

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO – P.A.A.C
Y A LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN A DICIEMBRE 31 DE 2019**

DARÍO ALBERTO BONILLA GIRALDO
Subcontralor con funciones de Contralor

MARÍA ELENA CASTRO ZAPATA
Jefe Oficina de Control Interno

BEATRÍZ ELENA DUQUE ECHEVERRI
Profesional Universitario 1

LOURDES MARÍA FRANCO RIOS
Técnico Operativo

LAURA RAMÍREZ ARROYAVE
Auxiliar Administrativo

OFICINA DE CONTROL INTERNO

MEDELLÍN, ENERO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	3
MARCO LEGAL	4
OBJETIVO.....	5
1. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	5
1.1 Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.....	5
1.2 Componente 2: Racionalización de trámites.	7
1.3 Componente 3: Rendición de cuentas.	7
1.4 Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	8
1.5 Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información.	10
2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	11
3. RECOMENDACIONES	12

LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro 1. Seguimiento PAAC – Componente 1 - Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	5
Cuadro 2. Seguimiento PAAC – Componente 3 – Rendición de Cuentas.....	7
Cuadro 3. Seguimiento PAAC – Componente 4: Mecanismos para Mejorar la atención al ciudadano	8
Cuadro 4. Seguimiento PAAC – Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información	10

INTRODUCCION

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento al Plan Táctico vigencia 2020 y a la normativa vigente en materia de transparencia y anticorrupción, presenta el tercer informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC y al Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad con corte al 31 de diciembre de 2019, el cual se efectuó teniendo en cuenta los resultados obtenidos del monitoreo reportado por las dependencias responsables de la ejecución de cada actividad a la Oficina Asesora de Planeación; así como evaluar los seguimientos a los controles propuestos para los riesgos de corrupción.

Para esta verificación La Oficina de Control Interno, tomó como base la Guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2”, de la Presidencia de la República; y la Guía para la Administración de los Riesgos que unificó el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno.

Los componentes evaluados en este informe, según lo indica la Guía de estrategias para la construcción del PAAC fueron:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción
- Racionalización de Trámites
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- Iniciativas Adicionales

MARCO LEGAL

- Ley 1474 de julio de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”
- Decreto 2641 de 2012, “Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.
- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y de Acceso a la Información Pública, Art .9º, Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información o herramientas que sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Decreto 1081 de 2015, 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, “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 y sus estrategias de lucha contra la corrupción”
- Circular Externa No. 100-02-2016 del 27 de enero, emitida por el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, Departamento Administrativo de la Función Pública y del Departamento Nacional de Planeación, sobre la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del plan anticorrupción y de atención al ciudadano – PAAC, así como evaluar la gestión de los riesgos de corrupción de la entidad con corte al 31 de diciembre de 2019

1. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC

En la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, se evidenció que se dispuso en la página web de la entidad, en el link de *Transparencia y Acceso a la Información Pública*, una sección denominada *Participación de la Comunidad en Planes y Políticas* y dentro de ella, una opción al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en la cual las personas interesadas, tanto internas como externas tenían la opción de manifestar sus observaciones y sugerencias en procura de la mejora de dicho plan.

De acuerdo con la información suministrada por las dependencias que lideran la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, a continuación se presenta el avance al 31 de diciembre de 2019 de los componentes que estructuran dicho plan y en los casos pertinentes la validación realizada por la Oficina de Control Interno.

1.1 Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.

