



**Informe de Evaluación y Seguimiento al Plan
Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Seguimiento Tercer Cuatrimestre**

Oficina de Control Interno

Diciembre 2017

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| I. OBJETIVO..... | 3 |
| II. ALCANCE..... | 3 |
| III. METODOLOGÍA..... | 3 |
| IV. MARCO LEGAL O CRITERIOS..... | 3 |
| V. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN..... | 4 |
| VI. RIESGOS IDENTIFICADOS..... | 15 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 15 |
| VIII. CONCLUSIONES..... | 16 |

I. OBJETIVO

Realizar el seguimiento a los avances de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres.

II. ALCANCE

Verificar el cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, correspondiente al periodo del 01 de septiembre al 31 de diciembre de 2017, así como aquellas actividades de periodos anteriores que se encuentran en ejecución.

III. METODOLOGÍA

En esta oportunidad, se realizó la solicitud de evidencias que soportan las actuaciones realizadas por los procesos, para dar cumplimiento a las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- PAAC, requiriendo fueran cargadas en la ruta Z:\CONTROL INTERNO 2017\SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION\TERCER CUATRIMESTRE. Dicha solicitud se realizó vía correo electrónico a los dueños de los procesos de la UNGRD, indicando que a partir del 13 de diciembre de 2017, desde esta oficina, se realizaría el seguimiento al avance del Plan Anticorrupción de la UNGRD correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2017, anexando además la matriz de seguimiento para su diligenciamiento por parte de las áreas.

3

El seguimiento se realizó acorde a los requisitos establecidos, de la siguiente manera:

1. Cumplimiento de las actividades establecidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con corte a 31 de diciembre de 2017, incluyendo el seguimiento de las actividades de otros periodos que aún se encuentran en ejecución y/o pendientes de cumplimiento.
2. Verificación de los avances de las actividades que se deben cumplir posteriormente. En este caso aquellas que están definidas hasta el 31 de enero de 2018, o que según el corte de seguimiento solo se pueden reportar después del 31 de diciembre de 2017.
3. Cumplimiento de lo establecido en la Política de Administración de Riesgos de la UNGRD. Resolución 1560 del 22 de diciembre de 2015 y que fue derogada durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2017, por la Resolución 0899 del 09 de agosto de 2017 que actualiza las políticas en materia de administración del riesgo por procesos y de corrupción de la UNGRD

IV. MARCO LEGAL O CRITERIOS

1. Ley 87 de 1993 por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones

2. Ley 1474 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.
3. Decreto 1083 de 2015 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
4. Decreto 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
5. Resolución No. 1560 del 22 de Diciembre de 2014. "Por la cual se fijan las Políticas en materia de Administración del Riesgo por Procesos y Riesgos de Corrupción de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres-UNGRD" y que fue derogada durante el segundo cuatrimestre de la vigencia 2017, por la Resolución 0899 del 09 de agosto de 2017 que actualiza las políticas en materia de administración del riesgo por procesos y de corrupción de la UNGRD
6. Decreto 943 de 2014 Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

V. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Para el periodo objeto de análisis, la OCI realizó el seguimiento con corte al 31 de diciembre de 2017, así como a la ejecución anual del PAAC para la totalidad de sus componentes, entre el 26 de diciembre y el 16 de enero de 2018, encontrando lo siguiente:

4

Componente Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción

- A. **Actividad No. 3: Socializar al interior de la UNGRD la política de Administración de Riesgos de Corrupción de la Entidad:** Se evidencia la actualización de la Política de Gestión de Riesgos por procesos y de corrupción con la resolución 0899 del 9 de agosto de 2017. A su vez, se pudo observar que se realizó la socialización por correo electrónico (funcionarios de planta y contratistas), con fecha 11 de agosto por la Jefe de la Oficina Asesora de Planeación e Información. A su vez, se publicó en la página web de la entidad, la cual se encuentra en el enlace:
resolución.....http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Resoluciones/Resolucion_0899_agosto_9_de_2017.PDF. Finalmente, se evidencia que la mencionada resolución fue cargada en Neogestion en el proceso del SIPLAG.
- B. **Actividad No. 8 Realizar la tercera revisión de los mapas de riesgo de corrupción:** Acorde con el seguimiento de los mapas de riesgos por procesos y de corrupción correspondiente al Tercer Cuatrimestre de la Vigencia 2017, se pudo evidenciar que los dueños de los procesos realizaron el respectivo seguimiento a sus controles y acciones definidas en dichos mapas, anexando en la mayoría de los casos, los soportes que justifican las actividades encaminadas a mitigar los riesgos identificados. Es importante resaltar que si bien los responsables directos de esta actividad son los líderes de procesos, el día 06 de Diciembre a través de correo electrónico desde la Jefatura OAPI, se efectuó recordatorio a los líderes SIPLAG sobre el tercer monitoreo a

sus mapas de riesgos por procesos y de corrupción, teniendo como fecha límite de remisión a la OAPI, para cargue en Neogestion, el día 22 de Diciembre. La OAPI dio el acompañamiento a los procesos que lo requirieron para el citado monitoreo a los mapas de riesgos y realizó el cargue en Neogestion de las matrices remitidas por las áreas.

