



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO SEGUIMIENTO I-2019

Periodo enero – abril 2019

Oficina de Control Interno

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

1. **OBJETIVO:** verificar la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC vigencia 2019, realizar los seguimientos y el control al avance y cumplimiento de las actividades programadas en éste y elaborar el informe con los resultados; igualmente hacer la verificación de la publicación del PAAC y solicitar la publicación de los informes periódicos de seguimiento en la página Web de Cornare.
2. **ALCANCE:** Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2019, de la Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare CORNARE.
3. **CRITERIOS:**
 - ✓ Artículo 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de la Ley 1474 de 2011.
 - ✓ Artículo 2.1.4.6. "Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo" del Decreto 124 de 2016.
 - ✓ Versión única del PAAC formulado y publicado por Cornare en su página Web, para su ejecución durante la vigencia 2018.
 - ✓ Informes de monitoreo y seguimientos realizados al PAAC durante la vigencia 2018 y al mapa de riesgos susceptibles de corrupción.
 - ✓ Informes de seguimiento al programa del Plan de Acción Institucional PAI "Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano".
4. **METODOLOGÍA:** Para elaboración y presentación del informe, se partió de la verificación al cumplimiento de requisitos legales asociados a la estrategia de Lucha Contra la Corrupción y el seguimiento a los componentes, actividades, metas e indicadores del PAAC 2019; entre los que figura el Mapa de Riesgos Susceptibles de Corrupción.

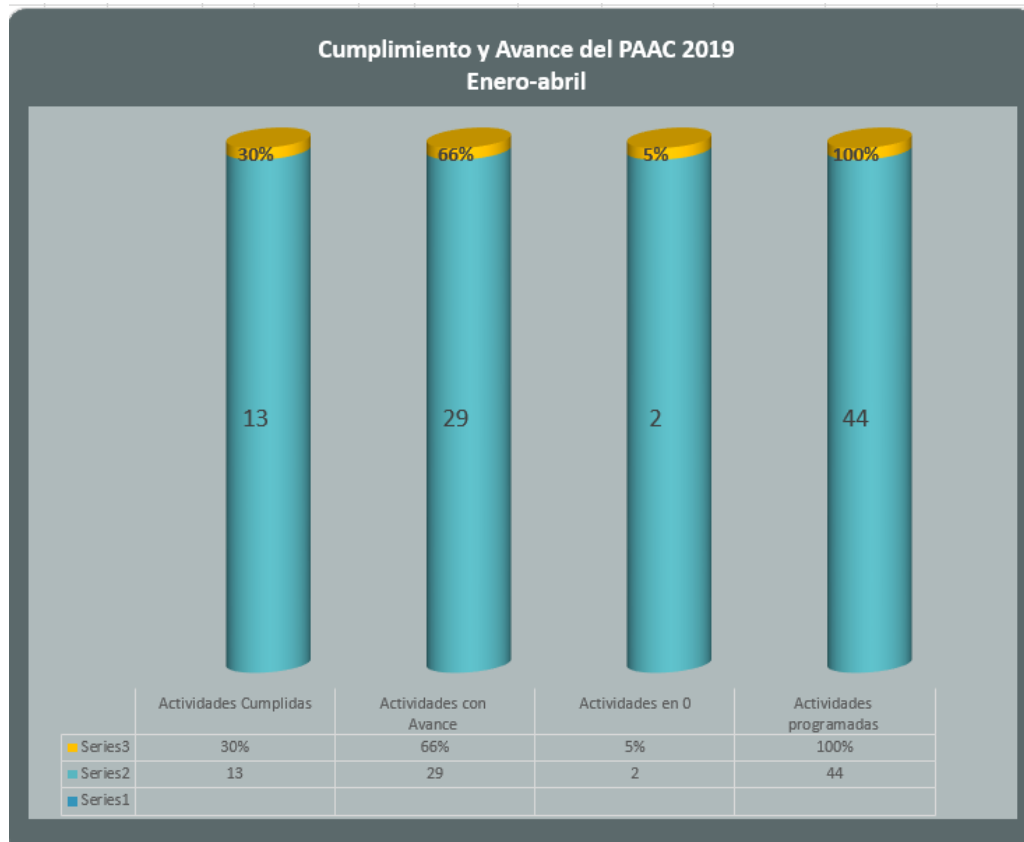
El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC, es uno de los planes que integran el Modelo Integrado de Planeación de Gestión MIPG e involucra 10 de las 17 políticas de este modelo, estas son: *integridad, participación ciudadana en la gestión pública, fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, gobierno digital, seguridad digital, racionalización de trámites, servicio al ciudadano, mejora normativa, seguimiento y evaluación del desempeño institucional, transparencia; acceso a la información pública y lucha contra la corrupción y control interno.*

5. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

En las acciones de seguimiento se validó por la Jefa de la Oficina de control el cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el marco de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción, la obligación de elaborar el Plan Anticorrupción y construir el mapa de riesgos susceptibles de corrupción; así como la publicación de estos documentos en la página Web

de Cornare a más tardar el 31 de enero de 2019; igualmente se validó que estos se publicarán previamente en la página web de la entidad con el fin de recibir aportes de las partes interesadas. De este ejercicio se recibió una sugerencia en relación a las capacitaciones de los funcionarios nuevos en temas relacionados con: racionalización de trámites, riesgos de corrupción y normatividad, el cual quedó incluido en el componente de "Transparencia y Acceso a la Información".

Verificadas las 44 actividades para los 6 componentes que integran el PAAC-2019, para el cuatrimestre enero - abril, se determina un cumplimiento promedio del plan del 48%, que se explica de la siguiente manera: 13 actividades de las programadas evaluadas con cumplimiento de la meta del 100% (que corresponden al 30%) y 29 actividades en las que se evidencian avances en su ejecución (lo que corresponde al 66%); solo 2 acciones del total programadas no cuentan con evidencias que soporten avance en su ejecución, por lo tanto se reportan en 0%, que corresponden al 4% del PAAC.



La evaluación del cumplimiento y avance del plan del 48% es coherente con las fechas programadas para las actividades, metas e indicadores y la fecha de corte del informe de seguimiento (enero-abril).

Las actividades en las que no se evidencian acciones de seguimiento corresponden a:

Componente 4. *Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno, actividad Gestión de PQRSD* (meta: presentar informes sobre la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, que permitan abordar diferentes aspectos de análisis y toma de decisiones). El primer informe para el reporte de avance de esta actividad, se programó a partir del segundo semestre de 2019.

Componente 5. *Transparencia y Acceso a la Información, actividad Informes de seguimiento y reporte de cumplimiento del Índice de Transparencia Activa ITA*, dado que el reporte se realiza en el cuarto trimestre de la vigencia 2019, una vez sean habilitadas las claves para su reporte por la Procuraduría General de la Nación y son ellos los que definen a la fecha para su reporte.

Resultados del PAAC por Componente

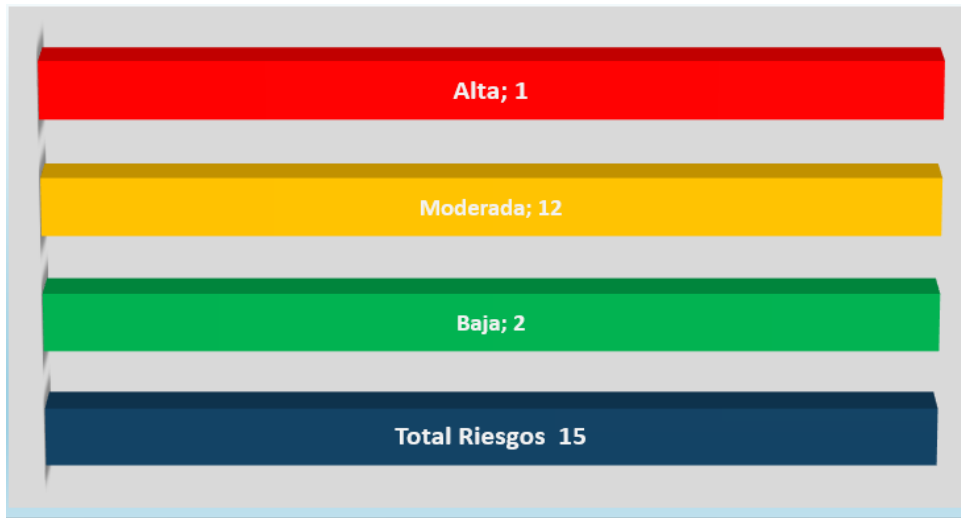
COMPONENTES	ACTIVIDADES		ESTADO					
			Cumplimiento		Con seguimiento		Sin evidencia de seguimiento	
	Programadas	%	Cumplidas	%	En Proceso	%	Incumplidas	%
1 Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	7	16%	3	43%	4	57%	0	0%
2 Racionalización de trámites	10	23%	2	20%	8	80%	0	0%
3 Rendición de Cuentas	10	23%	3	30%	7	70%	0	0%
4 Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno	12	27%	4	33%	7	58%	1	8%
5 Transparencia y Acceso a la Información	3	7%	1	33%	1	33%	1	33%
6 Iniciativa Buen Gobierno	2	5%	0	0%	2	100%	0	0%
CONSOLIDADO	44	100%	13	30%	29	66%	2	5%

