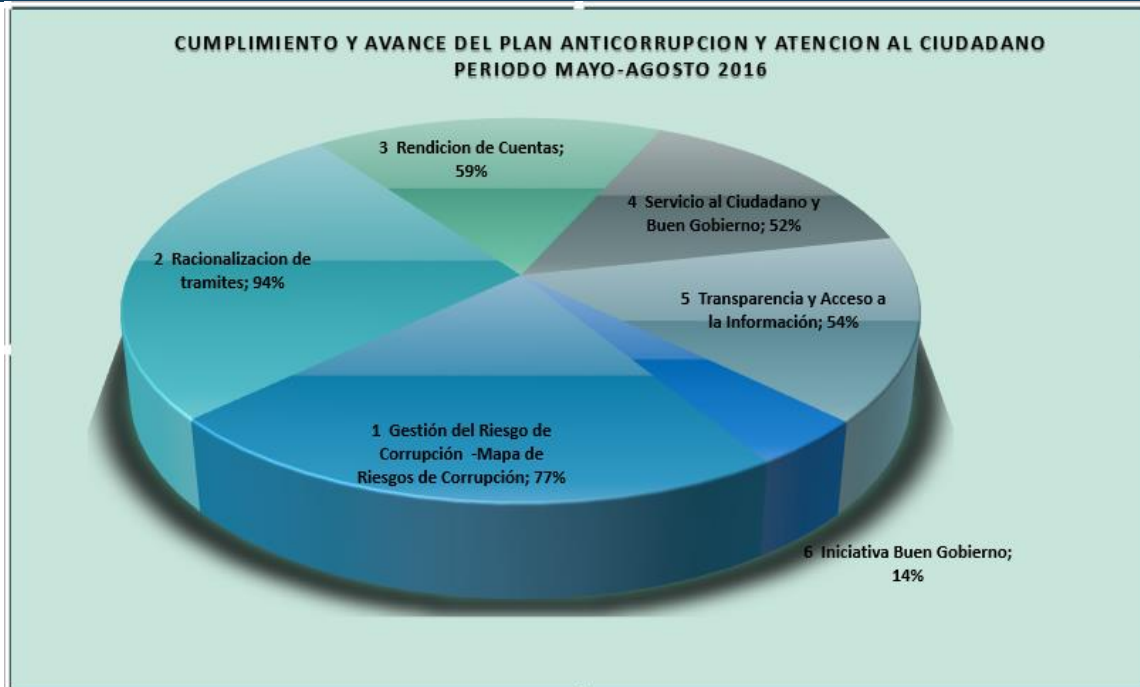


#### **4.1 SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

De la verificación y seguimiento al avance y cumplimiento de los seis (6) componentes y 94 actividades que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, al 30 de agosto de 2016, se estima un cumplimiento promedio del 58%, ubicándose en un nivel bajo de acuerdo con los rangos definidos en la Guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Presidencia de la Republica; de acuerdo con el cronograma ajustado el 60% de las actividades tienen como fecha de cumplimiento total en el periodo septiembre-diciembre del presente año.

Evaluadas cada una de las actividades por subcomponente, metas o productos que integran el plan, se estima el avance y cumplimiento promedio por Componente, así:

<b>CUMPLIMIENTO Y AVANCE DEL PLAN POR COMPONENTE</b>	
1 <i>Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	77%
2 <i>Racionalización de tramites</i>	94%
3 <i>Rendición de Cuentas</i>	59%
4 <i>Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno</i>	52%
5 <i>Transparencia y Acceso a la Información</i>	54%
6 <i>Iniciativa Buen Gobierno</i>	14%
<b>CUMPLIMIENTO PROMEDIO DEL PLAN</b>	<b>58%</b>



Validado el cumplimiento y avance por componente, se concluye que el componente 2. Racionalización de Tramites es el que refleja mejor nivel de desempeño con el 94%, de 15 acciones de mejora proyectadas 14 se reportan cumplidas y 1 en proceso de ejecución; seguidamente se ubica el Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción con un avance del 77%, de 13 actividades proyectadas 5 se aceptan como

cumplidas y 8 en proceso de ejecución; para los componentes 3. Estrategia Antitrámites, Componente 4. Rendición de Cuentas, y Componente 5. Servicio al Ciudadano, se da un cumplimiento promedio del 55%. El menor nivel de desempeño corresponde al Componente 6. Iniciativa Buen Gobierno con el 14%, de 5 actividades programadas ninguna ha sido cumplido al 100%.

