



**SEGUIMIENTO III-2019
DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Periodo septiembre – diciembre

Oficina de Control Interno

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC

OBJETIVO: verificar el cumplimiento y avance a los componentes de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, definido por la Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare CORNARE para su ejecución en el 2019, así como presentar los resultados del seguimiento, correspondiente al cuatrimestre septiembre – diciembre y publicación en la página web oficial de la entidad.

ALCANCE: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2019, de la Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare CORNARE.

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 2019.
- ✓ Informes de monitoreo y seguimientos realizados al PAAC durante la vigencia 2019 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".

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 y la actividad desarrollada para determinar el estado de avance de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción, fue la asesoría y acompañamiento de funcionarios de la oficina de control interno, en la revisión de actividades, metas e indicadores y validación de evidencias que soporten los avances y cumplimientos reportados en el PAAC.

Para cumplir con los compromisos de monitoreo y seguimiento al PAAC, se tomaron como referencia los lineamientos y directrices establecidas en el Decreto 124 de 2016 "Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"; el artículo 2.1.4.1. en el que se establece como metodología para el diseño y seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción".

RESULTADOS DEL MONITOREO Y SEGUIMIENTO:

1. **Monitoreo:** responsabilidad que es asumida desde cada línea de defensa (alta dirección, comité institucional de coordinación de control interno, jefes de dependencia, líderes de procesos, oficina de control interno), en quienes se ha identificado el compromiso con la toma de acciones con enfoque preventivo y gestión del riesgo con énfasis en controles; aspectos que son transversales al ejercicio del control interno. Se validan como evidencia en este aspecto:
 - ✓ Fortalecimiento del ejercicio de autoevaluación de los controles desde los procesos de planeación estratégica, gestión financiera, gestión jurídica, evaluación de la gestión, transparencia, participación y servicio al ciudadano.
 - ✓ El mantenimiento de los controles y de buenas prácticas que aporten a la eficacia, eficiencia y economía de las operaciones adelantadas en la entidad.
 - ✓ La gestión del riesgo con énfasis en el control del ejercicio de las funciones y actividades en el día a día y la ejecución de los proyectos de funcionamiento e inversión.
 - ✓ El establecimiento de políticas anticorrupción y de controles orientados a la prevención del fraude; así como de directrices para actuar con base en principios y valores éticos.
 - ✓ Oportuna rendición de cuentas a la administración, la ciudadanía, entes de control y del estado.
 - ✓ Concertación de planes de mejoramiento (por procesos, con entes de control e individuales),
 - ✓ Periodicidad en la evaluación y seguimiento a programas, proyectos (interventoría y supervisión), procesos y actividades; desde un enfoque basado en riesgos.

2. **Seguimiento:** responsabilidad que le compete liderar a la oficina de control interno de conformidad con lo que establece el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el marco de la Estrategia de Lucha Contra la Corrupción, en cuanto a elaborar el Plan Anticorrupción, construir el mapa de riesgos susceptibles de corrupción y la publicación de estos documentos en la página Web de Cornare a más tardar el 31 de enero de 2019; igualmente le compete a la oficina de control interno realizar los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en periodos cuatrimestrales; así como la publicación de éstos en la página web de la entidad. Como evidencia de seguimiento al PAAC se validaron acciones como:

- ✓ Ejercicios de sensibilización y capacitaciones en temas transversales al sistema de control interno, administración de riesgos con énfasis en controles, prevención del fraude y la corrupción, medición del desempeño, principios y prácticas éticas, políticas anticorrupción, rendición de cuentas, planes de mejoramiento, evaluación de programas y proyectos, entre otras acciones.
- ✓ Riesgos de corrupción y fraude identificados, con sus causas, controles preventivos y registro de seguimientos realizados por líderes de procesos y oficina de control interno; así como evaluación de eficacia en la aplicación de los controles.
- ✓ Espacios de participación ciudadana que aseguran la visibilidad de la gestión institucional; así como la interrelación con grupos de interés.
- ✓ Recepción, gestión y seguimiento a la oportunidad y calidad de los trámites y servicios entregados a los ciudadanos.
- ✓ Impulso al cumplimiento y aplicación de los valores consignados en el Código de Ética (integridad), así como la promoción de éstos en planes institucionales y con los servidores de la entidad utilizando el correo electrónico, en jornadas de inducción, reinducción y otros espacios a los que son convocados todos los servidores públicos de la entidad.
- ✓ Definición de política e instrumentos para determinar y clasificar la información reservada, de manera especial en aquellas dependencias que manejan documentos de carácter confidencial.
- ✓ Gestión continuada liderada por la Subdirección General de Servicio al Cliente en pro del mejoramiento continuo de Servicio al Ciudadano en términos de atención al cliente y tiempos de respuesta.

Para impedir, prevenir y combatir el fenómeno de corrupción al interior de la Corporación, se ha cumplido y avanzado con las siguientes actividades:

- ✓ Identificación de posibles riesgos de corrupción y fraude (14 corrupción y 1 fraude), establecimiento de causas, definición de controles preventivos (responsables, periodicidad, propósito).
- ✓ Disponibilidad de diversos espacios para la participación ciudadana, asegurando así la visibilidad de la gestión de la entidad y la interrelación con los grupos de interés.

