

EVALUACION DEL PLAN ANTICORRUPCION ALCALDIA DE QUIBDÓ VIGENCIA 2015 CON CORTE 31 DE DICIEMBRE DE 2015.

Mediante el presente escrito, se realiza la evaluación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Alcaldía de Quibdó, correspondiente a la vigencia 2015 con corte 31 de diciembre de 2015, acorde a los compromisos de transparencia, participación y servicio al ciudadano establecido en el mismo.

El Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, establece que cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otros aspectos: el Mapa de Riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la alcaldía Municipal de Quibdó 2015, fue publicado en el link <https://www.quibdo-choco.gov.co/Proyectos/Paginas/Nuestros-Planes.aspx>, donde se establecen las estrategias y acciones preventivas para mitigar los riesgos de corrupción, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas efectiva a la comunidad y el mejoramiento continuo del Servicio al Ciudadano compuesto por los cuatro componentes.

En el primer componente, toma como punto de partida los lineamientos impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública. Desarrolla en forma diferente algunos de sus elementos, en el entendido que un acto de corrupción es inaceptable e intolerable y requiere de un tratamiento especial.

En el segundo componente, se explican los parámetros para la racionalización de trámites. Esta política se está trabajando en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública.

En el tercer componente esta la Rendición de Cuentas, que se realiza con el propósito de generar espacios para que la ciudadanía participe y se informe de la gestión que la administración viene realizando y se comprometa en la vigilancia del quehacer municipal dada la importancia de mantener informada a la ciudadanía y escuchar sus sugerencias en pro de la comunidad en general.

En el cuarto componente se abordan los elementos que deben integrar una estrategia de Servicio al

Quibdó productivo, territorio competitivo!



Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su satisfacción.

Es importante anotar que existen una serie de factores externos que no son controlables, que inciden directa o indirectamente en el cumplimiento de la misión de la Alcaldía de Quibdó, y éstos darían pie a la filtración de ciertos actos de corrupción. Para esto, la base del plan de desarrollo Quibdó MIA 2012-2015, se cimentó en enfoques transversales como el de Quibdó legal, la eliminación de la trampa como mecanismo para lograr los intereses individuales y colectivos, y pedagogía de la transformación, un compromiso para la superación personal y colectiva en búsqueda del progreso económico y cultural, en el cual la meta estuvo dirigida a formar un imaginario colectivo que permitiera construir una ciudadanía ECO como ruta del desarrollo rural y urbano del municipio. El trabajo para garantizar la implementación de estos enfoques se realizó a través de las metas establecidas en el plan de Desarrollo Municipal.

PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.

Este Riesgo se presenta cuando por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionan los intereses de una entidad, con el propósito de obtener un beneficio particular.

Para el primer componente, la entidad identificó los riesgos descritos, se realizó acompañamiento a las dependencias en la elaboración de toda la política de riesgos anticorrupción, con el fin de orientar la formulación del primer componente del Plan Anticorrupción.

El mapa de Riesgos de Corrupción 2015 publicado en la página web de la Alcaldía Municipal, donde se identificó 6 actividades, a los cuales se les realiza el seguimiento.

Las actividades descritas en este componente son los siguientes:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO 2015- ALCALDÍA DE QUIBDÓ:

1. Revisión y ajuste del Mapa de Riesgos institucional en cuanto a la materialización de actos de corrupción.

Responsable: Secretaría de Planeación-Oficina de Control Interno

Indicador: Mapa de riesgos revisado y ajustado.

2. Acompañamiento en la autoevaluación de los riesgos identificados en los procesos y aplicación de metodología para su análisis y valoración.
Responsable: Secretaría de Planeación-Oficina de Control Interno
Indicador: Metodología aplicada en cada uno de los procesos de la entidad asociados con la materialización de riesgos de corrupción.
Meta: Aplicación metodología cada proceso identificado
3. Consolidación y publicación del Mapa de Riesgos de la entidad.
Responsable: Secretaría de Planeación, Oficina de Sistemas
Indicador: Mapa de Riesgos consolidado y publicado en la página web de la entidad.
4. Divulgación del Mapa de Riesgos de Corrupción a todos los servidores públicos de la entidad. Responsable: Servicios Administrativos, Oficina de Sistemas.
Indicador: 100% de funcionarios enterados
Meta: Divulgación realizada.
5. Sensibilización a los servidores públicos de la entidad sobre los riesgos de corrupción identificados, las opciones de manejo y las políticas de administración de riesgos.
Responsable: Secretaria de Servicios Administrativos Apoya: Oficina de Control Interno
Indicador: Campaña de sensibilización realizada.
6. Realizar seguimiento a las acciones para el manejo de los riesgos descritos en la Matriz de Riesgos.
Responsable: Oficina de Control Interno
Indicador: 2 informes de seguimiento semestral publicados en la web
Meta: Publicación de informes realizados

OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO EN EL PRIMER COMPONENTE:

- El mapa de Riesgos de corrupción 2015, fue realizado, consolidado, socializado y publicado en la página web de la entidad.
- Como estrategia de seguimiento se envió a los correos electrónicos de los Secretarios de despacho y jefes de oficina a efectos de establecer si los riesgos habían desaparecido o si por el contrario persistían, posteriormente se les hizo acompañamiento para verificar la información reportada.

SUGERENCIAS

- Que además del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, cada Jefe o responsable de área, realice la valoración de los riesgos, por



Quibdó productivo, territorio competitivo!



estar directamente relacionado con su proceso.

- Posterior a la valoración de los riesgos por el responsable del proceso, coordinar reuniones permanentes entre ellos y la OCI a efectos de realizar seguimiento a los riesgos establecidos en el mapa.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es 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. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

La Administración Municipal de Quibdó se encuentra alineada con la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional, lo que permite facilitar el acceso al portafolio de servicios que la entidad brinda actualmente a través de su portal Web.

A finales del año 2015 la Administración Municipal, inauguró una moderna oficina la cual tiene dentro de sus planes trabajar para que en cada una de las dependencias que posean trámites tanto internos como externos, sean inventariados y analizados para reducir pasos innecesarios que permitan agilizar, facilitar y acortar los tiempos, con el objetivo de acercar al ciudadano con la Administración, además de reducir las posibilidades de eventos de corrupción ante cualquier intento de manipulación de los mismos.

OBSERVACIONES DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO EN EL SEGUNDO COMPONENTE

- La administración ha adelantado 88 trámites que tienen trazabilidad, los cuales se encuentran publicados en la página web de la entidad en el portal del SUIT, dichos formatos fueron aprobados por el DAFP.
- El porcentaje de trámites y servicios inscritos a la fecha corresponde al 88% del cumplimiento del total que deben ser publicados por el municipio.
- Se requiere que la Oficina de trámites y servicios al ciudadano de la Entidad Municipal, logre el porcentaje del 100%, ya que este índice es de gran importancia puesto que será tenido en cuenta para la evaluación que realizará la Procuraduría acerca del IGA (Índice de Gobierno Abierto).



Quibdó productivo, territorio competitivo!



SUGERENCIAS

- Involucrar a toda la Administración Municipal, en especial a los responsables de los procesos en la identificación de trámites y procedimientos administrativos.
- Los trámites o procedimientos administrativos regulados, deben cumplir entre otras las siguientes condiciones: - Una actuación del usuario, en el cual el usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Una vez Identificados los Trámites, elementos que integran los procedimientos administrativos, evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario.
- Realizar acompañamiento a los facilitadores, con el propósito de lograr la integración de todos los trámites, para llegar al 100%.

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

Mediante el proceso de Rendición de Cuentas como un mecanismo donde se crea un espacio de comunicación entre los servidores públicos y la ciudadanía para generar confianza y transparencia entre las partes, manteniendo así a la Comunidad informada de la gestión adelantada por la Administración Municipal, a través de diferentes espacios y mecanismos de comunicación, a efectos de garantizar el ejercicio y su control social.

La estrategia de rendición de cuentas a la comunidad está bajo la responsabilidad de la Oficina de Comunicaciones, quien se encarga de la coordinación y la información allegada por todas las dependencias de la entidad, además se establece los canales de comunicación y las herramientas tecnológicas necesarias para entregar la información a la comunidad, se reciben además opiniones y quejas originadas en este proceso, por parte de los asistentes.

La Alcaldía Municipal de Quibdó, El Primer ciclo de rendición de cuentas, realizado con la participación de los secretarios de despacho, comunidad y líderes comunitarios de la alcaldía de Quibdó en el centro cultural del Aeroparque, se centró los componentes de Infraestructura, Salud, Educación e inclusión que fueron los resultados de las encuestas realizadas en los foros por redes sociales y puntos de atención al ciudadano. El segundo ciclo de rendición de cuentas se realizó en el mes de diciembre en el teatro del Megacolegio, en este se aprovechó para realizar la entrega protocolaria de empalme entre la administración saliente y la entrante.