Seguimiento por Componente

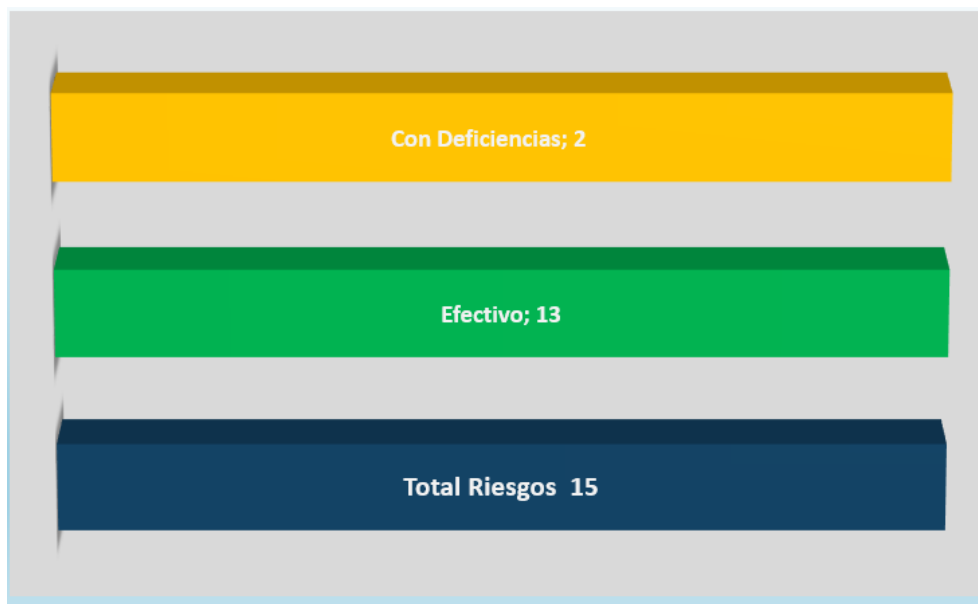
Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción, avance del 57%. En este componente fueron identificados un total de 15 riesgos, para los cuales además de la identificación de controles se evalúa la efectividad de éstos, acogiendo las directrices dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), *Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital* y el *Diseño de Controles en Entidades Públicas*, del mes de octubre de 2018.

Los 15 riesgos identificados incluyen 9 procesos, de 16 que integran el Mapa de Procesos del Sistema de Gestión Institucional.

Los riesgos identificados antes de la evaluación del diseño del control se ubican en las siguientes zonas de riesgo:



En el ejercicio de seguimiento se realizó la evaluación a la efectividad de los controles, ejercicio que dio como resultados que los controles identificados para 13 riesgos se califican como Efectivos y para 2 riesgos en los que se califican con deficiencias.



Los riesgos en los que las efectividades de los controles se califican con deficiencias, son:

Uso indebido de la información reservada y/o privilegiada para fines diferentes a los de la Corporación y/o para favorecer a particulares. Calificación que se da en consideración a que el volumen de la información que se maneja en la entidad es alto y que la mayoría de la información es gestionada de manera manual, razón que hace más vulnerable la aplicación de los controles existentes.

Adoptar una decisión equivocada contraria al derecho en el otorgamiento o negación de un permiso, licencia, autorización, concesión o certificación ambiental, por información incompleta, falsa o errada, o por tráfico de influencias para favorecer a un cliente externo. Teniendo en cuenta que el impacto se considera alto y que los controles identificados se definen de manera general (no se identifican responsables de su aplicación, periodicidad, propósito y acciones en caso de que el control falle).

