

Informe de resultados Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

2015

**Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de
Desastres**

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
RESULTADOS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015	4
1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.	4
2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	5
3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.	6
4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	7

PRESENTACIÓN

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 conforme a lo establecido en el artículo 73 “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. que establece la obligatoriedad de cada entidad del orden nacional, departamental y municipal de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual debe contemplar, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites, de Rendición de Cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, formuló para la vigencia 2015 el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNGRD basados en la cartilla metodológica suministrada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia del República.

Las actividades del Plan fueron ejecutadas con el liderazgo de las áreas responsables, el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación e Información, el asesoramiento de la Oficina de Control Interno y el compromiso de todos los servidores de la entidad.

3

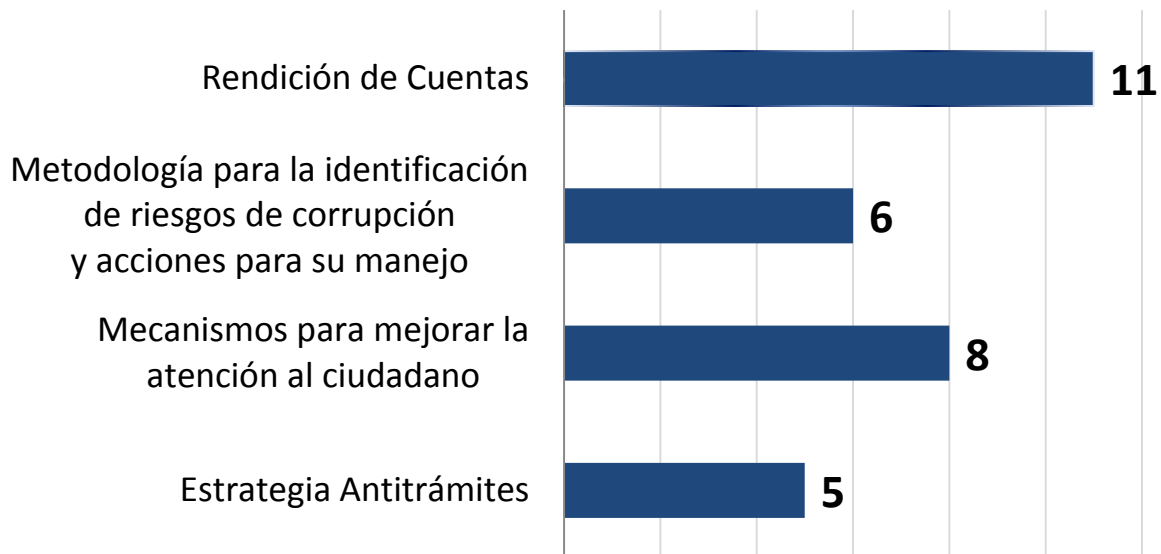
La información contenida en el presente informe, corresponde a los resultados de las actividades desarrolladas en el marco del citado plan, por cada uno de los componentes que integran la estrategia.

RESULTADOS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

Anualmente debe elaborarse el plan que contiene: el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, las medidas antitrámites, la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. En total se establecieron 30 actividades.

El consolidado de las actividades por componente se resume a continuación:

Actividades por componente



4

A continuación se enuncian los resultados obtenidos en el 2015 en cada componente del plan.

1 PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

En cumplimiento a lo establecido en este componente, la Oficina Asesora de Planeación e Información con el asesoramiento de la Oficina de Control Interno realizó el acompañamiento a los responsables de los procesos en la actualización y seguimiento a los 25 riesgos contenidos en los mapas de riesgos de corrupción. En el segundo semestre, se presentó un cambio dentro del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, donde se redujo el número de procesos, pasando de 19 a 16.

Esto generó que cuatro procesos quedaron bajo uno sólo y asimismo quedó consolidado un mapa de corrupción. Para el segundo seguimiento, realizado en septiembre de 2015, se ajustó y se actualizó el mapa de corrupción, el cual se publicó en la página web de la UNGRD, consolidándose 25 riesgos. Finalmente, se realizó la programación para realizar el tercer seguimiento que será llevado a cabo en la tercera y cuarta semana de enero de 2016.



Por otra parte la Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol de fomento de la cultura de autocontrol, desarrolló una jornada de capacitación “Componente de Administración de Riesgos MECI y mapas de riesgo por proceso y riesgos de corrupción”, y socializó a los líderes SIPLAG la herramienta dispuesta por esa oficina para el levantamiento de los mapas de riesgos.

2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Para dar cumplimiento a lo establecido en este componente, se realizó la divulgación a través del medio digital que tiene la UNGRD como es el Boletín Express. Como complemento, a través del seguimiento a la Ley de Transparencia, se revisa la estrategia antitrámites.

Sin embargo, no se presentaron nuevos trámites, ni actualización de OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) lo que llevó a que no se generara el cronograma de actividades para la intervención de nuevos trámites u OPAS.

Finalmente, se estableció la responsabilidad de la entidad, por dos OPAS los cuales han permanecido en la plataforma “SUIT”, estos son: Préstamo

¿PARA QUÉ SIRVE LA ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES?