Cuadro 1. Seguimiento PAAC – Componente 1 - Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Subcomponente/p rocesos	Actividades	Meta o Producto	%	Seguimiento	Observaciones OCI
1. Construcción Mapa de Riesgos de Corrupción	1.1 Dimensión de Control Interno Actualizar el mapa de riesgos institucionales de acuerdo a la nueva guía de Riesgos	Mapa de riesgos institucionales actualizado de acuerdo a la nueva guía de Riesgos	100%	Meta Cumplida. Se actualizo el mapa de riesgos institucional para la vigencia 2020, elaborado con cada una de las diferentes dependencias, con quienes se identificaron los riesgos de acuerdo a la nueva metodología definida en la guía de la DAFP, para lo cual se recibió capacitación con la Universidad EAFIT, y se realizó acompañamiento de la OA de Planeación, aprobado en Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el día 5 de diciembre de 2019, mediante acta No. 06 y en el Consejo de Dirección el 17 de diciembre de 2019, acta No.08.	Se realizó verificación de las actas de aprobación del mapa de riesgos institucional para la vigencia 2020

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o Producto	%	Seguimiento	Observaciones OCI
2. Monitoreo y Revisión	2.1 Dimensión de Control Interno Gestionar los riesgos de corrupción y de gestión (Mapa de Riesgos y medidas para su mitigación)	seguimiento y evaluación al mapa de Riesgos de corrupción registrado en Isolucion(4)	100%	A diciembre 31 de 2019, todas las áreas han realizado seguimiento al mapa de riesgos de los procesos que realizan, en grupos primarios y mesas de trabajo e ingresadas al módulo de Isolución.	Se verificó en el aplicativo Isolución evidenciando para los 3 riesgos de corrupción identificados en la entidad, el seguimiento con corte a diciembre de 2019, así mismo, para los riesgos de gestión que fueron formulados.
	2.2 Dimensión de Control Interno Verificar y evaluar la elaboración, visibilizarían, seguimiento y el control a las acciones contempladas (del Mapa de riesgos y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano). Las fechas de ejecución de la meta son cuatrimestral a 30 de abril, 31 de agosto 31 de diciembre.	Verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas.	100%	A diciembre 30 la Oficina de Control Interno, elaboró 3 informes de 3 programados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y Riesgos de Corrupción, así: 1. Informe de seguimiento al 31 de diciembre de 2018; se comunicó a Sr. Contralor (E), Mediante Memorando 201900000270 del 16 de enero de 2019 y comunicado a la O. A. de Comunicaciones el 16 de enero de 2019 con radicado 20001900000271 2. Informe de seguimiento al 30 de abril de 2019, se comunicó a Sra. Contralora, Mediante Memorando 201900003766 del 15 de mayo de 2019 y comunicado a la O. A. de Comunicaciones el 15 de mayo de 2019 con radicado 20001900003785 3. Informe de seguimiento al 31 de agosto de 2019, se comunicó a Sra. Contralora, Mediante Memorando 201900008335 del 13 de sep. 2019 y comunicado a la O. A. de Comunicaciones el 13 de sept de 2019 por correo electrónico	Se verificó la publicación de los informes de seguimiento del PAAC en la página web de la entidad.

Fuente: Construcción Propia

En informes anteriores, esta Oficina recomendó la inclusión de la Política de Administración de Riesgos (aprobada por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno el 03 de mayo de 2019, tal como consta en el acta No.4 del comité virtual), como subcomponente de la Gestión de Riesgos de Corrupción del PAAC. Una vez revisado el PAAC 2020 adoptado mediante Resolución 193 de 2019, se evidenció su inclusión.

1.2 Componente 2: Racionalización de trámites.

Por consulta formulada por La Oficina Asesora de Planeación, frente a este concepto al Departamento Administrativo de la Función Pública, se respondió lo siguiente: De acuerdo con lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, “la Contraloría General de Medellín no tiene trámites a su cargo, hecho confirmado por la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, toda vez que los Órganos de Control Fiscal no adelantan trámites y de conformidad a la ley 962 de 2005 como Ente de Control está exento de publicar en el SUIT”.

En consideración a ello, este componente se excluyó de la verificación que adelantó la Oficina de Control Interno.

