

Informe de resultados

Plan anticorrupción y atención al ciudadano

2014

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

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
RESULTADOS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014	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.	7
4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.	8

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, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, formuló para la vigencia 2014 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.

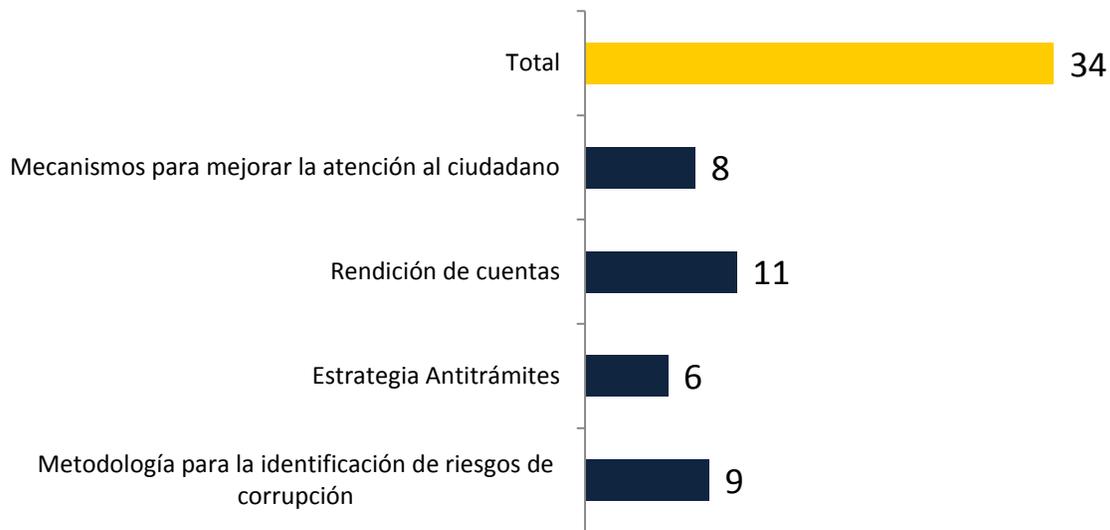
La información contenida en el presente informe, corresponde a los resultados de las actividades desarrolladas en el marco del citado plan, por cada uno de los componentes que integran la estrategia.

RESULTADOS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2014

Anualmente debe elaborarse la estrategia 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.

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

Actividades por componente



4

A continuación se enuncian los resultados obtenidos en el 2014 en cada componente del plan

1 PRIMER COMPONENTE : METODOLOGÍAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS 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 riesgos contenidos en los

mapas de riesgos de corrupción, incluyendo controles transversales y teniendo en cuenta los cambios en la distribución de los procesos en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Planeación y Gestión.

Por otra parte la Oficina de Control Interno, en cumplimiento de su rol de fomento de la cultura de autocontrol, desarrolló jornadas de sensibilización al interior de la entidad, frente al componente de Administración de Riesgos, donde socializó la herramienta dispuesta por esa oficina para el levantamiento de los mapas de riesgos por proceso y de corrupción.

Así mismo, la Oficina Asesora de Planeación e Información, en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Planeación y Gestión, llevo a cabo jornadas para los líderes SIPLAG de todo el componente de Administración de Riesgos, incorporando lo relacionado con riesgos de corrupción.

Se fortalecieron las políticas de administración de riesgos de la entidad modificando la resolución 1395 de septiembre de 2013 y se realizaron los seguimientos a los mapas de riesgos de corrupción articuladamente con el representante de la dirección correspondientes a los 19 procesos que tiene la Entidad.

UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES OFICINA CONTROL INTERNO APLICATIVO PARA EL LEVANTAMIENTO DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
FECHA:		MAPA DE RIESGOS							
REVISAR:		Septiembre 30 de 2014							
NOMBRE DEL PROCESO		OBJETIVO DEL PROCESO							
Gestión Contractual		Orientar, analizar y adelantar los procesos para la adquisición de bienes, servicios y obras entre otros, mediante el desarrollo de la gestión de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, a través de los recursos de la UNGRD y los que se generen a través del PFRD.							
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
Nº DEL RIESGO	NOMBRE DEL RIESGO	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		CAUSA	EFECTOS	PROBABILIDAD	PRUEBAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO
		CONTROL	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO				ACCIONES	RESPONSABLES	
R1	Celebración indebida de contratos	Intereses particulares de las personas encargadas de desarrollar la actividad contractual. Intereses personales	POSIBLE	Verificar que se realicen los procesos de contratación de acuerdo con el PFRD. Revisión previa de las condiciones de los contratos antes de su ejecución. Respuesta a las denuncias.	Evitar el riesgo	Revisión previa del contrato de gestión contractual de los recursos públicos, estudio de mercado.	Natalia Cortes	Contratos celebrados indumentalmente/Contratos celebrados	
R2	Indebida suspensión contractual	Designación de superiores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función. Desconocimiento de las actividades que desarrolla un superior	POSIBLE	Continuar con la designación de personal idóneo y legal conforme a los procedimientos cuando la entidad no cuenta con el personal idóneo para ejercer la supervisión de contratos.	Evitar el riesgo	Designar a personal idóneo para cumplir con la función de supervisión de la movilidad, actividades y componente técnico del contrato a ejecutar.	Natalia Cortes	Control indumentalmente/Contratos suspendidos	
R3	Falsedad en documentos	Inadecuada revisión de documentos aportados por el contratista. Los contratistas allegan documentos adulterados para proceso propio.	POSIBLE	Verificación de la documentación personalmente.	Evitar el riesgo	Revisión de documentos por el equipo evaluador del proceso a por el supervisor del contrato.	Natalia Cortes	Caso de posible falsedad en documentación y falta de documentación de contratos	

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 llevó a cabo el *inventario de trámites y servicios a racionalizar*, mediante la realización de cinco mesas de trabajo con las áreas misionales (Conocimiento del Riesgo, Reducción del Riesgo y Manejo de Desastres) con el objetivo de validar los productos y servicios relacionados con cada una de estas subdirecciones y seleccionar los trámites en relación con los servicios identificados.