- C. **Actividad No. 11 Realizar el tercer seguimiento y publicación en página web de mapas de riesgos de corrupción:** Atendiendo lo estipulado en la Ley 87 de 1993, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 1083 de 2015, la Oficina de Control Interno de la UNGRD, realizó seguimiento y evaluación a la gestión de los riesgos identificados por procesos y de corrupción, de conformidad con los lineamientos establecidos en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción versión 2015" y las "estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2, así como en los lineamientos establecidos en el MECI 2014, correspondientes al tercer cuatrimestre, el cual se encuentra comprendido entre el 01 de septiembre y el 31 de diciembre de 2017. A su vez, y acorde a lo establecido por el marco normativo, se ha realizado la publicación correspondiente en la página web de la entidad, en relación con los seguimientos efectuados por la OCI en el link: <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Plan-Anticorrupcion.aspx>. Para el caso del tercer seguimiento este se publicó el día 16 de enero de 2018 como lo define la Guía establecida por el DAFP.

Componente Racionalización de Trámites

- D. **Actividad No 12. Actualizar las OPAS y/o nuevos trámites y/o servicios de la entidad:** Se evidencia Comunicación Interna GAA-CI-278-2017 SIGOB 2017IE0807 de fecha 23 de octubre de 2017 Socialización OPAS y Ley Antitrámites, remitido por el Grupo de Apoyo Administrativo a todas las áreas de la entidad, informando que a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, así como la estrategia anti trámites de la entidad para la vigencia 2017, invita a los grupos de trabajo a conocer los principales aspectos de la Ley antitrámites 962 de 2005. Lo anterior con el propósito de actualizar, en caso de ser necesario, la oferta de la UNGRD en el portal Sistema Único de Información y Trámites SUIT y que las dependencias identifiquen si se han generado nuevos trámites o servicios que puedan ser de interés para la comunidad. Así mismo se dio a conocer los OPAS que actualmente se tienen publicados en el SUIT.

A su vez, para el último período la OAPI hizo indagación el día 14 de Diciembre por correo electrónico al Grupo de Gestión Administrativa, sobre la notificación de Nuevos OPAS o Trámites al interior de la Entidad, obteniendo como respuesta el 15 de Diciembre la no existencia de nuevos OPAS o Trámites sujetos a incorporarse en la herramienta SUIT.

- E. **Actividad 13. Socializar a funcionarios y contratistas los OPAS de la entidad:** Se evidencia Comunicación Interna GAA-CI-278-2017 SIGOB 2017IE0807 de fecha 23 de octubre de 2017 con asunto Socialización OPAS y Ley Antitrámites, remitido por el Grupo de Apoyo Administrativo a todas las áreas de la entidad dando a conocer los OPAS que actualmente se tienen publicados en el SUIT:

- Asistencia Técnica en Gestión del Riesgo de Desastres
- Préstamo Externo de material bibliográfico Centro de Documentación e Información Gestión del Riesgo de Desastres.

En dicho documento se anexa una presentación de Gestión de Servicio al Ciudadano, que detalla los derechos de los ciudadanos, aspectos normativos y los respectivos OPAS, en concordancia con la política antitrámites y que fue socializada al interior de la entidad.

- F. **Actividad No. 14 Cargar los nuevos OPAS en el SUIT (en caso que aplique):** Tiendo en cuenta los numerales anteriores (12 y 13), la entidad no identificó nuevos OPAS para ser incluidos y actualizados en el SUIT.

Componente de Rendición de Cuentas

- G. **Actividad No. 18 Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas del 2017 (en la Estrategia de Rendición de Cuentas se definen las actividades encaminadas a los incentivos):** Para el Cuarto trimestre del año, la estrategia de rendición de cuentas reporta un estado de avance del 100% correspondiente, a las actividades de Informe final de la estrategia, encuentro de coordinadores, entre otras, las cuales se ejecutaron en las fechas planificadas para el cumplimiento al 100% de la actividad.

Acorde con las actividades establecidas por la entidad para llevar a cabo la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas, se pudo evidenciar que la Unidad ha realizado las siguientes gestiones encaminadas al cumplimiento de dicha actividad, así:

- a) Formulación, aprobación y publicación de la estrategia de rendición de cuentas.
- b) Se elaboró el diagnóstico de RdC, con base en las lecciones aprendidas en la rendición de cuentas de la vigencia anterior.
- c) Se realizaron cinco encuentros de Coordinadores Departamentales de Gestión del Riesgo de Desastres.
- d) Se realizaron las respectivas socializaciones a través de boletines internos, correo electrónico, dando a conocer los diferentes componentes del Plan Anticorrupción, entre otros.
- e) Se diseñó el respectivo plan de acción de la Estrategia de Rendición de Cuentas, como parte de la ejecución y seguimiento de las actividades establecidas en dicha estrategia. A su vez, este plan y la estrategia fueron vinculados como actividades de formulación y seguimiento en el Plan de Acción de la UNGRD Vigencia 2017, tal como lo define el Manual Único de Rendición de Cuentas.
- f) Se evidenció que mediante salvapantallas se capacitó y se dio a conocer a los servidores públicos de la UNGRD, sobre la importancia y mecanismos para rendir cuentas a la ciudadanía.
- g) Se adelantó el seguimiento al cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014.
- h) Frente a las actividades relacionadas con la Urna de Cristal, se convocó a través del canal Institucional con anterioridad a la ejecución del evento de participación ciudadana. Adicionalmente, se enfocaron campañas asociadas a las zonas de deslizamiento, según

6

entrevista conjunta efectuada con Omar Franco Director del IDEAM y Carlos Iván Márquez Pérez Director de la UNGRD. También se evidenció la campaña “Todos preparados Primera temporada de lluvias” y el desarrollo de una Urna de Cristal para los temas asociados al municipio de Mocoa.

