

## Informe Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016

### PRESENTACIÓN

La Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres en cumplimiento de lo establecido en las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) acorde a las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), llevó a cabo la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016.

Las citadas estrategias establecen la necesidad inicial de abordar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con base en la contextualización de la entidad, de tal manera que se obtenga una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y del entorno, para continuar con el desarrollo de cada uno de sus componentes.

El primer componente se refiere a la Gestión del riesgo de Corrupción. En la UNGRD este componente se ejecuta por medio de la herramienta, Mapa de Riesgos de Corrupción, desarrollada con base en los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública.

En el segundo componente, como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, se establecen los parámetros generales para la racionalización de trámites u OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) siendo administrados en la Unidad a través de la herramienta SUIT.

Así mismo, en aras de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la entidad y propicie su compromiso en la vigilancia del quehacer del Estado, en el tercer componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015.

Por otra parte, los componentes cuarto y quinto se incorporaron en las nuevas estrategias lanzadas en el año 2015 para la construcción del Plan. En ese sentido, en el cuarto componente se abordaron los elementos que integran las estrategias de Servicio al Ciudadano, cuya finalidad es mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que la UNGRD ofrece a los ciudadanos. De igual forma, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecieron los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

Finalmente, dada la importancia de crear una cultura en los servidores públicos de la Unidad, en cuanto a hacer visible la información del accionar de la Entidad, en el quinto componente se dieron los lineamientos generales para dar cumplimiento a la política de acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014.

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.

## RESULTADOS PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

A continuación se describen las actividades desarrolladas al interior de la Entidad para dar cumplimiento a los compromisos definidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC de la UNGRD para la vigencia 2016 por cada uno de sus componentes.

### I. ACCIONES PRELIMINARES AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

En aras de focalizar adecuadamente la formulación del PAAC, se realizaron mesas de trabajo con la participación de los responsables de cada componente en la Entidad, donde se abordaron los siguientes temas:

#### 1. Metodología para establecer las metas del PAAC

Con el propósito de establecer las metas para el PAAC 2016, el equipo responsable, bajo el liderazgo de la OAPI, se basó en el desarrollo y resultados del PAAC 2015, estableciendo por cada componente del plan, las oportunidades de mejora, las fortalezas y metas de esa vigencia. Con base en este análisis se dio inicio a la construcción del plan para el año 2016.

#### 2. Contexto Estratégico.

- Se revisó el comportamiento de los riesgos de corrupción identificados, concluyendo que no se ha materializado ninguno de estos riesgos al interior de la UNGRD.
- Se revisó la gestión de los OPAS que tiene a cargo la entidad, estableciendo que estos, siguen siendo administrados adecuadamente a través de la herramienta SUIT.
- Se tomó como base el grado de avance en la aplicación de Ley de Transparencia en la Entidad.

#### 3. Responsables, presupuesto y mecanismos de medición.

La definición de las áreas responsables, presupuesto requerido, metas y mecanismos de medición, quedaron incorporados en cada uno de los componentes y actividades suscritas para su cumplimiento en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016.

### II. ASPECTOS GENERALES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que se aplica a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional. Está contemplado dentro de la política de desarrollo administrativo de transparencia, participación y servicio al ciudadano.

Conforme a las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano emitidas en el año 2015 por las entidades líderes de cada tema, se establecieron los siguientes componentes:

- 1) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.

- 2) Racionalización de Trámites.
- 3) Rendición de Cuentas.
- 4) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- 5) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- 6) Iniciativas Adicionales

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNGRD fue elaborado para la vigencia 2016, conjuntamente con las áreas responsables de cada componente, con el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación e Información desde donde se llevó a cabo su consolidación y gestión de publicación y con el asesoramiento de la Oficina de Control Interno, siendo aprobado por el Director General de la Entidad.

La socialización y divulgación se realizó a través de la página web de la Entidad dando cumplimiento a los plazos establecidos y permitiendo el acceso de todos los interesados internos y externos a la información relacionada con el desarrollo de las diferentes actividades que realizó la Entidad en cumplimiento al Plan, dando cumplimiento a la primera actividad incorporada en el Plan.