1.3 Componente 3: Rendición de cuentas.

Corresponde a la Contraloría Auxiliar de Participación Ciudadana, dentro de su Plan de Acción, manejar las relaciones con la comunidad y este componente es relevante para la Contraloría, dado su propósito de informar, en virtud del principio de transparencia, su gestión y resultados. Se dio cumplimiento a esta intención el 22 de noviembre de 2019.

Cuadro 2. Seguimiento PAAC – Componente 3 – Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	%	Seguimiento	Observaciones OCI
1.Rendición de cuentas	1.1 Dimensión de Gestión con Valores para Resultados Rendir cuentas a la comunidad para informar los temas, aspectos y contenidos relevantes del resultado de la gestión de la entidad.	Evento de rendición de cuentas a la comunidad sobre la gestión de la Entidad.	100%	Meta cumplida, la Rendición de cuentas se realizó el 22 de noviembre, en el DEK de la Biblioteca EPM, con una asistencia de 300 personas aproximadamente. EXP.1173 MERCURIO Acciones para la Participación Ciudadana El informe se encuentra publicado en la Página WEB de la entidad link "Informes y Publicaciones / Informes de rendición de cuentas"	Se verifico la publicación del Informe de evaluación del evento de Rendición de Cuenta en la página web de la entidad. Se recomienda, la publicación de la rendición de la cuenta en la página web, como complemento esencial del informe de evaluación.

Fuente: Construcción Propia

Es importante tener en cuenta que, una vez se obtengan los resultados de la encuesta aplicada durante el evento de la Rendición de la Cuenta realizada el pasado 22 de noviembre de 2019, se debe efectuar un informe y diseñar un plan de mejoramiento, si es necesario, y divulgarlo conforme a lo establecido en la Guía.

Adicionalmente, de acuerdo a lo evidenciado en el seguimiento realizado al PAAC durante la vigencia 2019, consideramos importante reiterar la recomendación formulada en relación a que el componente de Rendición de Cuentas, se desarrolle en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020 conforme a lo establecido en la Guía “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 – 2015”.

1.4 Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Cuadro 3. Seguimiento PAAC – Componente 4: Mecanismos para Mejorar la atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	%	Seguimiento	Observaciones OCI
1. Talento Humano	1.1 Dimensión de Gestión con Valores para Resultados Revisar el código de Ética de la Entidad y si es del caso ajustarlo	Código de ética revisado y ajustado si aplica	100%	Se tiene el siguiente cumplimiento: 1.1. “Revisar la información documentada del S.I.G” (Códigos de ética, dispuesto en Manual del SIG y el de Código de Buen Gobierno vigencia 2011 dispuesto listado maestro de registros en el aplicativo ISOLUCIÓN): meta cumplida a diciembre 31 de 2019. 1.2 Revisar Resoluciones: 275 de 2005 resolución, 275 de 2005 Creación Comité de Gestión Ética y Motivación, 128 de 2007 y 094 de 2009 que Modifica la 275 de 2005 y 128 de 2007: Meta cumplida a 31 de diciembre de 2019 1.3. “Revisar Manual de políticas de operación con Código: M-GE-PL-002, versión 1, numeral 3.3.1.1.Tema Asociado: Bienestar Social e Incentivos”: El Manual de políticas de Operación, contempla políticas con respecto a “Bienestar social e incentivos”, tiene como objetivo el de: “Motivar el desempeño eficaz y el compromiso de sus servidores públicos a través de programas de bienestar social e incentivos. “.... La medición del impacto de los programas de Bienestar Social e Incentivos se realizará por el Comité de Gestión Ética y Motivación, de acuerdo con la reglamentación contenida en la Resolución 118 de 2011”, sin embargo no se encontraron políticas sobre 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. 1.4. “Revisar Manual de políticas de operación con Código: M-GE-PL-002, versión 1, numeral 3.3.1.1.Tema Asociado: Bienestar Social e Incentivos vs Código de Buen Gobierno 1.5. “Revisión de la documentación del S.I.G respecto al Código de Integridad del DAFP”: la DTH analizó, encontrando que el Código de Gestión Ética de la entidad está más completo y no requiere ajustes. Por lo anterior y según la decisión del Comité de Gestión “Ética y Motivación, la meta se da como cumplida con “La Revisión del Código de Ética” en la vigencia 2019. 2. Otras actividades ejecutadas fueron: - Celebración del día del servidor público de la Entidad, el 27 de junio de 2019, en la agenda de esta celebración, numeral 8. Se abordó el tema de “Socialización del protocolo ético y código de integridad “a todos los servidores de la Entidad. - En 2018 se realizó diagnóstico de Gestión Ética y Motivación Humana.	Se verificaron las actividades de revisión del código de ética de la entidad, según acta 05 del 16 de septiembre de 2019 del Comité de Ética.