- i) Con corte al último trimestre de la vigencia 2017, se evidenció el cumplimiento de la estrategia de Rendición de cuentas al 100% con aquellas actividades a realizar al 31-12-2017.

H. Actividad No. 19: Hacer seguimiento a la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas del 2017. Se pudo evidenciar que se efectuaron los cuatro seguimientos, enmarcados en el plan de acción establecido para la ejecución de la estrategia de rendición de cuentas, este último presentando con corte a 31 de diciembre de 2017 cumplimiento del 100% de las actividades planificadas para el periodo.

I. Actividad No. 20 Realizar la evaluación a la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas del 2017: La actividad quedó establecida para el 31/01/2018, por lo que no se incluye en el alcance de esta evaluación.

Componente de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

J. Actividad 22. Participar en la Formulación de la Estrategia y desarrollo del Plan de Participación Ciudadana para la vigencia 2017: A continuación se detallan las actividades adelantadas:

- Se aprobó la Resolución 0198 del 1 de Marzo de 2017 por la cual se crea el Equipo de Apoyo al Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.
- El 22 de marzo/2017 se realizó convocatoria para la primera mesa de trabajo en la que se definirá la estrategia y Plan de Participación Ciudadana a seguir para la vigencia 2017.
- El 27 de Abril /2017 se publica en la Página Web, link de Atención al Ciudadano, el Plan de Participación Ciudadana de la entidad para la vigencia 2017. <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Plan-Participacion-Ciudadana-2017.aspx>
- Documento Estrategia de Participación Ciudadana de la UNGRD.
- Entrega de Preguntas a la OAC para publicación de Encuesta (Mesa de Trabajo PNGRD)
- Entrega de Pregunta para publicación de Encuesta (Foro Virtual)
- Publicación encuesta en Página Web (Foro Virtual)
- Entrega de Preguntas para encuesta (Mejoras aplicación Yo Reporto)
- Procedimiento participativo para adopción y actualización del esquema de Publicación de la entidad. De acuerdo con el régimen legal aplicable, los sujetos obligados implementarán mecanismos de consulta a ciudadanos, interesados y usuarios en los procesos de adopción y actualización del Esquema de Publicación. Art. 43 Dec. 103 de 2015

Por otro lado, el Grupo de Apoyo Administrativo – GAA, Subproceso de Gestión de Atención Ciudadana, manifiesta que “según revisión realizada con la OAPI, se llega a la conclusión de que erróneamente dicha actividad fue formulada de manera conjunta, es decir, que se debieron especificar independientemente la formulación del Plan y el desarrollo del mismo”.

Observación que además fue realizada por la OCI en el seguimiento del segundo cuatrimestre de la vigencia actual. A su vez, el GAA señala que *“lo anterior debido a que la formulación y seguimiento es responsabilidad del Equipo Interno de apoyo al Plan de Participación Ciudadana y rendición de Cuentas; y el desarrollo de los eventos incluidos como parte del Plan se encuentra a cargo de las áreas misionales de la entidad”*.

En ese sentido, la Formulación de la estrategia de participación Ciudadana se entiende como cumplida.

Así mismo, se pudo evidenciar que con fecha 14 de Noviembre de 2017, se realizó una mesa de trabajo con el Equipo Interno de Apoyo a fin de realizar seguimiento a la entrega de las memorias de los eventos realizados en el marco del Plan de Participación Ciudadana a la Oficina Asesora de Comunicaciones para proceder con la respectiva publicación en página Web de la entidad.

- K. Actividad No. 23 Desarrollar un estudio de percepción con los servidores públicos para evaluar el servicio al ciudadano e identificar acciones de mejora:** Se evidencia que el Subproceso de Atención al Ciudadano efectuó la Encuesta de Percepción del Servicio de Atención al Ciudadano a los servidores de la entidad con una encuesta electrónica a través de un formulario Google, vía correo electrónico a funcionarios y contratistas el 2 de Noviembre/2017. Dicha encuesta contempló y evaluó temas relacionados con el conocimiento de la entidad de como la entidad atiende los requerimientos y/o peticiones de los ciudadanos, si se ha intervenido en la gestión de un PQRSD, el tipo de gestión o como se ha participado en la respuesta de un derecho de petición, los canales de atención al ciudadano que identifican los servidores, los atributos de servicio que se consideran más importantes para una adecuada atención a la ciudadanía, consideraciones a tener en cuenta para mejorar la atención ciudadana en la entidad.

8

Los resultados obtenidos servirán como insumo para generar las acciones de mejora correspondientes.