Por su parte, la Oficina de Control Interno, realizó seguimientos cada cuatrimestre, los cuales fueron publicados en las fechas estipuladas en la página web de la Entidad.

### **PRIMER COMPONENTE: GESTION DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION Y MEDIDAS PARA SU MITIGACIÓN**

Este componente permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

En cumplimiento a lo establecido en este componente, la Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI realizó el acompañamiento a los responsables de los procesos en la actualización a los mapas de corrupción previamente elaborados. Así mismo, conforme lo establecen las nuevas estrategias, se programaron y llevaron a cabo, bajo el liderazgo de la OAPI dos monitoreos a los mapas, con lo cual se generaron alertas tempranas para la toma de acciones oportunas frente a los riesgos identificados. Como actividad de cierre de año, se elaboró la matriz consolidada de riesgos de corrupción de la UNGRD, misma que fue cargada en la página web de la entidad en el siguiente enlace: [http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/h/Documents/Mapas\\_de\\_Riesgo/Mapa\\_Riesgos\\_Corrupcion\\_Consolidado\\_2016.pdf](http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/h/Documents/Mapas_de_Riesgo/Mapa_Riesgos_Corrupcion_Consolidado_2016.pdf).

Por su parte, los líderes de procesos, llevaron a cabo su seguimiento a los riesgos, cuyo resultado quedó consignado en los respectivos mapas.

De otro lado, la Oficina de Control Interno – OCI, realizó los seguimientos a los riesgos, dando cumplimiento a las actividades planificadas, con su posterior publicación en la página web de la entidad. Así mismo, actualizó la herramienta de mapa de riesgos de corrupción en lo relacionado con el “Impacto” en concordancia con las Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción versión 2015.

Finalmente, aprovechando la invitación realizada por la Secretaría de Transparencia, de promover entre las entidades, a través de las Oficinas de Control Interno el día nacional de lucha contra la

corrupción, de acuerdo con lo establecido en la Ley 668 de 2001 y la “Feria Nacional de Transparencia, por un país en paz y libre de corrupción”, con el Liderazgo de la Oficina de Control Interno de la UNGRD se realizaron las siguientes actividades:

- Se solicitó a la Oficina Asesora de Comunicaciones, promover a través de las redes sociales de la Entidad "El día Nacional de la Lucha contra la Corrupción", para lo cual se cargaron mensajes en el perfil de Facebook de la UNGRD y en Twitter.
- La Oficina de Control Interno extendió invitación a todo el personal de la entidad, con unos horarios establecidos para participar en una dinámica relacionada con el tema, donde se utilizó como medio de comunicación el correo institucional y un salvapantallas elaborado por esa oficina.
- Se llevaron a cabo los espacios de socialización y sensibilización de la lucha contra la corrupción, incentivando a los servidores de la entidad y generando una reflexión sobre la importancia de un actuar ético y transparente y que haga referencia a las formas de aportar, tanto individual como colectivamente, en la prevención de hechos de corrupción. En esta actividad se contó con la participación de 155 personas.
- En los espacios de sensibilización se dio apertura con la presentación del video "Que es la corrupción y tipos" y posteriormente se realizó un concurso para responder 4 preguntas relacionadas con el video y los procesos de la entidad. (*Pregunta 1 ¿qué tipo de actos de corrupción se observan en el video?; Pregunta 2 ¿cuáles son las medidas para evitar actos de corrupción?; Pregunta 3 ¿cuáles son las ventajas de prevenir actos de corrupción?; Pregunta 4 de acuerdo a su mapa de riesgos de corrupción, indique uno asociado a su proceso*). Para el cierre de la actividad se invitó a los servidores a luchar siempre contra la corrupción, mencionado a la Secretaría de Transparencia como líder en esta temática y como parte del Sector Presidencia.