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	%	Seguimiento	Observaciones OCI
				- El 4 de diciembre de 2019, se divulgó la encuesta de "Percepción de la Gestión Ética", informe de diagnóstico que dispondrán en la vigencia 2020.	
2. Normativo y procedimental	2.1 Dimensión de Gestión con Valores para Resultados Realizar 1 campaña informativa sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Servidores públicos informados	100%	A diciembre 31 de 2019, se realizó una campaña informativa, sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos, se realizó la publicación de un TIP, en el contranotas del 18 de febrero de 2019, Edición No. 3, se enviaron correos electrónicos recordando las fechas a vencer de las PQRSD y correos para corrección del formato de archivo de las PQRSD. Se envió recordatorio semanalmente por correo electrónico a los directivos con copia al enlace de las PQRSD próximas a vencerse, durante los meses de enero a sept de 2019. Se publicó del 25 al 30 de septiembre en la Intranet y cartelera virtual de la Entidad el video sobre socialización del procedimiento de las PQRSD y el deber legal de estas. Publicación del desarrollo del proceso y el tiempo de respuesta de las PQRSD, en el banner de la página WEB de la CGM, desde el 2 de octubre de 2019 a la fecha.	Sin observación

Fuente: Construcción Propia

Evaluated this component, the OCI recommends including in the PAAC 2020 activities of revision and adjustment to the code of ethics to give compliance to component 6 "Initiatives adicionales".

Adicionalmente, se reitera la recomendación formulada en informes anteriores, donde se plantea la pertinencia de: *"Desarrollar en el Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano lo relacionado con el Componente: N°4 Mecanismos para Mejorar la atención al ciudadano", Fortalecimiento de los canales de atención y Relacionamento con el ciudadano*" conforme a lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2, del año 2015, como ejemplo podemos citar:

- ✓ Fortalecimiento de los canales de atención:
 - Garantizar que los canales de atención existentes sean efectivos de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos.
 - "Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano." Se aclara que revisado el PAAC 2020 adoptado mediante Resolución 193 de 2019, se evidenció su inclusión.
- ✓ Normativo y procedimental:
 - Incorporar en el Manual Tramite interno de PQRSD código M-PC-TI-001 "mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por

menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental”.

- ✓ **Talento Humano:**
 - Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con lenguaje claro.

1.5 Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información.

