



ACTÚA

**Informe de seguimiento Plan Anticorrupción y de
Atención al Ciudadano**

**Preparado por:
Oficina de Control Interno**

Medellín, diciembre de 2018

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
MARCO LEGAL	3
OBJETIVO	3
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
ALCANCE	4
METODOLOGÍA	4
SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
FORTALEZAS	5
1. Riesgos de Corrupción	5
2. Otros Componentes	7
2.1 Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.....	7
2.2. Racionalización de Trámites.....	7
2.3. Rendición de cuentas.....	8
2.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.....	8
✓ Encuesta de satisfacción.....	8
✓ Trámites Ambientales:.....	9
2.5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	10
2.6. Iniciativas adicionales.....	11
OPORTUNIDADES DE MEJORA	11
CONCLUSIONES	13

INTRODUCCIÓN

Este informe presenta los principales avances realizados por la Corporación en el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte al 31 de diciembre de 2018, siguiendo los parámetros establecidos en el documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, el cual fue aprobado mediante Resolución 040-RES1801-405 del 31 de enero de 2018, cuyo objeto es documentar en una matriz diseñada por la Oficina de Control Interno, los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, a la cual se le realiza seguimiento permanente, se genera una calificación cuatrimestral de 1 a 5, de acuerdo al cumplimiento de las actividades formuladas por las diferentes dependencias para controlar, minimizar o evitar la materialización de los riesgos.

MARCO LEGAL

El plan lo integra 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 Ley de transparencia y acceso a la información pública 1712 de 2014.

OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con corte a 31 de diciembre de 2018, con el fin de evidenciar el cumplimiento de las acciones preventivas para eliminar los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar en la entidad, de acuerdo a los compromisos asumidos por cada una de las dependencias involucradas en los procesos a los cuales se les priorizó los riesgos de mayor impacto.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Realizar seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo a los controles establecidos por las diferentes dependencias de la Corporación, para prevenir la corrupción.
- ✓ Verificar que las propuestas diseñadas para el manejo de los riesgos identificados, contribuyan a prevenir su materialización.

ALCANCE

Verificar el cumplimiento de las acciones preventivas suscritas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con corte al 31 de diciembre de 2018, de acuerdo a los compromisos asumidos por cada una de las dependencias involucradas en los procesos a los cuales se les priorizó los riesgos de mayor impacto. Lo anterior, en cuanto a:

1. Gestión Riesgos de Corrupción.
2. Otros Componentes
 - 2.1. Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
 - 2.2. Racionalización de Trámites
 - 2.3. Rendición de Cuentas
 - 2.4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
 - 2.5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
 - 2.6. Iniciativas adicionales que permitan fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción.

METODOLOGÍA

El seguimiento y evaluación se realiza teniendo en cuenta el cumplimiento o avance de las “*Acciones propuestas*” para el manejo de los “*Riesgos identificados*” y la “*meta o producto*” ubicada en el ítem “*Otros Componentes*”; para esto se realizan entrevistas con los funcionarios responsables de ejecutar las acciones y se verifica dicho cumplimiento con el reportado en el seguimiento al Plan de Acción publicado en el disco (J), que para el presente informe, es el reportado con corte al IV Trimestre de 2018.

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

De acuerdo al seguimiento realizada por la Oficina de Control Interno al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con corte a 31 de diciembre de 2018, se obtienen los siguientes resultados:

- ✓ Riesgos de Corrupción. Nivel Satisfactorio, Calificación: 4.62
- ✓ Otros Componentes. Nivel Satisfactorio, calificación 4.72

- ✓ El rango de calificación e interpretación, es el siguiente:

RANGO DE CALIFICACIÓN E INTERPRETACIÓN
Rango 1.0 – 2.0: Insuficiencia Crítica
Rango 2.1 – 3.0: Insuficiente
Rango 3.1 – 4.0: Adecuado
Rango 4.1 – 5.0: Satisfactorio

En el seguimiento y evaluación se evidenciaron las siguientes fortalezas y oportunidades:

FORTALEZAS

1. Riesgos de Corrupción.

En el seguimiento efectuado a las acciones que conducen a que se cumplan los controles establecidos para evitar los riesgos de corrupción se plantean los siguientes:

- a. Para evitar el incumplimiento de los tiempos establecidos por norma para los trámites de autoridad ambiental, el cierre de la vigencia 2018, se da con la atención de 1.530 trámites, alcanzando un tiempo promedio trámite de 63 días, dando cumplimiento a la meta proyectada, de 100 días hábiles.
- b. De acuerdo con la capacidad operativa, se realiza seguimiento al 100% de los trámites priorizados en la línea base al inicio de las vigencias, con el fin de controlar la dilatación en los procesos y obtener el vencimiento de términos o la prescripción de los mismos.
- c. Manejo y administración adecuada de los recursos financieros, mediante la expedición inmediata de los recibos de caja y consignación oportuna de los recursos recaudados por la Corporación.
- d. Se realiza seguimiento a la contratación en sus etapas precontractuales, contractuales y post-contractuales, de acuerdo con las estrategias

definidas por la Corporación, para prevenir que se presenten estudios previos y pliegos de condiciones manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).