Esta actividad contribuyó al cumplimiento de acciones establecidas en dicho plan, específicamente sobre la socialización de la información y cumplimiento de las Políticas de Administración de Riesgos de Corrupción establecida en la entidad.

## SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

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 entidad, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el 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 realizaron jornadas de socialización con los representantes de las diferentes dependencias de la entidad estableciendo su compromiso de hacer la revisión respecto a trámites de interés para la comunidad que pudieran reportarse en el SUIT.

En el mes de Mayo se realizó una jornada de socialización acerca de la Ley antitrámites. En esa fecha ninguna dependencia reportó nuevas OPAS (Otros Procedimientos Administrativos), estableciendo la continuidad de los OPAS bajo la responsabilidad de la entidad, administrados en la plataforma “SUIT” los cuales 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.

## **TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS**

Esta política es la expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

En la UNGRD se adelantaron diferentes actividades con el objetivo de dar cumplimiento a esta política:

### **a. Estrategia de Rendición de Cuentas 2016:**

Se diseñó la Estrategia de Rendición de Cuentas de la UNGRD para la vigencia 2016 la cual fue publicada en la página web de la entidad en el enlace: <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Audiencia-Publica-2015.aspx>. Para dar cumplimiento a los objetivos establecidos en la Estrategia se elaboró un cronograma de actividades cuya ejecución al cierre del año 2016 fue del 100%.

En el marco de la ejecución de la estrategia, se dio a conocer información de Gestión del Riesgo de Desastres en Urna de Cristal el 21 de abril de 2016, se realizó convocatoria y rueda de prensa para abordar temas como el cierre de la primera temporada seca y fenómeno del niño 02/06/2016, la construcción primer centro humanitario del Eje Cafetero 18/07/2016 y entrega oficial de donación hecha a los colombianos al gobierno de Ecuador 21/06/2016 entre otros temas.

### **b. Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:**

La Audiencia Pública para la rendición de Cuentas se realizó el 31 de agosto de 2016, las evidencias se encuentran en el link: <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Audiencia-Publica-2016.aspx>

A través de la Oficina Asesora de Comunicaciones se elaboró el Banner para la rendición de cuentas, tarjetas de invitación, mailing, memes, salvapantallas.



En la página web de la entidad fueron publicadas las actividades y resultado de la Audiencia de Rendición de Cuentas:  
<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Estrategia%20RdC%20UNGRD%20vigencia%202016.pdf>

### **c. Evaluación de la Estrategia de Rendición de Cuentas:**

El informe de evaluación a la Estrategia de Rendición de Cuentas fue elaborado y publicado en la página web de la entidad en el siguiente enlace:  
<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Audiencia-Publica-2015.aspx>

## **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Esta política centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Como actividad inicial se propuso realizar la caracterización de los ciudadanos y grupos de interés para la UNGRD para lo cual se llevaron a cabo mesas de trabajo lideradas por el Proceso de Servicio al Ciudadano, obteniendo como resultado la definición de los Grupos de Interés de la Entidad con base en la Matriz de Partes Interesadas.

En aras de encaminar esta política en lo relacionado con el Plan de Participación Ciudadana de la UNGRD acorde al marco normativo, se realizó una reunión con la Directora de participación ciudadana del Ministerio del Interior, estableciendo como compromiso la realización de una jornada de capacitación general a la entidad sobre la nueva ley estatutaria de participación ciudadana, la cual se llevó a cabo el 19 de septiembre de 2016.

Por otra parte, con el fin de fortalecer la línea de canales de atención, se adecuó la oficina de atención al ciudadano, la cual cuenta con entradas y salidas aptas para el uso de personas discapacitadas y/o con movilidad reducida, sistema digiturno, sala de espera y señalización. Así mismo, en el Protocolo de Atención al Ciudadano se establecieron parámetros para la atención de personas discapacitadas y/o con movilidad reducida. Estas condiciones y lineamientos, permiten ofrecer una atención óptima a los usuarios.

