

## SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2017

### OFICINA DE CONTROL INTERNO

DICIEMBRE 31 DE 2017

La oficina de Control interno dentro del seguimiento realizado al plan anticorrupción en el periodo de enero a Agosto 30 de 2017 A Diciembre 31 de 2017, de acuerdo a los planes de acción de cada uno de los componentes, realizó verificación en las dependencias de la Contraloría General de Santander, a continuación se hacen las observaciones en cada uno de los componentes de las etapas que de acuerdo al tiempo que deben cumplir.

#### 1) COMPONENTE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

##### PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Actividades	Responsable	Inicio	Final	Observación
1. Formulación de la política de riesgos.	Oficina de Planeación y Calidad	Marzo 6	Abril 29	Se encuentra formulada y publicada desde marzo de 2017. Fue incluida en la Circular 13 del 15 de

				septiembre de 2017
2. Identificación, clasificación y valoración de riesgos de corrupción	Líderes de los procesos con el apoyo de la Oficina de Planeación y Calidad	Marzo 6	Julio 31	Se encuentra adoptado mediante Circular 13 del 15 de septiembre de 2017, el Mapa de Riesgos Institucional, por procesos y de corrupción.
3. Construcción de la matriz de riesgos de corrupción de la entidad	Oficina de Planeación y Calidad	Agosto 1	Agosto 31	Se encuentra adoptado mediante Circular 13 del 15 de septiembre de 2017, el Mapa de Riesgos Institucional,

				por procesos y de corrupción.
4. Divulgación de los riesgos de corrupción al interior de la entidad	Oficina de Planeación y Calidad	Septiembre 1	Septiembre 30	El mapa de riesgos se encuentra publicado en la página web de la entidad y se envía a todos los funcionarios de la entidad
5. Monitoreo y Revisión de los riesgos de corrupción al interior de la entidad	Líderes de los procesos	Septiembre 1	Noviembre 30	Se realizó un seguimiento a los riesgos de la entidad en el mes de Octubre y Noviembre.
6. Seguimiento de los riesgos de corrupción	Oficina de Control Interno	Marzo 6	Noviembre 30	Se realizó un seguimiento a los riesgos de la entidad

				en el mes de Octubre y Noviembre.
--	--	--	--	---

## 2) COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

### PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Actividades	Responsable	Inicio	Final	
1. Identificación de Trámites	Líderes de los procesos Misionales con el apoyo de la Oficina de Planeación y Calidad	Marzo 20	Mayo 30	Se hizo un inventario de los posibles trámites de la entidad, luego de lo cual se determinó que por su naturaleza no existen trámites para la ciudadanía.
2. Priorización de trámites	Líderes de los procesos Misionales con el apoyo de la Oficina de Planeación y Calidad	Mayo 31	Junio 30	Aunque no es un trámite propiamente

				dicho, se priorizó la gestión de PQRS, por su importancia para la gestión como ente control.
3. Racionalización de trámites	Líderes de los procesos Misionales con el apoyo de la Oficina de Planeación y Calidad	Agosto 1	Octubre 30	Se actualizó el procedimiento, (Será adoptado en la circular de enero), se suscribió convenio para la implementación de SIA ATC, Se implementó la posibilidad de instaurar PQRS a través de la página web institucional.

### 3) COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

#### PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

Actividades	Responsable	Periodicidad	
Presentar y publicar la estrategia general de Rendición de Cuentas	Despacho Contraloría General	Mensual	No se encuentra publicada
Mantener actualizada la página web y las redes sociales de la Entidad con información relevante, veraz y oportuna.	Despacho Contraloría General	Mensual	Se publican de manera oportuna los eventos realizados por la Contraloría.
Publicar constantemente comunicados de prensa con información sobre los avances y logros de la Entidad, así como los eventos en los que participa	Despacho Contraloría General	Mensual	Se está realizando.
Publicar en los televisores de la Entidad información acerca de la Entidad.	Políticas Institucionales	Mensual	Acción cumplida.
Realizar un Foro sobre un tema actual y relevante para la Contraloría General de Santander, donde se generen espacio de interacción con los usuarios.	Despacho Contraloría General y Asesor del Despacho	Semestral	Acción cumplida
Participar en ferias de servicio al ciudadano para tener contacto directo con la ciudadanía y poder obtener una retroalimentación	Despacho Contraloría General y Asesor del Despacho	Semestral	Acción cumplida
Realización de consulta a los ciudadanos sobre los temas de su interés para la Rendición de Cuentas	Despacho Contraloría General y Asesor del Despacho	Constantemente	Se creó un correo para este tema, llegaron preguntas y

			fueron respondidas en el evento.
Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Despacho Contraloría General y Asesor del Despacho	1 vez al año	Acción cumplida
Informar a los ciudadanos sobre los mecanismos de participación ciudadana con los que cuentan para poder acceder a la Entidad	Despacho Contraloría General, Políticas Institucionales y Asesor del Despacho	A diario por medio de la pagina	Están publicados en pagina web
Capacitar a los funcionarios sobre Rendición de Cuentas	Despacho Contraloría General y Asesor del Despacho	2 veces por semestre	Se realizaron capacitaciones sobre el manejo de un software para manejo de quejas y peticiones(ATC)
Generación de acciones de mejoras con base a las encuestas de satisfacción	Despacho Contraloría General, grupo de directivos	Después de cada evento	Acción pendiente