El total de riesgos de corrupción se califican como Críticos, teniendo en cuenta que si alguno de ellos llegara a materializarse las consecuencias para la entidad serían inaceptables.

Componente 2. Racionalización de trámites, avance del 49%.

En este componente se destaca la formulación de la estrategia de racionalización de trámites Corporativa, elaborada con base en los lineamientos del DAFP. Estrategia que fue construida en el mes de enero de 2019 e integrada al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano que se encuentra publicado en la página web de Cornare.

Complementario a lo anterior, se validó la inscripción en Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) de 20 de un total de 24 trámites, de los cuales 2 están en creación y 2 sin gestión, para un avance del 83% en la inscripción de trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT.



Componente 3. Rendición de Cuentas, avance del 60%.

Utilización de las redes sociales, la página web, el correo electrónico, entre otros medios de comunicación para realizar la convocatoria a participar en rendición de cuentas programada por Cornare para el 25 de abril de 2019 (avisos en la página web, correos electrónicos, aviso de prensa, mensajes vía WhatsApp, llamadas telefónicas y redes sociales).

Programación y elaboración de la audiencia de rendición de cuenta a la ciudadanía sobre la gestión realizada por Cornare durante la vigencia 2018 y la feria de la transparencia, cumplida el 25 de abril de 2019 en la sede principal de la Corporación.

Igualmente se cumplió con la presentación oportuna de informes a la Contraloría General de la República, utilizando la plataforma Sistema de Rendición Electrónico de Cuenta e Informe SIRECI, a través del cual se validaron y enviaron los siguientes informes: cuenta e informes anual consolidado con corte al 31 de diciembre, informes trimestrales de contratación, informes semestrales de seguimiento al plan de mejoramiento, informes de regalías (mensuales y trimestrales) y utilizando la plataforma CHIP de la Contaduría General de Nación se presentó informe de costos y personal con corte al 31 de diciembre de 2019.

Publicación en el SECOP de Plan Anual de Adquisiciones 2019 y procesos contractuales de la entidad.



Diffundir información de oferta institucional de trámites y otros



Evidencias aportadas desde la Oficina Asesora de Comunicaciones

Componente 4. Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno, avance del 67%.

El servicio al ciudadano es uno de los pilares fundamentales en la Corporación, como se puede evidenciar desde la estructura organizacional, en la que se identifica en un alto nivel jerárquico la Subdirección General de Servicio al Cliente, cuyo propósito principal es: dirigir los programas, proyectos y acciones encaminadas a la interacción con los diferentes usuarios internos y externos promoviendo la participación social y el mejoramiento permanente de la atención a la Comunidad.

Figura 3. Estructura organizacional CORNARE



Tomada del Proceso de Gestión del Talento Humano en el Sistema de Gestión.

Coherente con lo anterior en el Plan de Acción 2016-2019, en la estrategia 1. FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO FINANCIERO, ADMINISTRATIVO Y DE SERVICIO, en el programa 4: Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, cuyo objetivo es: acercar la Corporación al ciudadano y hacer visible su gestión para la participación activa en la toma de decisiones y acceso a la información, trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Programa al cual fueron articulados 4 proyectos, todos orientados a fortalecer el servicio al ciudadano; así como la transparencia y el acceso a la información pública; facilitando así la evaluación de las políticas del MIPG, relacionadas con estos componentes.