Para el *diagnóstico de los trámites y servicios a intervenir* se remitió el portafolio de servicios de la UNGRD al DAFP con el fin de obtener un concepto sobre los trámites y otros procedimientos administrativos a cargo de la UNGRD, teniendo como respuesta que la entidad no cuenta con trámites, pero sí se debe gestionar lo relacionado con Otros Procedimientos Administrativos - OPAS.

Finalmente, se estableció la responsabilidad de la entidad, por dos OPAS los cuales fueron cargados en a la plataforma "SUIT", obteniendo la revisión y aprobación de estos OPAS por parte del DAFP. Los OPAS establecidos en la entidad son: Préstamo 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.



7

En cumplimiento de lo establecido en el Manual Único de Rendición de Cuentas, se oficializó el grupo interno de apoyo a la rendición de cuentas, y se adoptó mediante resolución 1083 del 02 de Octubre de 2014, "Por la cual se conforma el grupo interno de apoyo a la de rendición de cuentas y se establecen sus funciones".

Frente a las *Acciones de información* la Oficina Asesora de Comunicaciones emitió de manera permanente comunicados de prensa, informes especiales, actualización de las redes sociales y videos de acuerdo con la dinámica de las emergencias que se presentaron en el país. También publicó información respecto a la inversión del Gobierno Nacional frente a las emergencias.

La UNGRD en su página web cuenta con una sección denominada "Plan de participación ciudadana" en la cual se puede consultar la información del evento de rendición de cuentas. A través de opción, se recibieron las inquietudes de la ciudadanía con el enlace al correo electrónico dispuesto para tal fin. De la misma manera se recibieron solicitudes de la comunidad a través de las redes sociales, las cuales se consolidaron para ser atendidas por la Oficina de Atención al Ciudadano. Por otra parte, de manera permanente se realiza seguimiento a los canales de atención al ciudadano, como son el correo institucional y la sección "Atención al ciudadano" de la página web de la entidad para dar el respectivo trámite a la solicitud o requerimientos de la ciudadanía con relación a la rendición de cuentas.

Así mismo, se desarrollaron dos foros virtuales: el día 3 de julio de 2014, cuya temática fue: "Sabes qué es el Fenómeno del Niño y cómo mitigar sus efectos", el cual estaba dirigido para Entidades del Sistema y Comunidad en General. El segundo foro se llevó a cabo el 24 de Julio de 2014, a través de Urna de Cristal, relacionado con el tema "Plan de Acción para enfrentar los efectos del Fenómeno del Niño" donde se resolvieron preguntas de los interesados vía web y vía telefónica.



Para inicios de noviembre de 2014, se llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas de la UNGRD, la cual contempló actividades de aprestamiento, consolidación, inscripción, realización del evento y seguimiento y evaluación.

En atención a la actividad de proceso de consulta y concertación pública para la formulación de la segunda fase del Plan Nacional de Gestión de Riesgos de Desastres se desarrollaron reuniones de socialización para el proceso de validación del Plan Nacional de Gestión del Riesgo en su componente programático en los días 9, 10, 11, 12, 16 y 18 de diciembre.

Por último, con el acompañamiento de la Oficina de Control Interno definió en diciembre de 2014 la estructura de evaluación de la estrategia de rendición de cuentas de 2014, elaborado conjuntamente entre la Oficina Asesora de Planeación e Información y la Oficina Asesora de Comunicaciones.

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

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.



Acerca de los *procedimientos de atención al ciudadano* se formalizaron tres documentos: atención presencial, atención telefónica y atención virtual.

Con respecto a la *identificación de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano* se diseñaron y oficializaron dos modelos de encuesta de percepción del servicio.

Además, se actualizó el documento de información relacionada con preguntas frecuentes en la página web, el cual fue revisado y aprobado por la Coordinación Administrativa de la Entidad. Y se elaboró el documento "Recomendaciones para espacios destinados a atención prioritaria".

Del mismo modo, en el protocolo de atención al ciudadano se establecieron lineamientos sobre prestación del servicio a población vulnerable y personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Por otra parte, 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.

El 29 de diciembre de 2014 se dio inicio a la operación del call center, donde la Oficina Asesora de Comunicaciones de la entidad apoyó la difusión de la línea gratuita 01 8000 113200.

Finalmente, el Grupo de Talento Humano gestionó la elaboración de la resolución 1552 del 18 de diciembre de 2014 "Por medio de la cual se modifican funciones de los Grupos Internos de Trabajo de la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres y se modifica parcialmente la Resolución 684 del 13 de junio de 2013 y la Resolución 740 del 15 de julio de 2014", donde se evidencia la articulación del Grupo de Apoyo Administrativo con el proceso Gestión de Servicio al Ciudadano y se delega formalmente la función de: "Adoptar e implementar la política, estrategia y procedimientos de servicio al ciudadano, conforme las disposiciones legales vigentes y lineamientos que se impartan sobre la materia".