- e. Para prevenir la Urgencia Manifiesta, se Adopta y publica oportunamente el Plan Anual de Adquisiciones como medio para planificar el suministro de bienes y servicios que se requieren para el funcionamiento de la Corporación.
- f. Se realiza visita a todas las Oficinas Territoriales de la Corporación, para capacitar al personal sobre el proceso de gestión de cobro y conformación de títulos ejecutivos, con el fin de impedir la dilatación de los procesos, que tiene como propósito obtener el vencimiento de términos y la prescripción del mismo.
- g. Se realizan circularización a Jefes de dependencia o responsables de procesos y líderes de actividad, para conciliar las partidas contables de los procesos de cartera, inventarios, proveedores, inversiones, nómina, etc., dejando constancia de los mismos, con el fin de evitar manipulación de los registros financieros.
- h. Para el cumplimiento de las obligaciones financieras, permanentemente se recuerda a los ordenadores del gasto, la situación de pagos pendientes con el fin de tramitar oportunamente el giro de los recursos.
- i. Distribución equitativa de la supervisión de los contratos, mediante la ampliación de la base de supervisores, realización de capacitaciones desde Secretaría General y la Subdirección Financiera y publicación de los procesos contractuales en el portal SECOP II para garantizar la transparencia en la contratación de la entidad y controlar el riesgo en la concentración de las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- j. El Comité de Inversiones de la Corporación, exige el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Manual de Inversiones, para la administración de excedentes de liquidez, con el fin de impedir la materialización del riesgo, incumplimiento en la aplicación de normas y procedimientos, en el manejo del portafolio de inversiones.

2. Otros Componentes

2.1 Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

El resultado de este componente dio lugar a:

- Cumplimiento con el proceso de convocatoria y participación activa de los representantes de las dependencias, en las jornadas de actualización del Mapa de Riesgos.
- Adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano mediante resolución 040-RES1801-405 del 31 de enero de 2018, socialización con todos los funcionarios a través del correo electrónico corporativo y publicación en el portal web institucional.
- Se realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, cuyo Monitoreo y revisión se hizo con corte a 30 de abril de 2018, 31 de agosto de 2018 y 31 de diciembre de 2018.

2.2. Racionalización de Trámites

- Las actividades formuladas y proyectadas para dar cumplimiento a este componente se encuentran en el portal Web de CORANTIOQUIA - Aplicativo e-SIRENA, es el caso de:
 - ✓ Pago de los trámites ambientales en línea (PSE).
 - ✓ Consulta y descarga del estado de cuenta
 - ✓ Trámites Ambientales: Simular generación de soporte de liquidación, Valor trámite, consulta de expedientes.
 - ✓ Respuesta de las PQR's en línea.
- Hay doce (12) trámites ambientales documentados en la página web del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP en la ruta: SUIT - Sistema Único de Información de trámites- /Busca tu trámite/CORANTIOQUIA.

2.3. Rendición de cuentas

La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia de la gestión de la administración pública y a partir de allí lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno, eficiencia, eficacia, transparencia y rendición de cuentas en la cotidianidad del servidor público.

Dado lo anterior, la Corporación realizó rendición de cuentas a la ciudadanía, el 20 de abril de 2018, en las instalaciones de CORANTIOQUIA sede Medellín, en la cual se dio a conocer los resultados del Plan de Acción CORANTIOQUIA 2016 – 2019, vigencia 2017.

Se dio cumplimiento al cronograma establecido para llevar a cabo de manera transparente la rendición, se promovió la participación de actores estratégicos y se publicó de manera oportuna en diferentes medios de comunicación de tal manera que la ciudadanía tuviera participación activa en ella.

En la Audiencia pública, se trataron entre otros, los siguientes temas: saneamiento hídrico, trabajo con las comunidades afrodescendientes, indígenas y campesinas de hogares ecológicos y se dieron a conocer las acciones emprendidas durante el año 2017, para la protección de nuestro patrimonio natural.

Adicionalmente, se dio respuesta a todas las solicitudes de información requeridas por la ciudadanía, previa inscripción, las demás fueron contestadas de manera oportuna y clara.