- L. Actividad 24. Realizar las mejoras correspondientes a la herramienta web de consulta de subproceso de atención al ciudadano.** Con base en las mesas de trabajo efectuadas con las áreas responsables, las mejoras realizadas se enfocaron a la unificación entre la Herramienta de Seguimiento de PQRS y SIGOB de Correspondencia UNGRD, mejorando el formulario de registro de PQRSD, Se habilita consulta de gestión sobre la solicitud, incluyendo campo contraseña para proporcionar seguridad de la información. Adicionalmente el mecanismo de consulta funciona para PSQRD como para la Correspondencia SIGOB, el valor del campo contraseña es entregado en el momento de la radicación al igual que el número de radicado. Se muestra al ciudadano la información de gestión de la solicitud extraída directamente desde el Sistema SIGOB. Estadística de los PQRSD según el tipo de requerimiento. El Menú permite filtrar los registros PSQRD por tipo. Tiene una asignación de radicación del SIGOB, la generación de alertas, la mejora a permitido que se realice una mejor trazabilidad y seguimiento de los requerimientos, dando cumplimiento a los objetivos propuestos en la mejora de la herramienta.

Se concluye que se realizaron las mejoras correspondientes al sistema PQRSD; sin embargo, quedaron pendientes 2 requerimientos referentes al módulo de informes, y que acorde a lo manifestado por la OAPI, en el momento no se cuenta con presupuesto adicional para realizar la mejora.

Finalmente el GAA aclara que con las mejoras que ya se recibieron, se están gestionando los requerimientos.

M. Actividad 25. Actualizar los Protocolos de Atención de Primer Nivel establecidos en la Entidad. La fecha de cumplimiento de esta actividad se definió para el 30 de junio de 2017. En la herramienta Neogestion se pudo evidenciar la actualización de los protocolos para atención de primer nivel de Reducción del Riesgo, Manejo de Desastres, Gestión Jurídica, Planeación Estratégica, Gestión de Cooperación Internacional, programa San Andrés, incluyendo la actualización del Protocolo de Conocimiento del Riesgo el cual se encontraba pendiente de culminar en el segundo cuatrimestre de la vigencia 2017.

Es importante resaltar que el GAA aclara que: *“Vía correo electrónico se solicitó la respectiva actualización a las dependencias que aún se encontraban pendientes y se estipuló como fecha límite para la entrega el pasado 27 de Octubre/2017, dando por entendido que el área que no entrega actualización es porque considera que no la requiere. Lo anterior por cuanto las áreas son autónomas en decidir si requieren o no la actualización de su información. En ese sentido la actividad se da por culminada.”*

N. Actividad 26. Actualizar la información relacionada con atención al ciudadano en la página web de la UNGRD. Teniendo en cuenta que la fecha de cumplimiento de esta actividad se definió para el 31 de Diciembre de 2017, se evidencia un avance significativo, toda vez que se identifican actualizaciones permanentes en la página institucional de la entidad, en especial lo relacionado con Atención al Ciudadano. Para el periodo evaluado se pudo evidenciar las siguientes actividades reportadas por la Oficina Asesora de Comunicaciones y Grupo de Apoyo Administrativo – GAA, evidenciando un avance del 100%, así:

- Para el cierre de la vigencia se pudo evidenciar que se realizó la actualización en la página web de la entidad en los temas relacionados con la participación ciudadana.
- Se publicó el Plan de Participación Ciudadana UNGRD
- Permanentemente se actualiza el sitio de Transparencia y Acceso a la Información en la Página Web.
- Se actualizó el sistema PQRSD.
<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Plan-Participacion-Ciudadana-2017.aspx>
- Se publicó el segundo Informe Trimestral de Atención al Ciudadano en el siguiente Link:
<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Transparencia-Acceso-Informacion.aspx>
(SECCIÓN DE INFORMES / INFORMES ATENCIÓN AL CIUDADANO).
- Encuesta de participación Ciudadana.
- Actualización Estrategia de participación ciudadana
<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Plan-Participacion-Ciudadana-2017.aspx>

- Consolidado de los Mapa de riesgos por procesos y de corrupción vigencia 2017
<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Consolidado-Riesgos-Corrupcion.aspx>
- Informes de satisfacción de usuarios
<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-de-satisfaccion-de-usuarios.aspx>
- Seguimientos al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNGRD y Estrategia de Rendición de Cuentas Vigencia 2017 I y II cuatrimestre.
<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-Control-Interno.aspx>
- Primer Informe de Seguimiento de Atención al Ciudadano (PQRSD) II semestre vigencia 2016
<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-Control-Interno.aspx>
- Segundo Informe de Seguimiento de Atención al Ciudadano I semestre de 2017 (PQRSD)
<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-Control-Interno.aspx>
- Matriz de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano UNGRD Primer y segundo cuatrimestres vigencia 2017.
<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-Control-Interno.aspx>
- Seguimiento a los Mapas de Riesgos por procesos y de Corrupción - I y II Cuatrimestre 2017
<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-Control-Interno.aspx>

Componente Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

O. **Actividad 27. Actualizar mensualmente la página Web de la UNGRD, de acuerdo a los requisitos de la Ley de Transparencia 1712 de 2014:** Se pudo evidenciar que durante la vigencia 2017, la UNGRD, a fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información, ha garantizado la actualización continua de información en la Página Web de forma mensual. A la fecha se ha cumplido con el 100% de los requisitos de la Ley 1712, y con las observaciones de mejora realizadas por la secretaria de Transparencia en el marco del cumplimiento de la Ley. Link:

<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Transparencia-Acceso-Informacion.aspx>

P. **Actividades 28, 29 y 30. Actualizar permanentemente las hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP; Actualizar de forma permanente el avance del Índice Ponderado de Vinculación y gestión de contratos SIGEP, para contratos adjudicados y Actualizar de forma permanente el avance del Índice Ponderado de Vinculación y gestión de contratos SIGEP, de los contratos en curso:** Teniendo en cuenta las observaciones presentadas por la OCI en el seguimiento anterior, en donde se identificó que se encontraba actualizaciones pendientes por efectuar, y esto obedece a que el Departamento Administrativo de la Función Pública se encuentra trabajando en el cambio de centro de datos del Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP, inhabilitando el acceso al portal del servidor público, directorio y administración de instituciones. Que los mismos, serán restablecidos después del 27 de septiembre de 2017. A pesar de las dificultades presentadas por el DAFP en el funcionamiento de la herramienta SIGEP, y en aras de que la UNGRD mantuviera actualizada la información, se pudo evidenciar que el Grupo de Gestión de Talento Humano de la entidad, en el marco de sus competencias, solicitó acompañamiento a la función pública, para lo cual asistió un profesional designado por dicha entidad el día 5 de octubre, quien presentó a la Unidad los

10

mecanismos para vincular/desvincular en SIGEP a los nuevos funcionarios. Adicionalmente y de acuerdo a lo señalado por Función Pública, se remitió la distribución de planta actualizada, de tal manera que se efectuará el cargue masivo en el aplicativo. No obstante, el proceso aclaró que pese a que esta fue cargada por función pública, señalaron que hubo una actualización en sus servidores informáticos, lo cual no permitió evidenciar los ajustes realizados por esta entidad, lo cual fue notificado el 19 de diciembre de 2017, conforme a la visita realizada por el funcionario, requerido por la UNGRD. De esta manera, se envió nuevamente la distribución actualizada de la planta, para que sea cargada por el DAFP, quien manifestó que toma alrededor de 3 semanas, tiempo después del cual le notificaran a la Unidad el proceso de su actualización. Con base en lo anterior, se evidencia la eficacia del Grupo de Gestión de Talento Humano en mantener actualizada la herramienta SIGEP teniendo en cuenta las dificultades con las que actualmente cuenta el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Por otro lado, el Grupo de Gestión Contractual y al igual que el caso del Grupo de Gestión del Talento Humano, pese a las dificultades presentadas por el DAFP en el funcionamiento de la herramienta SIGEP, y en aras de que la UNGRD mantuviera actualizada la información, se pudo evidenciar que el Grupo de Gestión Contractual de la entidad en el marco de sus competencias, realiza seguimientos constantemente para que los contratistas realicen la actualización correspondiente de la Hoja de Vida en la plataforma SIGEP, entre los cuales, se encuentran correos remitidos indicado cual es la información documental que se encuentra pendiente por actualizar. A su vez, se identifica una matriz que contiene el monitoreo de avance de actualización de las hojas de vida, así como contratistas ingresados al SIGEP y la cual es comparada con la matriz de contratos vigentes en la entidad.

Finalmente, desde la OAPI junto con el área de Contratación, se garantiza la actualización mensual en página Web de los formatos de contratos en curso. Ruta: Y:\2017\Ley de Transparencia

- Q. Actividad 31. Actualizar el protocolo de Atención al Ciudadano.** La fecha de cumplimiento de esta actividad se definió para el 30 de junio de 2017. Se pudo identificar que se cuenta con la tercera versión del Protocolo de Atención al Ciudadano. Se evidenció además que se realizó la actualización correspondiente del Protocolo de Atención al Ciudadano PT-1603-GSC-09 Versión 3 en la herramienta Neogestion del Sistema Integrado de Planeación y Gestión - SIPLAG, con fecha 29/09/2017. Esta actividad se considera cumplida ya que el documento se encuentra actualizado y publicado en Neogestión en Versión N° 3. La socialización se llevó a cabo vía correo electrónico para funcionarios y contratistas de la entidad el pasado 13 de Julio de 2017 por parte del Sub Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano. Así mismo se solicitará la respectiva diagramación del documento a la Oficina Asesora de Comunicaciones para su posterior publicación en la Página Web presentando un avance del 100%.

Es importante resaltar que en el seguimiento efectuado por la OCI para el segundo cuatrimestre de la actual vigencia, no fueron presentadas en su momento las evidencias que soportaran que desde el Grupo de Gestión Administrativa, Subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, se hubiera solicitado la actualización del Protocolo en la herramienta Neogestion, protocolo que tampoco fue ubicado en dicha plataforma al momento del mencionado seguimiento. Tampoco fue

remitido los soportes relacionados con la socialización. El proceso manifestó para esta oportunidad que se contaba con la tercera versión del Protocolo de Atención al Ciudadano y que “se encontraba pendiente por aprobación y/o comentarios de la Coordinación Administrativa para su respectiva publicación”, manifestando además un avance del 75%.

