

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

Introducción

La oficina de Control Interno del Municipio de Itagüí en cumplimiento de su función de prevención y control y en cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y en aras de fortalecer la labor institucional de la Administración, de brindar un marco de referencia para el desarrollo del buen gobierno, evaluó el propósito de la ocupación pública, partiendo del principio rector de la obligación de ejercer una administración clara, “Transparente” que se debe a la comunidad y el compromiso de respetar la normatividad referente a la función pública.

En materia de lucha contra la corrupción, con el propósito de orientar la gestión hacia la eficiencia y transparencia; y dotar de más herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho a controlar la gestión que realice el gobierno municipal; la oficina de Control Interno realizó el respectivo seguimiento a las estrategias instauradas por la Administración, conforme a los procesos institucionales, en torno al cumplimiento de las metas enmarcados en los siguientes componentes: identificación de los riesgos de corrupción, estrategia Antitrámites, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y rendición de cuentas

Lo anterior, con el fin de buscar las acciones correctivas que se deban realizar para brindar un servicio transparente a la comunidad Itaguiseña

Objetivo General:

Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano Municipal establecido para la vigencia 2015, Verificación de las actividades propuestas en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción del primer trimestre de 2015:

Objetivos Específicos:

1. Verificar la actualización realizada en el primer trimestre del 2015, a los riesgos anticorrupción por parte de los líderes MECI en cumplimiento del Plan de Acción de la presente anualidad.
2. Evaluar los seguimientos a los riesgos realizados marzo 30 de 2015.
3. Comprobar los tramites automatizados entre el 1 de enero y el 17 de abril de 2015
4. Verificar los tramites de Catastro implementados en la vigencia 2015
5. Determinar las mejoras y/o logros al Sistema PQRS de enero 1 al 17 de abril de 2015
6. Evidenciar la realización del Informe sobre medición de satisfacción al cliente, en el primer trimestre de 2015

7. Corroborar los avances en el fortalecimiento del sistema de turnos
8. Constatar Acciones desplegadas para la sensibilización de los empleados y la promoción a la participación de las organizaciones sociales, con respecto a la rendición de cuentas.
9. Revisar el resultado de las consultas realizadas a la ciudadanía y número grupos identificados en el primer trimestre de 2015.
10. Relación de informes publicados de enero 1 a 17 de abril de 2015, sobre la gestión desarrollada por el municipio

Alcance

Verificación de las actividades propuestas en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción del primer trimestre de 2015, con el fin de promover la eficacia, eficiencia y transparencia en la administración municipal.

Resultado Del Seguimiento

Plan Anticorrupción

La labor de la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se encuentra en cabeza principalmente de la Dirección Administrativa de Planeación y la función de seguimiento está en cabeza de la misma dependencia; pero adicional la Oficina de Control Interno de Gestión en el desarrollo de sus funciones está en la obligación de verificar la veracidad de este seguimiento.

Como punto de partida del seguimiento establecido en las funciones de la Oficina de Control Interno de Gestión se debe corroborar la publicación del citado plan, con el fin de verificar que los ciudadanos puedan consultar el mismo, además de la obligación legal de realizar esta actuación. Labor que fue debidamente desarrollada como consta en el Plan de Acción para la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Itagüí 2015 publicado en la página institucional <http://www.itagui.gov.co/sitio/pagina/plan-anticorrupcion> al igual que el documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Itagüí 2015 anexo en el mismo enlace, y el cual plantea los lineamientos básicos para la construcción del citado plan.

Identificación del riesgo:

La tarea de la identificación de los riesgos de corrupción en principio es responsabilidad de cada una de las dependencias en trabajo mancomunado y coadyuvado con la alta dirección y el equipo de líderes MECI. Estrategia la cual ha fomentado en los servidores públicos inmersos en los procesos en donde se identifican los riesgos de corrupción la cultura del autocontrol y el compromiso

para con la entidad, arrojando un resultado favorable y práctico para la administración municipal.