En la página web de la Corporación, en el botón "*Web para personas en situación de discapacidad*" puede ser vista la Rendición de Cuentas en lenguaje de señas para personas en situación de discapacidad auditiva.

2.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

✓ Encuesta de satisfacción

La Subdirección de Regionalización y el Grupo Interno de Trabajo de Orientación al Ciudadano y Gestión Documental, son los encargados de

gestionar la encuesta para la medición de la satisfacción del usuario, con el fin de determinar las fortalezas y conocer las debilidades que le permitan a la entidad emprender acciones de mejora. Estas encuestas son diligenciadas de manera personalizada por los funcionarios del PAC al momento de atender al usuario.

Dicha encuesta se encuentra disponible en los PAC ubicados en la sede central y en las oficinas territoriales, adicionalmente, el formulario puede ser consultado y diligenciado por los ciudadanos desde cualquier lugar, siempre y cuando tenga acceso a internet, ingresando al siguiente link "https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfu_2IDLpMEHffTXa3B2REtykJ94BvaG8gAlAijdpY9MXUpUw/formResponse".

Como resultado obtenido de la Medición de la Encuesta de Satisfacción, con corte a 31 de diciembre de 2018, se concluye que la satisfacción general de los usuarios frente al servicio prestado por la Corporación es del **96%**, lo que equivale a **216 usuarios satisfechos, de 224 encuestados**, dicha información puede ser ampliada, en las páginas 26 y 27 del Informe de seguimiento a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, segundo semestre 2018, publicado en el siguiente link: <http://www.corantioquia.gov.co/SiteAssets/PDF/Control%20Interno/Informes%20PQRS/Informe%20PQRS%20Semestre%20II-2018.pdf>. Dicho informe también puede ser consultado, ingresando a la página web de la Corporación/link Transparencia/Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias/Informes sobre Atención de PQRS/2018/Informes/Informe Semestre 2 - 2018.

✓ **Trámites Ambientales:**

- Tal como se mencionó en el numeral 2.2, componente "Racionalización de Trámites", la Corporación ha documentado doce (12) trámites ambientales en la página web <http://www.funcionpublica.gov.co/en/web/SUIT>



Los trámites documentados son los siguientes:

- ✓ Permiso ocupación de cauce.
- ✓ Concesión de aguas subterráneas.
- ✓ Plan de contingencia para el manejo de derrame de hidrocarburos o sustancias nocivas.
- ✓ Permiso de vertimientos.
- ✓ Permiso ambiental para Jardines Botánicos.
- ✓ Inscripción en el registro de generadores de residuos o desechos peligrosos.
- ✓ Registro del libro de operaciones forestales.
- ✓ Concesión de aguas superficiales.
- ✓ Permiso de prospección y exploración de aguas subterráneas.
- ✓ Permiso de emisión atmosférica para fuentes fijas.
- ✓ Permiso de recolección de especímenes de especie silvestres de la diversidad biológica con fines de investigación científica no comercial.
- ✓ Acreditación o certificación de las inversiones realizadas en control, conservación y mejoramiento del medio ambiente para obtener descuento en el impuesto sobre la renta.

2.5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

- Con el fin de garantizar la aplicabilidad de la Ley 1581 de 2012, Protección de Datos, la Corporación adelantó proceso contractual, a través del portal SECOP II, el cual, fue adjudicado a la empresa ERNEST & YOUNG S.A.S, contrato No. 090-CNT1812-135 del 27 de diciembre de 2018, cuyo objeto es formular e implementar el programa integral de Protección de

Datos Personales y Gestión de Datos Abiertos de CORANTIOQUIA. Información que debe tenerse dispuesta al 31 de enero de 2019, en la base de datos denominada “Registro Nacional de Base de Datos – RNBD”, administrada por la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC).

- La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de sus roles y responsabilidades, realiza de manera permanente e integral, asesoría y acompañamiento a cada una de las dependencias, a fin de lograr el fortalecimiento y la mejora continua de los procesos y procedimientos, que para este seguimiento en materia de mecanismos para la transparencia y acceso a la información, se fortalece la atención efectiva en cuanto al liderazgo en la gestión de respuesta a Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, con lo cual se generan conclusiones y recomendaciones.