Además el foro de rendición de cuentas fue compartido por todas las redes sociales a través de Hangout, donde hubo participación de la comunidad vía web.



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Se hizo entrega de unos libros que resume el trabajo realizado por la administración saliente durante el periodo de gobierno.

OBSERVACIONES

Conforme a lo establecido por el inciso final del artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, la Alcaldía Municipal de Quibdó, cumplió con lo establecido por las normas en el cual señala que las entidades establecidas en el presente artículo, tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, la rendición de cuentas comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. En sus componentes de Información, Dialogo e Incentivos o Sanciones:

- Información: Está dada en la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas, informes, etc., de las funciones de la entidad y del servidor. Abarca desde la etapa de planeación hasta la de control y evaluación.
- Diálogo: Se refiere a la justificación de las acciones presentación de diagnósticos e interpretaciones; y las manifestaciones de los criterios empleados para las decisiones. Envuelve un diálogo y la posibilidad de que otros actores incidan en las decisiones.
- Incentivos o sanciones: Son las acciones que refuerzan los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas; así mismo, los medios correctivos por las acciones de estímulo por el cumplimiento o de castigo por el mal desempeño.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, Publicado en la página web de la Alcaldía de Quibdó, consagra el acceso de los usuarios al portafolio de servicios que brinda la Alcaldía Municipal a través de mejoramiento de los procesos de atención al ciudadano, incentivando el acercamiento de los ciudadanos a los procesos administrativos propios de la Alcaldía y así fortalecer la comunicación de los ciudadanos con los distintos medios de comunicación con que cuenta el Municipio, permitiendo conocer la información concerniente al portafolio de servicios y trámites ofrecidos por la Administración Municipal. La Entidad cuenta con un portafolio de trámites y servicios al ciudadano, publicado en la página web de la entidad, en el link de ciudadanos.



Quibdó productivo, territorio competitivo!



Gobernación del Chocó



Libertad y Orden
República de Colombia

La entidad cuenta con un portal de los Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad

SUGERENCIAS

Que existan dos taquillas una para los empleados de la administración y otra para los particulares, en lo que tiene que ver con el envío y recibo de la correspondencia interna de la externa, ya que en muchas ocasiones se ha presentado que los funcionarios de la entidad deben esperar largas filas realizadas por particulares que llegan a entregar documentos.

Se requiere establecer los mecanismos para medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

Ubicar en un lugar visible a disposición de la ciudadanía información sobre:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones y ejercer sus derechos.

Para dar cumplimiento a lo establecido al artículo 76 de la ley 1474 de 2011, [Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012](#). **OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”, La Alcaldía Municipal cuenta con el personal encargado del tema de Atención al Ciudadano y PQR como un área funcional dentro la Secretaría de General.

OBSERVACIONES

En la práctica se detectó la ausencia de elementos indispensables para lograr los resultados esperados y determinar la eficiencia de los niveles de atención. No se encontró estrategia que genere la mejora entre los diferentes canales de atención definidos por la administración, es decir a la fecha en la entidad no cuenta con estadísticas que indiquen cual es el canal de atención (presencial, virtual, correo electrónico etc.) más usado por el ciudadano.

ACCESIBILIDAD A LAS INSTALACIONES:

Los ciudadanos que debe realizar trámites, solicitar información, hacer reclamaciones, renovaciones o actualización de documentos, lo hacen a través de la sede central donde obtienen información de los procesos que requieren.

La Ley 1346 de julio 31 de 2009, ratificó la “Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, mediante la cual se garantiza la protección a los derechos de esta población.

SUGERENCIAS:

- Poner en un lugar visible una cartelera de los derechos y deberes de los usuarios en el área de servicio al ciudadano.
 - Realizar Jornadas de divulgación, sensibilización y socialización a los funcionarios encargados de la atención al ciudadano.
 - Establecer un normograma de las PQR
 - Señalizar e identificación de manera adecuada la información interna (para funcionarios) y externa para ciudadanos sin contaminación visual.
 - Estandarizar las imágenes en las carteleras, señalarlas e identificarlas entre la información para el servidor público e información al ciudadano.
 - Adecuada señalización en las áreas de transito de los ciudadanos
- Establecer los mecanismos para que las personas con discapacidad puedan hacer uso eficiente y eficaz de los servicios que ofrece la entidad, conforme lo establece la ley 1346 de 2009.

SANDRA PATRICIA DUQUE PALACIOS

Jefe Oficina Control Interno