R. Actividad 32. Realizar la socialización del Protocolo de Atención al Ciudadano a servidores de la UNGRD, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los términos y variables establecidas en el mismo (fortalecer competencias en servicio a todos los servidores de la Entidad). La fecha de cumplimiento de esta actividad se definió para el 31 de agosto de 2017. Acorde con el numeral anterior, la divulgación se llevó a cabo vía correo electrónico para funcionarios y contratistas de la entidad desde el Sub Proceso Gestión de Servicio al Ciudadano con fechas 13 de julio y 26 de octubre. La herramienta Neogestion del SIPLAG, solo fue actualizada hasta el 26 de octubre de 2017. Así mismo, se encuentra en curso la solicitud de diagramación del documento a la Oficina Asesora de Comunicaciones para su posterior publicación en la Página Web.

S. Actividad 35. Campaña de promoción del uso de la línea gratuita 018000 de la UNGRD. La fecha de cumplimiento de esta actividad se definió para el 30 de mayo de 2017. La Oficina Asesora de Comunicaciones realizó una campaña de divulgación y entrega un cronograma con las fechas establecidas para el desarrollo de la misma, actividad que fue solicitada por el GAA. El cronograma recibido cuenta con diferentes actividades programadas para ser realizadas por la OAC antes de finalizar la vigencia 2017. Al respecto se cuenta con los siguientes avances desarrollados por la Oficina Asesora de Comunicaciones para la promoción y uso de la línea gratuita:

- Inclusión información de la línea gratuita en el Boletín Interno: UNIDAD EXPRESS correo electrónico enviado el 02 de octubre
- Actualización del JPG de cierre de formato de los boletines informativos (comunicados de prensa) y de los monitoreos de medios, en el cual, se incluyó el número de la línea gratuita de atención al ciudadano
<http://repositorio.gestiondelriesgo.gov.co/handle/20.500.11762/760>
- Actualización de la firma de correo electrónico, desde el pasado 7 de noviembre, mediante envío de JPG que contiene los datos de la línea gratuita de atención al ciudadano. La socialización con los servidores de la UNGRD se realizó mediante correo electrónico.
- Se elaboró el diseño del JPG para inclusión en Power Point de las presentaciones. Se encuentra para revisión y aprobación
- Se elaboró el diseño del Pendón y se realizaron los ajustes de acuerdo con las observaciones de atención al ciudadano. A la fecha se avanza en el trámite administrativo para proceder con la impresión de 10 unidades.
- A la fecha, se ha incluido los datos de la línea gratuita de atención al ciudadano en la diagramación de las piezas institucionales 2018
- Se envió correo a la oficina de atención al ciudadano convocando a una mesa de trabajo para definir la parrilla en los medios digitales de la UNGRD.

- Se realiza animación para vídeo institucional de acciones en la frontera, adicionándolo con la información de línea de atención
<https://www.youtube.com/watch?v=Dx4PS4umYmU&feature=youtu.be>

- T. **Actividad No. 37 Generar y publicar, de acuerdo al protocolo de atención al ciudadano, cada trimestre el informe de PQRSD, recepcionados y gestionados por la entidad, dónde se especifique el trámite y variables que garanticen la oportunidad y calidad en la respuesta. Se señala además, cuatro informes trimestrales de PQRSD.** Se pudo evidenciar que la entidad permanentemente ha actualizado en la página Web, Link de Transparencia y Acceso a la Información, en donde ha publicado los respectivos informes Trimestrales de Atención al Ciudadano. Teniendo en cuenta que el último informe trimestral incluye la información del período comprendido entre Octubre y Diciembre/2017, se tiene programada la publicación del último Informe Trimestral para el 22 de enero/2018.
- U. **Actividad No. 38 Generar y publicar en el micro sitio de transparencia el informe consolidado anual de la gestión sobre las PQRSD.** Teniendo en cuenta que el Informe Anual comprende la información registrada hasta el 31 de Dic/2017, la publicación del Informe Anual se tiene programada para el 22 de Enero/2017.