- ✓ Recepción, gestión y seguimiento continuo a los trámites y servicios, y atención de las PQRSD.
- ✓ Motivación a la aplicación de valores consignados en el Código de Ética de la Entidad, cuya finalidad es incentivar la sana convivencia y generar una transformación cultural.
- ✓ La definición de instrumento de información clasificada y reservada para las dependencias que manejan la gestión de documentos identificados como confidenciales.
- ✓ Acciones permanentes orientadas a mejorar el servicio al ciudadano en términos de atención y respuesta oportuna.

Resultados del PAAC por Componente:

El Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano 2019, integrado por 6 componentes y 45 actividades, se evalúa al 31 de diciembre con un cumplimiento del 98%, donde 44 actividades se cumplieron al 100% y 1 con avance del 95% del componente 2 Estrategia Racionalización de trámites. El cumplimiento y avance de las actividades por componentes corresponden con los registros en la table.

COMPONENTES	Can. Programadas	%	Can. Cumplida	%	Cantidad por cumplir	%
1. Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción	7	16%	7	100%	0	0%
2. Racionalización de tramites	8	18%	7	100%	1	0%
3. Rendición de Cuentas	10	22%	10	100%	0	0%
4. Servicio al Ciudadano y Buen Gobierno	12	27%	12	100%	0	0%
5. Transparencia y Acceso a la Información	6	13%	6	100%	0	0%
6. Integridad	2	4%	2	100%	0	0%
AVANCE/CUMPLIMIENTO	45	100%	44	100%	1	0%

La actividad que no alcanzó la meta del 100% durante el 2019, se integrará al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, a través del cual se impulsará su cumplimiento antes de finalizar el primer semestre.

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción. Cumplimiento del 100%, 7 metas programadas y cumplidas al 100%.

El Mapa de riesgos de corrupción 2019 esta conformado por 15 riesgos que involucran nueve (9) procedimientos de los macroprocesos: estratégicos, misionales y de apoyo.

El resultado de la evaluación de la efectividad de los controles realizada por los líderes de los procesos y la oficina de Control Interno, refleja que para nueve (9) riesgos, los controles fueron evaluados como efectivos y para seis (6) con deficiencias, teniendo en cuenta que éstos se efectúan de manera manual y no automática. Los controles evaluados con deficiencias cada responsable debe proceder a la identificación de las actividades y sus controles para determinar si el control debe ser revisado, ajustado o eliminado; en los casos en que sea necesario proceder a establecer nuevos controles a fin de fortalecer la efectividad en la aplicación de estos.

En el gráfico se ilustra el resultado de la evaluación de los controles establecidos para cada uno de los riesgos:



Componente 2. Estrategia Racionalización de trámites. cumplimiento del 100% (de 8 metas programadas 7 se cumplieron al 100% y 1 con avance del 95%).

En la meta: *registrar y actualizar trámites y otros procedimientos administrativos en el SUIT*, evaluada con cumplimiento del 95%, involucra 3 actividades:

1) Inventario de Trámites en el SUIIT (83%): de 24 trámites registrados, 20 están inscritos en el SUIIT, 2 pendientes de gestión (certificación para importar o exportar productos forestales en segundo grado de transformación y los productos de la flora silvestre no obtenidos mediante aprovechamiento del medio natural y plan de saneamiento y manejo de vertimientos) y 2 en creación (acreditación y certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta e inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos).

2) Procedimiento documentado (100%): en el marco Sistema de Gestión - SG, se cuenta con el documentado en el P-AA-01_Procedimiento_autoridad_ambiental_V.02; en el alcance de este se cuenta con un inventario de 30 trámites y servicios; de los cuales 25 han sido actualizados en la documentación del SG, los 5 restantes se encuentran en proceso de revisión para su actualización, en caso de que sea requerido y posteriormente someter a la aprobación del Líder del proceso y del líder del SG.

3) Información del proceso en el SG (100%). Documentada en el macroproceso misional en el procedimiento de P-AA-01_Procedimiento_autoridad_ambiental_V.02, con sus respectivos anexos, trazabilidades e indicadores.

El resultado de la evaluación definitiva del componente con cumplimiento del 95%, es coherente con el promedio de la calificación de las 3 actividades evaluadas.

Componente 3. Rendición de cuentas - (Participación Ciudadana). Cumplimiento del 100% , 10 metas programadas y cumplidas al 100%.

De la evaluación de este Componente se valida la diversidad de espacios de participación ciudadana con que cuenta la Corporación; así como la articulación de éstos en el Plan de Acción Institucional 2016-2019, el seguimiento permanente de estos ejercicios, la consolidación de los resultados en informe de seguimiento a la gestión institucional proyectado al 31 de diciembre de 2019 y los indicadores de desempeño del proceso reportados al cierre de la vigencia en el F-EV-11_Indicadores_transparencia_participacion_servicio_ciudadano_2019 (Desempeño Rendición de cuentas y Desempeño Participación Ciudadana).