Se gestionó lo propio desde el proceso de Servicio al Ciudadano, para llevar a cabo mejoras al sistema PQRSD en lo relacionado con creación de nuevos usuarios para el Proyecto PGIR (Pasto), cambios y ajustes en la presentación de reportes, cargue de archivos y semaforización para requerimientos por vencer, entre otras. Todo esto con el propósito de facilitar el control en los tiempos en la respuesta y disminuir los plazos de gestión en los reportes solicitados en proceso.

Para fortalecer las competencias y habilidades entre los servidores de la entidad, en lo relacionado con la prestación del servicio y considerando el cambio en la normativa para atención de peticiones, con el apoyo de la Oficina Asesora Jurídica – OAJ se programó una capacitación referente a los nuevos plazos de gestión y a la responsabilidad que tienen tanto funcionarios como contratistas con respecto a la atención de peticiones de los ciudadanos. Así mismo, desde el Grupo de Talento

Humano y con el apoyo de la OAJ se han aprovechado los espacios de Inducción y Reinducción para socializar acerca del tema.

Con el fin de contar con un protocolo interno para la atención de las peticiones, quejas y reclamos, en el mes de julio de 2016 se desarrolló y público la información alusiva al manejo de consultas de II Nivel, siendo socializado el tema con todas las dependencias. La información respectiva se encuentra cargada en el siguiente enlace: <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRSD.aspx>

Finalmente, se actualizó la información relacionada con atención al ciudadano en la página web de la UNGRD y en rotafolio o cartelera informativa ubicados en las instalaciones de la entidad. <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/PQRSD.aspx>

### **QUINTO COMPONENTE:** **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**

Esta política recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

En la Entidad se llevó a cabo la totalidad de actividades propuestas para dar cumplimiento a este componente:

- La página web en el micrositio de Transparencia se actualizó periódicamente de acuerdo a los requisitos para dar cumplimiento a la ley de transparencia: <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Transparencia-Acceso-Informacion.aspx>
- Se realizó la actualización de hojas de vida en el SIGEP de todos los funcionarios de la UNGRD. Adicionalmente, se hizo la entrega de 406 documentos de funcionarios de planta, relacionando la documentación en el formato FR-1603-GD-02 establecido para tal fin.
- Con corte al segundo cuatrimestre de 2016 la información referente a los contratos adjudicados fueron publicados en la plataforma del Secop, de igual forma se han desarrollado estrategias y herramientas de seguimiento y control para la actualización permanente de cada uno de los registros.
- Se publicó en página web el inventario de activos de información 2016 de la UNGRD. <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/TransparenciaAcceso-Informacion.aspx>
- Se formuló junto con la Oficina Asesora Jurídica el índice de información clasificada y reservada de la entidad, el cual está publicado en la página web en el link. <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/TransparenciaAcceso-Informacion.aspx>
- En aras de promocionar el uso de la línea gratuita 018000 de la UNGRD, el proceso de Servicio al Ciudadano presentó el Plan de Divulgación a la Oficina Asesora de Comunicaciones. La información resultante de esta actividad se encuentra en el enlace <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Atencion-a-laCiudadania.aspx>

- Se elaboraron y publicaron en la página web de la Entidad los informes de PQRSD correspondientes al I, II y III Cuatrimestre de 2016. El Informe correspondiente al último Cuatrimestre se publicará al cierre del mes de enero de 2017.

## **SEXTO COMPONENTE:** **Iniciativas Adicionales**

Este componente se refiere a las iniciativas particulares de la Entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. En este sentido, una de las sugerencias incorporadas en las Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano es el Código de Ética, el cual ya se tiene establecido al interior de la Entidad. Para el año 2016 no se propusieron iniciativas adicionales en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNGRD.

**Elaboró:** Yanizza Lozano Orjuela // Profesional Especializado

**Revisó:** Ginna Paola Pacheco Lobelo // Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información.

**Aprobó:** Ginna Paola Pacheco Lobelo // Jefe Oficina Asesora de Planeación e Información.

*Fecha 24 de Enero de 2017*