RESUMEN GENERAL DE AVANCE DEL PAAC CORTE 29 DE DICIEMBRE DE 2017

| COMPONENTE | ACTIVIDAD | FECHA FINAL | % DE AVANCE 29 DIC 2017 |
|---|--|-------------|----------------------------|
| Todos los componentes | Divulgar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2017 por cada uno de los componentes a través de piezas comunicativas | 31/03/2017 | 100% |
| COMPONENTE 1: Gestión del Riesgo de Corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción | Actualizar la Política de Administración Riesgos de Corrupción de la UNGRD | 31/07/2017 | 100% |
| | Socializar al interior de la UNGRD la política de Administración de Riesgos de Corrupción de la Entidad | 31/12/2017 | 100% |
| | Elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción Consolidado 2017 de la Entidad y publicarlo en página web | 30/01/2018 | 100% |
| | Realizar el acompañamiento en la Actualización de Riesgos de Corrupción para la vigencia 2017 | 31/03/2017 | 100% |
| | Realizar la primera revisión de los mapas de riesgo de corrupción | 31/03/2017 | 100% |
| | Realizar la segunda revisión de los mapas de riesgo de corrupción | 31/07/2017 | 100% |
| | Realizar la tercera revisión de los mapas de riesgo de corrupción | 31/12/2017 | 100% |
| | Realizar el primer seguimiento y publicación en página web de mapas de riesgos de corrupción | 18/05/2017 | 100% |
| | Realizar el segundo seguimiento y publicación en página web de mapas de riesgos de corrupción | 14/09/2017 | 100% |
| | Realizar el tercer seguimiento y publicación en página web de mapas de riesgos de corrupción | 16/01/2018 | 100% |
| COMPONENTE 2: Racionalización de Trámites | Actualizar las OPAS y/o nuevos trámites y/o servicios de la entidad | 30/08/2017 | 100% |
| | Socializar a funcionarios y contratistas los OPAS de la entidad. | 30/09/2017 | 100% |
| | Cargar los nuevos OPAS en el SUIT (en caso que aplique) | 30/09/2017 | 100% |
| COMPONENTE 3: Rendición de cuentas | Diseñar la Estrategia de Rendición de Cuentas del 2017 | 31/01/2017 | 100% |
| | Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas | 31/08/2017 | 100% |
| | Ejecutar la Estrategia de Rendición de Cuentas del 2017 (en la Estrategia de Rendición de Cuentas se definen las actividades encaminadas a los incentivos). | 31/12/2017 | 75% |
| | Hacer seguimiento a la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas del 2017 | 31/12/2017 | 75% |
| COMPONENTE 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | Realizar la evaluación a la ejecución de la Estrategia de Rendición de Cuentas del 2017 | 31/01/2018 | 0% |
| | Culminar la caracterización de los ciudadanos y Grupos de Interés | 30/04/2017 | 100% |
| | Participar en la Formulación de la Estrategia y desarrollo del Plan de Participación Ciudadana para la vigencia 2017 | 28/01/2017 | 75% |
| | Desarrollar un estudio de percepción con los servidores públicos para evaluar el servicio al ciudadano e identificar acciones de mejora | 30/08/2017 | 100% |
| | Realizar las mejoras correspondientes a la herramienta web de consulta de subproceso de atención al ciudadano | 31/12/2017 | 100% |
| | Actualizar los Protocolos de Atención de Primer Nivel establecidos en la Entidad | 30/06/2017 | 100% |
| | Actualizar la información relacionada con atención al ciudadano en la página web de la UNGRD | 31/12/2017 | 100% |
| COMPONENTE 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información | Actualizar mensualmente la página Web de la UNGRD, de acuerdo a los requisitos de la Ley de Transparencia 1712 de 2014 | 31/12/2017 | 100% |
| | Actualizar permanentemente las hojas de vida de funcionarios y contratistas en el SIGEP. | 31/12/2017 | 100% |
| | Actualizar de forma permanente el avance del Índice Ponderado de Vinculación y gestión de contratos SIGEP, para contratos adjudicados. | 31/12/2017 | 100% |
| | Actualizar de forma permanente el avance del Índice Ponderado de Vinculación y gestión de contratos SIGEP, de los contratos en curso. | 31/12/2017 | 100% |
| | Actualizar el protocolo de Atención al Ciudadano | 30/06/2017 | 100% |
| | Realizar la socialización del Protocolo de Atención al Ciudadano a servidores de la UNGRD, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los términos y variables establecidas en el mismo (fortalecer competencias en servicio a todos los servidores de la Entidad). | 31/08/2017 | 100% |
| | Revisar y/o actualizar (si aplica), el inventario de activos de Información, de acuerdo a los cambios identificados y aprobarlo mediante acto administrativo. | 31/08/2017 | 100% |
| | Revisar y/o actualizar (si aplica) el índice de información clasificada y reservada, de acuerdo a los cambios identificados en la entidad, y aprobado mediante acto administrativo. | 31/08/2017 | 100% |
| | Campaña de promoción del uso de la línea gratuita 018000 de la UNGRD. | 30/05/2017 | 100% |
| | Capacitar al personal de la Oficina de Atención al ciudadano en competencias para atender de forma eficiente los canales de atención habilitados en la entidad, teniendo en cuenta los criterios diferenciales de accesibilidad. (Se gestionará con el Grupo de Talento Humano estos espacios de capacitación) | 30/04/2017 | 100% |
| | Generar y publicar, de acuerdo al protocolo de atención al ciudadano, cada trimestre el informe de PQRSD, recepcionadas y gestionadas por la entidad, dónde se especifique el trámite y variables que garanticen la oportunidad y calidad en la respuesta. | 31/12/2017 | 75% |
| | Generar y publicar en el micro sitio de transparencia el informe consolidado anual de la gestión sobre las PQRSD. | 31/01/2018 | 0% |
| | PROMEDIO TOTAL CORTE 29 DE DICIEMBRE DE 2017 | | |

14

VI. RIESGOS IDENTIFICADOS

Si bien es cierto que la entidad cuenta con la respectiva identificación de los riesgos por procesos y de corrupción asociados a cada proceso, se considera pertinente analizar el riesgo señalado en el informe anterior, dado que una vez verificadas las herramientas definidas por la entidad para la determinación de los mismos, no se encontró un riesgo asociado al incumplimiento de actividades formuladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, así como las establecidas en el Plan de Participación Ciudadana, situación que puede generar presuntas faltas disciplinarias¹ por el incumplimiento en la implementación de estos planes, tal como se evidenció en la evaluación del segundo cuatrimestre de la vigencia 2017, presentando un avance en promedio de ejecución del 74%, debido a que algunas actividades fueron incumplidas según la fecha final propuesta.