#### 4) COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

#### PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE MEJORA DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcomponente	Actividades	Responsable	Inicio	Final	
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Realización y entrega de informes ejecutivos (Trimestral) sobre aspectos destacados de las Actividades desarrolladas de acuerdo al Plan de Acción	Funcionarios OPICS	01/01/2017	31/12/2017	Acción cumplida

	y Direccionamiento Estratégico.				
Fortalecimiento de los canales de atención	Impulsar la participación ciudadana en los canales de atención existentes para atención al ciudadano.	Funcionarios OPICS	01/01/2017	31/12/2017	Acción cumplida
	Realizar una mayor divulgación de los canales existentes para fortalecer la participación ciudadana.	Funcionarios OPICS	01/01/2017	31/12/2017	Acción cumplida
Talento Humano	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al ciudadano a los funcionarios de la OPICS	Funcionarios OPICS	01/01/2017	31/12/2017	Acción Pendiente.
Normativo y procedimental	Realizar seguimiento permanente a los términos de la PQRS enviados a los distintos procesos.	Asesor OPICS	01/01/2017	31/12/2017	Acción cumplida
	Actualizar el reglamento Interno para la gestión de Peticiones, Quejas y Reclamos que incluya una política de Protección de Datos Personales	Asesor OPICS	01/01/2017	31/03/2017	Acción Pendiente
Relacionamiento con el ciudadano	Realizar a través de encuentros, medición de percepción de los ciudadanos respecto a los servicios institucionales y el servicio recibido e informar el resultado.	Asesor OPICS	01/01/2017	31/03/2017	Acción cumplida

## 5) COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN



## PLAN DE ACCIÓN DEL COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Subcomponente	Actividades	Responsable	Inicio	Final
Lineamientos de Transparencia Activa	Identificación de la información a publicar, y de los responsables de su suministro	Líderes de los procesos con el apoyo del Despacho del Contralor	13/02/17	31/03/17
	Recolección de información a publicar		03/04/17	29/04/17
	Publicación de información.	Despacho del Contralor	03/04/17	29/04/17
Lineamientos de Transparencia Pasiva	Evaluación de la aplicación de principio de gratuidad	Oficina de Políticas Institucionales	13/02/17	17/03/17
	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública		13/02/17	31/03/17
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Registro o inventario de activos de Información	Despacho del Contralor	13/02/17	30/06/17
	Esquema de publicación de información	Despacho del Contralor	13/02/17	17/03/17
	Índice de Información Clasificada y Reservada	Despacho del Contralor	13/02/17	31/03/17
Criterio diferencial de Accesibilidad	Divulgar la información en formatos alternativos	Despacho del Contralor y Oficina de Políticas Institucionales	03/04/17	30/09/17
	Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad		03/04/17	30/09/17
	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad		03/04/17	30/09/17
	Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país		03/04/17	30/09/17
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Informe de solicitudes de acceso a información	Oficina de Políticas Institucionales	01/04/17	14/04/17
	Informe de solicitudes de acceso a información		03/07/17	14/07/17
	Informe de solicitudes de acceso a información		03/10/17	13/10/17

### SEGUIMIENTO COMPONENTE 5:

1. Lineamientos de transparencia activa: No se cuenta con la totalidad de la información en la página web para cumplir con la Ley de transparencia y acceso a la información pública, sin embargo el avance en el cumplimiento de esta norma ha sido significativo.

2. Lineamientos de transparencia pasiva: Se presenta debilidad en este ítem ya que no se van cumpliendo con las acciones estimadas para su ejecución en lo que tiene que ver con los tiempos en las respuestas a las peticiones de los ciudadanos.
3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la información: Se están construyendo los documentos planteados en este ítem, se recomienda agilizar su elaboración.
4. Criterio diferencial de accesibilidad: La entidad debe realizar esfuerzos con el ánimo de dar cumplimiento en este Ítem, debido a que aún no se tienen los procedimientos adecuados para esta población.
5. Monitoreo del acceso a la información pública: La oficina de políticas institucionales y control social realiza seguimiento a las solicitudes sin embargo no se cumple con los tiempos de respuesta plasmados en la Ley, con el fin de mejorar continuamente se debe medir de manera exacta el grado de incumplimiento y los avances mes a mes con el fin de cumplir con el 100% en las respuestas.

Conclusión:

- La Contraburía General de Santander cumplió en un gran porcentaje lo plasmado en los cronogramas del plan anticorrupción.
- Se identificaron los riesgos y se evaluaron de acuerdo a la metodología de la función pública, sin embargo se realizan las siguientes observaciones:
  - No se radicaron la totalidad de las acciones preventivas de los riesgos identificados de la entidad, se debe continuar con la radicación de estas acciones en todas las áreas.
  - En responsabilidad fiscal se materializo uno de los riesgos identificados, por lo tanto se debe seguir aunando esfuerzos con el fin de mitigar los riesgos y tenerlos controlados.
  - De la misma manera en la elaboración de la nómina se presenta el riesgo en el cual se envían de manera tardía las novedades.
  - No se identificaron riesgos a los procesos de control interno disciplinario y al proceso de inventarios.
  - En participación ciudadana y en control fiscal se presentó el riesgo de incumplimiento de términos de los procesos.
  - Se presentan riesgos por la falta del cumplimiento de la Ley general de archivos en lo relacionados con los archivos de gestión.
- Se realizó la rendición de cuentas en diciembre de 2017 cumpliendo con todas las etapas de acuerdo al manual único de rendición de cuentas.

**ALVARO ENRIQUE GALVIS JEREZ**

Jefe de Control Interno