#### 4.1.1 Avance y Cumplimiento del Plan (Actividades Programadas-Actividades Cumplidas)

SEGUIMIENTO OFICINA CONTROL INTERNO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO					
PERIODO DE SEGUIMIENTO					MAYO - AGOSTO - 2016
Componente	Actividades				Aspectos por Mejorar
	Programadas	Cumplidas	En proceso	% de avance	
1 Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>77%</b>	Fortalecer avance de actividades relacionadas con: socialización, implementación y seguimiento de políticas de administración de riesgos; consulta y divulgación; monitoreo, revisión y seguimiento.
2 Racionalización de tramites	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>94%</b>	Impulsar actividad relacionada con: Actualización y unificación del formato de informe técnico y actos administrativos corporativos con base en la normatividad ambiental vigente y de las bases de datos a nivel nacional - IDEAM para el cumplimiento total de las actividades programadas.
3 Rendición de Cuentas	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>59%</b>	Avanzar en el mejoramiento: de la Página web en cumplimiento de los lineamientos de Gobierno en Línea; Caracterización de Usuarios para la Rendición de Cuentas; Mesas de trabajo; Chat temático para rendir cuentas a los grupos de interés; Plan de comunicaciones para la rendición de cuentas; evaluación y retroalimentación rendición de cuentas.

4 Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno	<b>26</b>	<b>1</b>	<b>25</b>	<b>52%</b>	Impulsar actividades relacionadas con: fortalecimiento de iniciativas de servicio al ciudadano; plan de mejoramiento Direccionamiento Estratégico - Gestión Enfocada al Cliente; Plan de Comunicaciones - Servicio al cliente; fortalecimiento de los canales de atención: cobertura y desempeño; Protocolos de servicio al ciudadano; Talento humano (Servidores públicos): Plan Institucional de Capacitación, Inducción, evaluación desempeño, estímulos; procesos para la gestión de las PQRSD; política de protección de datos personales; canales de interacción electrónicos (chat, foros, redes sociales) para la interacción con los ciudadanos; Estrategia imagen y reputación;
5 Transparencia y Acceso a la Información	<b>19</b>	<b>5</b>	<b>14</b>	<b>54%</b>	Se debe avanzar en: Enlace de transparencia y acceso a la información pública de la Página Web actualizada de conformidad con la normatividad; formulario en línea para la recepción de PQRSD de acuerdo con los lineamientos establecidos en MinTIC; procedimiento de acceso a la información pública; Programa de Gestión Documental; Registro activos de información actualizado; Esquema de publicación actualizado; Implementación de la nueva página web Corporativa; Criterio diferencial de accesibilidad; Monitoreo del Acceso a la Información Pública.
6 Iniciativa Buen Gobierno	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>14%</b>	Impulsar las iniciativas del componente: Política de Administración de Buen Gobierno; socialización, publicación, divulgación; Monitoreo y Seguimiento.
<b>Cumplimiento promedio del Plan</b>	<b>94</b>	<b>25</b>	<b>69</b>	<b>58%</b>	<b>Nivel bajo</b>





#### 4.2 MEJORAS IMPLEMENTADAS

Del monitoreo y seguimiento realizado por la Oficina de Control al avance y cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se resalta las mejoras implementadas en observancia de los resultados reportados en el primer informe de seguimiento realizado por la Oficina de Control interno (periodo enero-abril-2016), tales como:

- ✓ Revisión por grupo interdisciplinario a los seis (6) componentes del Plan, con el fin de validar y proponer los ajuste a las actividades, metas y productos que por su similitud deberían ser integradas; así como a la redefinición de algunas de las fechas de cumplimiento.
- ✓ Ajustes realizados a la *Matriz de Riesgos de Corrupción F-DE-01*, del Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción, en el a los Procesos de Gestión Jurídica y Gestión Financiera con el fortalecimiento del análisis de causas y descripción de los controles para los riesgos de **incumplimiento del proceso del debido cobrar** (multas y sanciones y cobro coactivo) y para el riesgo de **incumplimiento de las normar que regulan la contratación**, precisando en las obligaciones contractuales en las etapas (planeación, selección, suscripción, ejecución). A nivel general se precisaron controles con base en cambios como el nuevo Plan de Acción Institucional 2016-2019, estructura interna, ajustes de los procesos.
- ✓ Elaboración del documento Estrategia de Rendición de Cuentas (Formulación de actividades), el cual fue revisado y ajustado, antes de su publicación en la Página Web; éste documento integra los lineamientos de Rendición de la Cuenta, Gobierno en Línea y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- ✓ Elaboración del proyecto de aprendizaje en equipo para los servidores públicos de la Subdirección de Servicio al Cliente y su entrega a la Unidad Gestión Humana y Organizacional; con lo cual se avanza en las actividades y metas planteadas en el Componente 3. Rendición de Cuentas, Subcomponente 3. Talento humano (Servidores públicos), Meta 3.2. Incluir en el Plan Institucional de capacitación las capacitaciones relacionadas con el servicio al ciudadano.
- ✓ Avances en la formulación de la “Política de buen gobierno y excelencia en el servicio”, del componente 6 “Iniciativa de Buen Gobierno”, a fin de establecer parámetros de comportamiento de las actuaciones de los Servidores Públicos de Cornare en temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción, entre otros.
- ✓ Se soporta avance en los Componente 3. Rendición de Cuentas y Componente 4. Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno, con la divulgación a través de los diferentes medios de comunicación (escrito-hablado-audiovisual) de información sobre la gestión institucional de calidad y en lenguaje comprensible (Ley 1712 de 2014 - Acceso a la información pública); así mismo se identifican avances en el rediseño de la Página Web en cumplimiento de las Ley de Transparencia y derecho de acceso a la información.