En esta oportunidad, con corte a 31 de diciembre de 2017 se evidencia un avance total del 99%, teniendo en cuenta que algunas actividades fueron definidas para enero de 2018 y otras se encuentran con fecha de cierre al 31 de diciembre de 2017, para lo cual los dueños de las actividades aclaran que el reporte de avance final de estas actividades serán entregados en el mes de enero de 2018.

VII. RECOMENDACIONES

Acorde con el resultado de la evaluación del tercer cuatrimestre de la vigencia 2017 y sumado con el resultado del primer y segundo cuatrimestre, en donde se presenta un avance en promedio de ejecución del 99% al corte del 31 de diciembre de 2017 se recomienda lo siguiente:

1. Que para la vigencia 2018, la Oficina Asesora de Planeación e Información articule con las áreas el seguimiento y las acciones con el fin de verificar el establecimiento de fechas, específicamente sobre aquellas actividades en las que se presentaron dificultades para poder cumplir satisfactoriamente.
2. Teniendo en cuenta que la Oficina de Control Interno debe realizar seguimiento y publicación del informe de seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual se debe efectuar al décimo día hábil de cada cuatrimestre y acorde con las fechas finales establecidas para el cumplimiento de las actividades, se recomienda incluir las actividades con fechas finales con un tope al 15 de diciembre de cada vigencia. Lo anterior, a que el informe final generará actividades pendientes por culminar dado que se encuentran para dar cumplimiento después del 22 de enero de 2018.
3. Se sugiere analizar la recomendación presentada en seguimientos anteriores, relacionada con evaluar el establecimiento del cronograma, colocando fechas reales y cumplibles dado que

¹ Ley 1474 de 2011 Capítulo Sexto – Políticas Institucionales y Pedagógicas Artículo 81 ARTÍCULO 8:1 SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES. El incumplimiento de la implementación de las políticas institucionales y pedagógicas contenidas en el presente capítulo, por parte de los servidores públicos encargados se constituirá como falta disciplinaria grave.

algunas actividades fueron cumplidas con posterioridad y otras aún se encuentran en proceso de ejecución, como se encuentra detallado en el siguiente cuadro.

| ACTIVIDADES CULMINADAS CON POSTERIORIDAD A LA FECHA FINAL ESTABLECIDA | | | |
|---|--|-------------|-------------|
| COMPONENTE | ACTIVIDAD | FECHA FINAL | % DE AVANCE |
| COMPONENTE 2: Racionalización de Trámites | Actualizar las OPAS y/o nuevos trámites y/o servicios de la entidad | 30/08/2017 | 100% |
| | Socializar a funcionarios y contratistas los OPAS de la entidad. | 30/09/2017 | 100% |
| | Cargar los nuevos OPAS en el SUIT (en caso que aplique) | 30/09/2017 | 100% |
| COMPONENTE 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | Desarrollar un estudio de percepción con los servidores públicos para evaluar el servicio al ciudadano e identificar acciones de mejora | 30/08/2017 | 100% |
| COMPONENTE 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información | Actualizar los Protocolos de Atención de Primer Nivel establecidos en la Entidad | 30/06/2017 | 100% |
| | Actualizar el protocolo de Atención al Ciudadano | 30/06/2017 | 100% |
| | Realizar la socialización del Protocolo de Atención al Ciudadano a servidores de la UNGRD, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los términos y variables establecidas en el mismo (fortalecer competencias en servicio a todos los servidores de la Entidad). | 31/08/2017 | 100% |
| | Campaña de promoción del uso de la línea gratuita 018000 de la UNGRD. | 30/05/2017 | 100% |

Nota: estas actividades fueron culminadas con posterioridad al segundo seguimiento efectuado por la OCI y que fueron reportados Al 100% solamente hasta el tercer cuatrimestre de la vigencia 2017

- Finalmente se recomienda realizar el establecimiento de un riesgo por procesos relacionado con el incumplimiento de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

16

VIII. CONCLUSIONES

Por lo anteriormente expuesto, la Oficina de Control Interno considera que los mecanismos de control establecidos para el cumplimiento de las actividades definidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, no han sido adecuados para garantizar el cumplimiento de todas las actividades definidas en dicho plan

Lo anterior, toda vez que durante el proceso de seguimiento, en los tres cuatrimestres se evidenciaron actividades pendientes de cumplimiento con posterioridad a la fecha final establecida, en especial las relacionadas con los componentes de Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

Cabe resaltar que debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados. La Unidad y las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado sistema de control interno y de prevenir posibles irregularidades.

Así mismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada y la de informar en

su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

Original Firmado

JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO UNGRD

Fecha elaboración: 16 de enero de 2018
Elaboró: Magnolia Vargas Fonseca / Profesional Especializado OCI
Revisó: Germán Moreno / Jefe OCI
Aprobó: Germán Moreno / Jefe OC

17