La Estrategia Anti trámites es un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011, Art. 73), que señala que: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano”.

El objetivo se centra en suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios para facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública y tiene como base la utilización de estrategias como el aumento en la vigencia de los documentos, la automatización de procesos, tiempo de duración y requisitos en los trámites, aumento de puntos de servicio, homologación de formularios, formularios en línea y reducción de costos permitiendo a los ciudadanos la reducción de cerca del 75% del tiempo que anteriormente se tomaba para llevar a cabo las diligencias.

En ese sentido, las entidades publican la información de sus trámites a través del Sistema Único de Información de Trámites SUIT. Para el caso de la UNGRD al no haberse identificado trámites durante la vigencia 2014, se publicaron dos OPAS (Otros Procedimientos Administrativos): la Asistencia Técnica y el Préstamo externo de Material Bibliográfico a través del Centro de Documentación. Lo anterior teniendo en cuenta aspectos como la simplificación y automatización de los procesos involucrados y la mejora en la atención para facilitar el acercamiento del ciudadano a la Unidad, hacer más eficiente y amable la gestión y por ende impulsar la Participación Ciudadana.

Externo de Material Bibliográfico (administrado por el Centro de Documentación de la entidad) y Asistencia Técnica en Gestión del Riesgo de Desastres, administrado por las subdirecciones misionales.

3 TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano.



En enero del presente año la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres – UNGRD, aprobó la estrategia para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, cuyo objetivo era fortalecer la comunicación entre las entidades del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres, la comunidad y los procesos internos, facilitando espacios de diálogo y participación, esto con el propósito de dar a conocer la gestión realizada por la Entidad, dando cumplimiento a las directrices de la Política Nacional de Rendición de Cuentas Conpes 3654 de 2010, y a los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas 2014.

Esta estrategia fue consolidada en el marco de las funciones del grupo interno de apoyo a la Rendición de cuentas de la UNGRD, conformado mediante resolución 1083 de Octubre de 2014 por el Subdirector General, el Secretario General, el Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información, la Jefe Oficina de Control Interno, la Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones y el Profesional del subproceso de Gestión de Servicio al Ciudadano.

Frente a la socialización de la información relacionada con la estrategia de rendición de cuentas, en Acta 001 del 13 de agosto de 2015, la Oficina Asesora de Comunicaciones y la Oficina de Atención al Ciudadano expresaron que se realizaron las divulgaciones en la Línea 018000113200, en la página web, en el boletín express y en redes sociales.

Se elaboró el diagnóstico al comienzo del 2015 donde se evaluaron lecciones aprendidas para luego diseñar la estrategia. Para el desarrollo y avance, se llevaron a cabo las actividades de implementación y seguimiento (en cuatro fases) de la Estrategia de Rendición de Cuentas. Asimismo acorde con el Acta 001 del 13 de agosto de 2015, la Oficina Asesora de Comunicaciones reportó la realización de 4 encuentros nacionales de coordinadores.

El día 18 de noviembre de 2015, se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas de la UNGRD, con el orden del día: instalación, resultados de la gestión, informe de la Oficina de Control Interno, informe de estrategia especial de seguimiento y control, intervención de la ciudadanía, conclusiones y evaluación.

Finalmente con la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas se llevó a cabo la consolidación del informe, la tabulación de la encuesta de satisfacción del evento y la publicación de resultados.

4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

7

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Se llevaron a cabo espacios de socialización con representantes de cada uno de los procesos de la UNGRD en torno al proceso de atención al ciudadano, durante el mes de marzo de 2014 y se desarrollaron espacios de formación en cultura y calidad del servicio en el mes de noviembre por parte del Grupo de Talento Humano. Además, en la página web de la entidad se dispusieron 3 informes de Atención al Ciudadano.

Debido a los cambios y a las mejoras del proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano, se actualizaron 3 procedimientos: atención presencial, virtual y telefónico, que se encuentran disponibles en la plataforma tecnológica Neogestión a nivel de la entidad y en la web se encuentra el Protocolo de Atención al Ciudadano.

En relación con la actualización de la información que tiene que ver con la atención al ciudadano, se actualizó la página web de la entidad y se empleó el portafolio o cartelera informativa ubicados en las instalaciones. Sin embargo, para el segundo semestre, debido a la operatividad de la gestión de la oficina de Atención al Ciudadano faltó realizar la actualización.

En cuanto a las Encuestas de Satisfacción se realiza 1 de 2 encuestas programadas para el 2015, se generó el informe de optimización y satisfacción del cliente. Se socializó los resultados, informe de satisfacción de usuarios y formato de encuesta.

Frente a la actividad de gestionar la adecuación de espacios físicos para la atención de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores para el cumplimiento de los requisitos de la normatividad establecida, se encuentra disponible el espacio donde será ubicada el sitio de Atención al Ciudadano, que se espera esté terminado en el año 2016.

Se gestionaron espacios de formación para los servidores de la entidad para fortalecer las competencias y habilidades en la prestación del servicio a través de capacitaciones realizadas por el SENA a un grupo de personal de la entidad y talleres de “servicio excepcional”. También se llevaron a cabo en las jornadas de inducción, presentando los protocolos del ciudadano.