 Fortalecimiento al desempeño Financiero, Administrativo y de Servicio Línea Estratégica 1			
PROGRAMA 4: Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano			
OBJETIVO PROGRAMA 4: Acercar la Corporación al ciudadano y hacer visible su gestión para la participación activa en la toma de decisiones y acceso a la información, trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva.			
PROYECTOS	METAS	INDICADORES DE GESTIÓN	INDICADOR DE RESULTADO
Transparencia y acceso a la información Pública (decreto ley 1712)	Disponibilidad al 100% de la información a la ciudadanía	% de avance cumplimiento estrategia GEL	Niveles superiores al 90% en la satisfacción al cliente. Oportunidad en la respuesta a PQRS superiores AL 90% Evaluación del índice de transparencia de la procuraduría general de la nación >80%.
	20 Acciones de diálogo con la ciudadanía y retroalimentación de la gestión (Rendición de cuentas)	No. de acciones realizadas/No. acciones programadas.	
Desarrollo Institucional para el Servicio al ciudadano	Implementación y seguimiento del Plan Anticorrupción al 100%	No. de acciones del plan de anticorrupción realizadas/No. acciones programadas.	
	Identificación necesidades y acciones de relacionamiento con grupos de interés (Caracterización 5 grupos de interés)	Grupos de interés relacionados/No. grupos de interés programadas.	
	4 Mediciones de satisfacción y percepción de clientes y grupos de interés	Niveles superiores al 90% en encuesta anual imagen y reputación	
Respuesta, oportunidad y calidad del Servicio en el cumplimiento de la Misión Ambiental	Implementación al 100% del modelo de Gestión Pública para la excelencia en el servicio al ciudadano y de buen gobierno Corporativo	Modelo implementado	
	Gestión oportuna de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) a CORNARE al 100%	PQRS atendidas oportunamente/PQRS interpuestas.	
	Análisis y acciones para el mejoramiento de la Trazabilidad y seguimiento en la oportunidad de servicio y mecanismos de participación (Plan de Mejoramiento).	acciones realizadas/acciones programadas	
	Fortalecimiento Y fortalecimiento de 6 Ventanilla Integral de Servicios	Ventanillas implementadas y fortalecidas/Total de ventanillas propuestas	
Participación Ciudadana en la Gestión	Implementar mecanismos y canales de interacción y acceso de los ciudadanos a la oferta institucional de tramites difusión del Portafolio de Servicios	Mecanismos implementados/Mecanismos propuestos	
	Implementación Estrategia Racionalización de trámites al 100%	Acciones implementada/ Estrategia propuesta.	
	Identificación e interacción de grupos de interés para la gestión de la Entidad	No. de grupos de interés atendidos/ No. de grupos de interés identificados	
Participación Ciudadana en la Gestión	Formulación participativa de las políticas públicas, planes y programas institucionales	No. políticas formuladas/ No. de políticas identificadas	
	Apoyo en la solución de conflictos ambientales a partir de mesas de diálogo	No. de conflictos solucionados/ No. de conflictos presentados.	
TOTAL COSTOS ESTRATEGIA : \$ 24.546.719.204			

Tomada del Plan de Acción Institucional 2016-2019 de "Cornare".

Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información, avance 60%.

En coherencia con lo argumentado en el componente 4. Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno, desde la subdirección General de Servicio al Cliente se lidera la recepción, atención y respuesta de las solicitudes de PQRS, lo cual se encuentra estandarizado desde el Sistema de Gestión Institucional en el Proceso Gestión integral Recursos Naturales, Autoridad ambiental, Control y Seguimiento, Instructivo: I-CS-02 Instructivo atención de Quejas Ambientales V.05.

Complementario a lo anterior para la vigencia 2019, se fortaleció el plan de comunicaciones de Cornare con la inclusión del componente "Participación Ciudadana en la Gestión" relacionada con la formulación e implementación de acciones de comunicación que permita informar sobre las actividades participativas, desde su inicio, ejecución y desarrollo.

Componente 6. Iniciativas de Buen Gobierno (Integridad), avance 30%:

A partir del diligenciamiento del autodiagnóstico correspondiente de las políticas del MIPG: Gestión Talento Humano e Integridad, se realizó la consolidación y el reporte de estos productos del cual durante los meses de marzo y abril de 2019 se capacitó y certificó por el Departamento Administrativo de la Función Pública a los funcionarios de la Unidad de Talento Humano y Organizacional en la Dimensión del Talento Humano. A partir de estos ejercicios se formulará el plan de acción para alinear el Código de Ética con el de Integridad con las políticas nacionales y requerimientos institucionales.



ACCIONES TRASVERSALES A TODOS LOS COMPONENTES DEL PAAC

Desde la Subdirección General del Servicio al Cliente se envían por correo electrónico a todos los funcionarios píldoras jurídicas que semanalmente recibe la entidad del Departamento Administrativo de la Función Pública: algunos ejemplos.