Componente 4. Servicio al Ciudadano. Cumplimiento del 100%, 12 metas programadas y cumplidas al 100%.

En el desempeño del componente se destacan los resultados de las encuestas de servicios de laboratorio en la que se evidencia que Cornare presenta altos niveles de excelencia en el grado de satisfacción del cliente por los servicios prestados de análisis realizados en el laboratorio de la Corporación, con una

calificación de 93.9% sobre 100%. Así mismo, se evidencia en alto grado de satisfacción por parte de los usuarios de la atención de los funcionarios de Cornare en el momento de solicitar información, tramitar el servicio o algún tipo de orientación. Los usuarios resaltan la amabilidad y diligencia.

Igualmente se cuenta con los resultados de la encuesta de satisfacción del servicio, producto de la ejecución del contrato 472-2019 suscrito con la firma Pronósticos S.A.S a través del cual se realizó la medición de la imagen y percepción institucional en la jurisdicción de Cornare para el periodo octubre 2018 a octubre de 2019; ejercicio del que se presentan los siguientes resultados: Imagen positiva de Cornare 91,2%, importancia de la Corporación para la región de 94,9%, transparencia y honestidad 88,1%; cumplimiento de la misión 90.2%; oportunidad en el servicio 93.8%. El número de encuestados fue de 612; con una confiabilidad del 95% y margen de error del 3,9. De los 612 encuestados 2 manifestaron no estar satisfechos con la prestación del servicio de Cornare.

Complementario a lo anterior, se cumplió con la evaluación de los ejercicios de rendición de cuentas: en el realizado el 25 de abril se evaluaron 19 participantes (de 133 asistentes) 10 de los cuales realizaron comentarios, observaciones y sugerencias; y en la rendición de cuentas del 4 de diciembre fueron encuestados directamente 29 asistentes (de 139 participantes), quienes manifiestan una completa satisfacción en cuanto a la organización de la reunión, el desarrollo de la misma, la participación e intervención en los temas discutidos; asegurando la necesidad e importancia de continuar realizando estos procesos para el control de la gestión pública por parte de la ciudadanía.

Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información. Cumplimiento del 100%, 6 metas programadas y cumplidas al 100%.

En el cumplimiento de este componente se destaca la inclusión en el Plan de Comunicaciones 2019 el componente "*Participación Ciudadana en la Gestión*" relacionada con la formulación e implementación de acciones de comunicación que permitan informar sobre la actividades participativas, desde su inicio, ejecución y desarrollo; así como la creación en el menú principal de la página web de la Corporación del módulo "*Comunicación y Prensa*", donde se encuentra información relacionada con el quehacer Corporativo y que están disponibles para cualquier ciudadano y enlace para la consulta de boletines informativos de la Corporación.

Componente 6. Integridad. Cumplimiento del 100%, 2 metas programadas y cumplidas al 100%.

En este componente se destacan los diferentes mecanismos (mensajes, jornadas de inducción, reinducción, días institucionales, planes) de que dispone la Corporación para visibilizar los valores y principios éticos institucionales.

CONCLUSIONES

- El cumplimiento de las metas fijadas por componente demuestran el compromiso institucional con la diligencia de la estrategia de Lucha Contra la Corrupción, vigencia 2019, a través de los instrumentos Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción; trascendiendo de la estructura de un documentos a la realización de un proceso completo desde la construcción del plan y el mapa de riesgos; la publicación en la página web de éstos documentos, así como la oportunidad en la realización de los ejercicios de monitoreo y seguimiento y la visibilización de los resultados en la pagina web de la entidad: <http://www.cornare.gov.co/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica/plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano>.

- Disponer de un mapa de riesgos de corrupción con resultados de la evaluación de eficacia de los controles para cada uno de los 15 riesgos identificados; permite actuar de manera preventiva y minimizar el número de riesgos evaluados con deficiencia en los controles y la no presentación de quejas por actos de corrupción de los servidores públicos de Cornare.

- Los resultados presentados sobre el desempeño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se convierten en un incentivo para que además de la construcción de políticas, planes, procedimientos, manuales, mapas de riesgo, cláusula de compromiso anticorrupción en los contratos, códigos de principios y valores éticos; se trascienda a la implementación de una línea de denuncia para que los ciudadanos informen hechos de corrupción y la entidad adelante los procesos administrativos que conduzcan a la aplicación de sanciones y que los casos comprobados puedan ser reportados a las autoridades judiciales competentes.

- El seguimiento y monitoreo al PAAC que realiza la Oficina de Control Interno en constante comunicación con los líderes de los procesos, permite identificar y establecer nuevos riesgos y controles, dado que es un proceso dinámico y de constante cambio; sin embargo, se hace necesario que los Servidores Públicos de la Entidad se sumen a la aplicación eficiente de los controles establecidos en cada uno de los procesos; así como de los identificados en el mapa de riesgos por procesos y los susceptibles de corrupción, como medidas que contribuyan a continuar con la protección de los recursos institucionales y del Estado.

MÓNICA MARÍA VELÁSQUEZ SALAZAR
Jefe Oficina Control Interno