Actualización de riesgos:

La administración municipal por ser una entidad Certificada, en el mes de marzo de la presente anualidad atendió la visita de ICONTEC con el fin de llevar a cabo el proceso de recertificación, el cual arrojó un resultado positivo otorgando un reconocimiento por parte del auditor enviado por el ente certificador al excelente trabajo realizado por la administración municipal.

Para el proceso antes mencionado fue necesaria la actualización de todos los mapas de riesgos de la entidad, los cuales incluyen los riesgos de corrupción. Labor que fue apoyada por la alta dirección y el equipo de líderes MECI como consta en actas que se encuentran en la dependencia correspondiente. Acción que permite analizar los riesgos ya descritos y determinar su pertinencia y continuidad en el entendido que si fueron mitigados se está en la obligación de informar tal situación y retirarlos del mapa de riesgos.

Según el concepto favorable emitido por ICONTEC, demuestra el cumplimiento de la obligación en cuanto a la actualización de los riesgos de corrupción, asunto que fue evaluado por el auditor del ente certificador.

Seguimientos a los riesgos al plan de anticorrupción y atención al ciudadano, realizados con corte a abril 30 de 2015:

La oficina de Control Interno de Gestión verifica las acciones de la entidad que conllevan a mitigar los riesgos de corrupción. En el primer trimestre del año en curso, se realizó la jornada de re inducción para todos los funcionarios de la administración con el fin de generar la cultura del autocontrol y con ello combatir la posible materialización de los riesgos antes descritos.

Evento en el cual se observó la asistencia masiva por parte de los servidores públicos del municipio de Itagüí, la aceptación generalizada de los funcionarios y el compromiso con el ideal de la entidad por parte de estos.

Escenarios que permiten discernir la determinación de parte de la administración para contender los riesgos de corrupción y evitar la materialización de estos, logrando con ello en un futuro excluir los mismos del mapa de riesgos de las diferentes dependencias.

Estrategia Antitrámites

La Estrategia Antitrámites es un componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Ley 1474 de 2011, Art. 73), que señala que “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”. Lineamientos esenciales para el modelo de gobierno de la administración municipal, la cual contempla en su plan de desarrollo “Unidos Hacemos el Cambio” la modernización institucional propendiendo por la comodidad de los usuarios y la agilidad en los trámites.

Igualmente en ésta estrategia, se deben registrar las acciones de implementación que dan cumplimiento a las obligaciones que establece el Decreto Ley 019 de 2012. Ley que instaura las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública en las relaciones del ciudadano-empresario con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones

Este instrumento jurídico se fundamenta en la construcción de una gestión pública moderna y transparente, conceptos estructurales en el lineamiento de la modernización institucional propuesta por la administración municipal. Permitiendo con ello acceder al ciudadano a gran parte de los servicios públicos de forma ágil y efectiva, generando ahorros en costos, tiempo y evitando exigencias injustificadas a los usuarios.

Trámites y servicios automatizados entre el 1 de enero y el 30 de abril de 2015

En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno de Gestión se logró evidenciar la automatización de 3 tramites en el primer trimestre hogaño, los cuales son: el certificado sanitario para establecimientos, el Certificado Sanitario para vehículos transportadores de alimentos y el Certificado de Exhumación, tramites que pueden ser solicitados en http://www.itagui.gov.co/alcaldia/index/tramiles_en_linea#menu y para consultar su estado y la solución o respuesta al mismo en <http://www.itagui.gov.co/alcaldia/index/certificados#menu>. Actuaciones que propenden por la agilidad en los trámites, evitando con ello los traumatismos burocráticos.

Tramites de catastro implementados en la vigencia 2015

A la fecha los trámites de catastro se encuentran debidamente inscritos en el Sistema Único Integrado de tramites (SUIT) y a la espera de ser aprobados por la entidad competente, diligencias que se encuentran incluidas en los 50 trámites registrados, cumpliendo con el 75% del proceso en lo referente al SUIT.