<p>Fwd: Cápsula Jurídica para el servicio Recibidos x</p> <p>Gobierno en Línea Comare -rgel@comare.gov.co- para Todos -</p> <p>CÁPSULA JURÍDICA Seminario Informativo</p> <p>No. 13 - 2019</p> <p>RECUERDA QUE:</p> <p>Toda persona tiene derecho a exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.</p> <p>FUENTE: NUMERAL 7, ARTICULO 5°, LEY 1437 DE 2011.</p>	<p>Fwd: Cápsula para el servicio al ciudadano Recibidos x</p> <p>Gobierno en Línea Comare -rgel@comare.gov.co- para Todos -</p> <p>CÁPSULA de SERVICIO Seminario Informativo</p> <p>No. 10 - 2019</p> <p>RECUERDA QUE:</p> <p>La Carta de Trato Digno es la herramienta que permite a las entidades públicas visibilizar e informar los derechos y deberes a la ciudadanía, así como, los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.</p> <p>FUENTE: ARTICULO 7 NUMERAL 5 DE LA LEY 1437 DE 2011</p>	<p>Fwd: Cápsula Jurídica para el servicio Recibidos x</p> <p>Gobierno en Línea Comare -rgel@comare.gov.co- para Todos -</p> <p>CÁPSULA JURÍDICA Seminario Informativo</p> <p>No. 5 - 2019</p> <p>RECUERDA QUE:</p> <p>Los servidores públicos tienen prohibido omitir, retardar o no suministrar una respuesta debida y oportuna a las peticiones ciudadanas.</p> <p>FUENTE: NUMERAL 8, ARTICULO 39, LEY 1952 DE 2019</p>
<p>Fwd: Cápsula para el servicio al ciudadano Recibidos x</p> <p>Gobierno en Línea Comare -rgel@comare.gov.co- para Todos -</p> <p>CÁPSULA de SERVICIO Seminario Informativo</p> <p>No. 2 - 2019</p> <p>RECUERDA QUE:</p> <p>La caracterización ciudadana permite el fortalecimiento de las capacidades de las entidades para atender con oportunidad y calidad los requerimientos de los usuarios, y de esta manera, adecuar la oferta, implementar o mejorar canales de atención e identificar estrategias de cualificación del talento humano.</p>	<p>Fwd: Cápsula Jurídica para el servicio Recibidos x</p> <p>Gobierno en Línea Comare -rgel@comare.gov.co- para Todos -</p> <p>CÁPSULA JURÍDICA Seminario Informativo</p> <p>No. 6 - 2019</p> <p>RECUERDA QUE:</p> <p>Todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública que los involucre o afecte. Por esto, las entidades deben dar a conocer en diversos idiomas y lenguas la información que sea de interés para los diferente grupos étnicos y culturales del país.</p> <p>FUENTE: ARTICULO 8, LEY 1712 DE 2014</p>	<p>Fwd: Cápsula para el servicio al ciudadano Recibidos x</p> <p>Gobierno en Línea Comare -rgel@comare.gov.co- para Todos -</p> <p>CÁPSULA de SERVICIO Seminario Informativo</p> <p>No. 8 - 2019</p> <p>RECUERDA QUE:</p> <p>Las entidades deben mantener una constante, transparente y participativa interacción con los ciudadanos, para garantizar el ejercicio de derechos y el cumplimiento de deberes.</p> <p>Política Nacional de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)</p>

CONCLUSIONES

- Los resultados del monitoreo y seguimiento a la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción a través de sus 6 componentes y 44 actividades, en el periodo enero-abril de 2019, permiten concluir que se construyó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC, para su ejecución durante 2019 y el mapa de riesgos de corrupción; documentos que se encuentran articulados al Plan de Acción Institucional 2016-2019, a la estructura organizacional y a la gestión institucional por procesos. Documentos que se publicaron oportunamente, 31 de enero de 2019, en la página web.
- Las actividades y metas definidas para cada componente del PAAC se encuentran articuladas a las 10 políticas del MIPG, que consideran dichos componentes. En la estructura del PAAC 2019 fueron integradas las actividades de gestión relacionadas con las categorías que obtuvieron más bajo desempeño en los ejercicios de autoevaluación (autodiagnósticos), esto con el fin de fortalecer la implementación de MIPG.

MÓNICA MARÍA VELÁSQUEZ SALAZAR
Jefe Oficina Control Interno