- ✓ Componente 4. Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno. Avance en actividades de adecuación de las diferentes sedes de Cornare para facilitar el acceso y circulación de los diferentes públicos que ingresan a las instalaciones de Cornare; entre las que se resalta la señalización de las oficinas en la sede principal y la Regional Valles de San Nicolás, instalación de pasamanos en escalas interiores y exteriores en la sede principal y los avances en la organización y puesta en funcionamiento de la Ventanilla de Atención al usuario.

### **4.3 ACCIONES DE CONTINUIDAD**

- 4.3.1** Adelantar acciones con los responsables para el avance de los componentes que presentan bajo cumplimiento de acuerdo con la tabla del numeral 4.1.1, para los componentes 3. Rendición de cuentas (59%), componente 4. Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno (52%), componente 5. Transparencia y Acceso a la Información (54%) y de manera especial para el componente Iniciativa de Buen Gobierno (14%).
- 4.3.2** En Componente 3. Rendición de Cuentas, Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones (Ley 1757 de 2015 - Participación Ciudadana); para el desarrollo de las diferentes iniciativas de la rendición de cuentas se debe tener presente la utilización de lenguaje entendible y comprensible para los diferentes públicos que asisten a estas.
- 4.3.3** Fortalecer el planteamiento de los indicadores en coherencia con las metas o productos de las actividades definidas por componente y subcomponente, para fortalecer y sustentar con evidencias los avances para cada una de ellas
- 4.3.4** Realizar autoevaluación del nivel de implementación de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública en la Corporación , mediante la aplicación de la *Matriz de Autodiagnóstico para el Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014*, de la Procuraduría General de la Nación, con el fin de identificar acciones para su total cumplimiento con las evidencias correspondientes. Componente 5. Transparencia y acceso a la información.
- 4.3.5** A nivel institucional se deben construir políticas de enfoque diferencial, que faciliten la atención y prestación de los servicios a personal en condiciones de discapacidad y al adulto mayor. En estas deben ser consideradas adecuaciones físicas y de accesibilidad a la información, en formato físico y virtual.
- 4.3.6** Impulsar desde la Subdirección de Servicio al Cliente y la Oficina de Comunicaciones la importancia de mantener actualizada la información que debe ser publicada en la Página Web institucional, en coherencia con los diferentes cambios estructurales, administrativos, normativos y ambientales que se vayan dando (Resolución 3564 de 2015 de diciembre 31 de 2015, reglamentaria del Decreto 1081 DE 2015, artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1).



- 4.3.7** Desde Secretaria General, Subdirección de Servicio al Cliente y Gestión Documental, se deben definir protocolos para el uso del correo institucional designado para la recepción y respuesta a solicitudes de información externas, de tal forma que se facilite realizar la trazabilidad al documento desde su recibo en Gestión Documental hasta el envío de la respuesta a la entidad que la requiere; y evitar de esta forma el direccionamiento de solicitudes a través de correos institucionales de funcionarios dificultando la realización de controles frente a los tiempos de respuesta, mecanismos de entrega y confirmación de recibo, entre otros.
- 4.3.8** Dar continuidad en la implementación de los aspectos por mejorar reportados en el primer informe de seguimiento elaborado desde la Oficina de Control Interno, que conduzca al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano al 100%, al 31 de diciembre de 2016; tales como:
- ✓ Apropiación por parte de los responsables, de los roles y responsabilidades que le son delegado en el Decreto Único del Sector de Presidencia de la Republica, 1081 de 2015 Artículos 2.2.22. y la circular 007 del 07 de mayo de 2015 mediante la cual se establecen las Responsabilidades para la Implementación de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública en la Corporación.
  - ✓ Actualización del soporte documental del Sistema de Gestión Integral relacionado con los componentes y subcomponentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
  - ✓ Fortalecer a nivel institucional, la oportunidad para registrar en la F-DE-05 Matriz Informes Rendición de Cuentas 2015, la totalidad de los informes presentados sobre la Gestión y resultados de Cornare, en el marco de la rendición de cuentas a la ciudadanía y a los organismos de control y del Estado.
- 4.3.9** Incluir en el Plan de mejoramiento institucional los aspectos por mejorar planteados en el presente informe, a fin de establecer acciones concretas, delegar responsables y definir fechas de cumplimiento.

**ELKÍN GUILLERMO SUÁREZ ROMERO**  
**Jefe de Control Interno**

Proyectada por:  
Grupo trabajo Oficina Control Interno