Cuadro 4. Seguimiento PAAC – Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	%	Seguimiento	Observaciones OCI
1. Lineamientos Transparencia Activa	1.1 Dimensión de Información y Comunicación Remitir a la Oficina Asesora de Comunicaciones la información institucional actualizada para ingresar en la página web y verificar su publicación.	Sección de transparencia y acceso a la información del sitio web de la Entidad con la información, actualizada.	100%	A diciembre 31 de 2019, las dependencias remitieron la información generada que requiere ser publicada en la página WEB de la Entidad y esta fue actualizada por la OA de Comunicaciones.	Se verificó y se evidenció el cumplimiento de la actividad. Se recomienda la aplicación de la matriz de autodiagnóstico de la Procuraduría General de la Nación.
2. Monitoreo del Acceso a la información Pública	2.1 Dimensión de Información y Comunicación Elaborar trimestralmente informes sobre las PQRS (según estrategia PAAC 2015) y tener encuesta para las solicitudes de acceso a información lo requerido en el artículo 52 del Decreto 103 de 2015.	4 informes sobre las PQRS (Incluidas las solicitudes de acceso a la información)	100%	A 31 de diciembre se han realizado 4 informes de 4 programados: 1. con corte a 31 de diciembre de 2018, a través de correo electrónico del 27 de febrero de 2019 a la Oficina Asesora de Comunicaciones. 2. con corte a 31 de marzo de 2019, mediante memorando radicado 201900002802 del 9 de abril, debidamente fijados en la página WEB. 3. con corte a 30 de junio de 2019, mediante correo electrónico del 16 de julio de 2019, debidamente fijados en la página WEB. 4. con corte a 30 de Septiembre de 2019, mediante correo electrónico del 17 de octubre de 2019, debidamente fijados en la página WEB.	Se verificó y se evidenció el cumplimiento de la actividad

Fuente: Construcción Propia

Conforme a lo planteado en el informe anterior, “no se tiene evidencia de avances en temas como el *“criterio diferencial de accesibilidad”*, con el cual se busca

“facilitar qué poblaciones específicas accedan a la información que las afecte”; por lo anterior, es importante definir actividades tendientes a fortalecer el componente de Transparencia y Acceso a la Información”.

Adicionalmente, se recomienda fortalecer para la vigencia 2020 lo relacionado con el Componente: N°5 Transparencia y Acceso a la Información Pública” con la definición de actividades relacionadas con las cinco estrategias generales definidas en la Guía Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2, del año 2015; entre otras, lo relacionado con “Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.”

2. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

En el link “Transparencia y acceso a la información / Participación de la Comunidad en Planes y Políticas” de la página web de la entidad, se validó la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 observándose la disponibilidad para su consulta.

En el anexo “seguimiento riesgos de corrupción corte30-Dic-2019” se presentan los seguimientos de los tres riesgos de corrupción identificados en la entidad y registrados en el aplicativo ISOLUCIÓN módulo “Riesgos DAFP”, herramienta dispuesta para tal fin.

Se concluye que los seguimientos durante la vigencia 2019 fueron registrados en el módulo de riesgos Isolución por las dependencias responsables.

3. RECOMENDACIONES

- De acuerdo con el seguimiento y la verificación realizada, en términos generales, la entidad procura el cumplimiento de un actuar ético y tiene controles establecidos tanto en el Plan como en el respectivo mapa de riesgos. En todo caso, es relevante recomendar que se permanezca en el propósito y se fortalezca el *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020, en lo relacionado con los componentes:*
 - ✓ N°3 “Rendición de Cuentas” Elementos para la rendición de cuentas y Pasos para la elaboración de la Estrategia anual de Rendición de Cuentas.
 - ✓ N°4 Mecanismos para Mejorar la atención al ciudadano”, Fortalecimiento de los canales de atención y Relacionamiento con el ciudadano
 - ✓ N°5 Transparencia y Acceso a la Información Pública”

Lo anterior, conforme a lo establecido en la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2, del año 2015

- También es importante tener en cuenta que una vez se obtengan los resultados de la encuesta aplicada durante el evento de la Rendición de la Cuenta realizada el pasado 22 de noviembre de 2019, se debe efectuar un informe y diseñar un plan de mejoramiento, si es necesario, y divulgarlo conforme a lo establecido en la guía.
- Una vez evaluado el Componente 4 “Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” subcomponente “Talento Humano”, la OCI recomienda incluir en el PAAC 2020 actividades de revisión, ajuste y divulgación del código de ética para dar cumplimiento al componente 6 “Iniciativas adicionales”, el cual no fue implementado en el PAAC 2019.