2.6. Iniciativas adicionales

La Entidad, publicó en su sitio web oficial, en la sección Transparencia/informes, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano e igualmente, los informes de seguimiento correspondientes a mayo y septiembre de 2018 y enero 2019, los cuales, hacen parte de la política de Transparencia.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

No obstante, y pese al compromiso de las dependencias por dar cumplimiento oportuno a sus actividades diarias, se observa que es necesario realizar las siguientes actividades para dar cumplimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, vigencia 2018:

1.0. Riesgos de Corrupción		
Descripción del Riesgo	Recomendación desde Control Interno	Dependencia Responsable

Manipulación en el perfil de las declaraciones de un testigo.	Socialización del Manual del Daño Antijurídico. Socialización del Código Único Disciplinario.	Secretaría General Subdirección Administrativa
Deficiencias en la administración y custodia de los archivos.	Formulación del Plan Institucional de Archivo – PINAR -	Subdirección Administrativa
Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Implementación del plan de seguridad informática en la Corporación.	Subdirección Administrativa
2.0. Otros Componentes del Plan		
Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano		
Descripción de la Actividad	Recomendación desde Control Interno	Responsable
Realizar encuesta de medición de la satisfacción 2018	Disponer en el portal web de la CORPORACIÓN la encuesta de medición de satisfacción del usuario.	Regionalización Subdirección Administrativa
Desconcentrar trámites y servicios por medio de los portales Web de CORANTIOQUIA y del Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP- SUIT - Sistema Único de Información de trámites.	Complementar la documentación de los trámites ambientales en la página SUIT - Sistema Único de Información de trámites -.	Subdirección de Regionalización

Capacitación en competencias y habilidades para el servicio al ciudadano.	No se realizaron en la vigencia 2018.	Subdirección Administrativa
Actualización de la página web Corporativa	Actualizar el contenido de la información en el link de la página web/Formulación Participativa/Participación Ciudadana/ documento “Plan de Participación” CORANTIOQUIA ACTÚA 2015”	Subdirección de Planeación.
Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información		
Descripción de la Actividad	Recomendación desde Control Interno	Dependencia Responsable
Actualización de la página web Corporativa	Actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada, la cual se encuentra al año 2015, ubicado en la ruta: Página web / Transparencia/Gestión Documental)	Subdirección Planeación Secretaría General
Actualización de la página web Corporativa	Activar el enlace del “Esquema de Publicación” ubicado en la ruta: Página web/Transparencia/Gestión Documental.	Subdirección Administrativa

CONCLUSIONES

- Se destaca que en CORANTIOQUIA no se ha materializado ningún riesgo de corrupción de acuerdo con lo evidenciado en el seguimiento constante por parte de la Oficina de Control Interno.

- La Corporación ha venido actualizando el mapa de riesgos de corrupción y el mapa de procesos de manera dinámica, así mismo, ha cumplido con las acciones propuestas, cuyo avance se ha evidenciado en los seguimientos realizados por la oficina de Control Interno; los resultados obtenidos durante la vigencia 2018, son: mayo 2018, calificación **4.48**, nivel **satisfactorio**; septiembre 2018, calificación **4.52**, nivel **satisfactorio** y diciembre 2018, calificación **4.62**, nivel **satisfactorio**.
- En la siguiente tabla, se observa el avance presentado en el ítem denominado “Otros Componentes” documentado en la Guía “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”, lo cual se evidenció en los tres (3) seguimientos realizados durante la vigencia 2018, contribuyendo al mejoramiento continuo de la Corporación, reflejado en la atención a los usuarios con calidad:

Componente	A mayo 2018		A septiembre 2018		A diciembre 2018	
	Avance	Interpretación	Avance	Interpretación	Avance	Interpretación
Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	5,00	SATISFACTORIO	5,00	SATISFACTORIO	5,00	SATISFACTORIO
Racionalización de trámites	3,75	ADECUADO	5,00	SATISFACTORIO	5,00	SATISFACTORIO
Rendición de cuentas	3,53	ADECUADO	5,00	SATISFACTORIO	5,00	SATISFACTORIO
Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	2,81	INSUFICIENTE	3,38	ADECUADO	3,63	ADECUADO
Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información	3,05	ADECUADO	4,25	SATISFACTORIO	4,44	SATISFACTORIO
Iniciativas Adicionales	5,00	SATISFACTORIO	5,00	SATISFACTORIO	5,00	SATISFACTORIO
Aplica para todo el Plan	5,00	SATISFACTORIO	5,00	SATISFACTORIO	5,00	SATISFACTORIO
Calificación	4,20	SATISFACTORIO	4,66	SATISFACTORIO	4,72	SATISFACTORIO

Cordialmente,

ALIX NATALIA LÓPEZ CUADROS
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Luz Marina López Ríos

Revisó: Diana Alexandra Gómez Gómez

Aprobó: Alix Natalia López Cuadros

Fecha de Elaboración: 15/01/2019