No obstante es importante resaltar la labor adelantada en el área de Hacienda en donde se encuentra en proceso la habilitación de los pagos en Línea y en la Secretaria de Salud se cuenta con la firma digital para la realización de trámites de esta dependencia.

Mecanismos Para Mejorar La Atención Al Ciudadano

Mejoras y/o logros al sistema PQRS de enero 1 al 30 de abril de 2015

El sistema de PQRS implementado en la administración municipal, es a la fecha, una de las herramientas más significativas, convirtiéndose inclusive en carta de presentación y un reflejo claro de la buena gestión pública.

Sin embargo estos sistemas deben de estar en continua actualización con el fin de cumplir con los parámetros de la eficacia, eficiencia y transparencia, brindando un producto a los ciudadanos más amable, rápido y veraz.

Debido a lo anterior la administración municipal mediante el plan de acción de anticorrupción y atención al ciudadano incluyo en sus estrategias mejorar el sistema de PQRS.

Compromiso que se ha desarrollado cabalmente, en el sentido que al software de PQRS se le ha realizado cambios gradualmente pero adicional se le agregaron nuevas funciones y nueva versión.

Este sistema se encuentra en proceso para ajustar la sección de autenticación en el sistema de modo tal que cuando no tenga conexión a internet no se pierda el aplicativo como venía sucediendo, debido a que este se conecta con los servicios de Google para realizar la autenticación directamente por el correo electrónico. Ya en el momento de no contar con conexión con Google desaparece el botón pero deja el aplicativo funcionando.

En el home del aplicativo se verifican las alertas que presenta el sistema de solicitudes pendientes, pues en los roles auxiliar y operador anteriormente las dependencias presentaban errores de cálculos y no mostraba correctamente las solicitudes que realmente tenía el usuario asignadas.

Se adiciona en el Home el campo de "Periodo" el cual nos define la vista de solicitudes por años, es decir, el sistema para evitar observar los requerimientos de años pasados inmediatamente se ingresa a este campo por defecto revela únicamente el año en curso, de ser necesario extraer información de años anteriores se contara con la opción cambiar periodo, en donde se puede seleccionar el año en particular o un reporte general contentivo de todos los años.

Se agrega la opción de generación de informe de dependencias, este se genera por rango de tiempo y presenta un consolidado de ingresos, contra las

asignaciones en cada una de las dependencias registradas en el sistema. Para generar el reporte la opción se encuentra en el menú de indicadores.

Se adiciona la opción de generación de informe por dependencia, dicho informe se suscita por rango de tiempo y muestra un registro igual al indicador general, lo innovador es la posibilidad de originar los cálculos de una dependencia en específico y no de todas; como lo visualiza el informe general. Para generar el reporte, la opción se encuentra contemplada en el menú indicadores. Función que solo está habilitada en la versión 2.0 del software.

Se ajustan los listados XLS, con el fin de subsanar el conflicto que se generaba en algunas solicitudes con caracteres especiales, propios de su descripción, situación que originaba error en el informe y no permitía ver el mismo. Debido a lo anterior se realizara la actualización de la versión del generador para evitar este problema.

Se adiciona el menú denominado “Solicitudes”, en el cual se puede generar un listado XLS general de los requerimientos por rango de tiempo, indiferentemente del medio de ingreso ya se vía web, redes sociales, entre otros.

Se agregara al software PQRS el buscador general, el cual estará ubicado en el menú principal, de modo que no sea necesario ingresar a cada uno de los tipos de solicitudes para buscar determinado requerimiento. Igualmente esta herramienta no solo explora por número de radicación sino que además lo hace por palabras claves consignadas en las solicitudes y en el registro de las mismas; tales como tipo, usuario, fecha de recepción, entre otros.

Se realiza el cambio de toda la interfaz gráfica, la cual es totalmente adaptable a cualquier tipo de dispositivo, mejorando con ello el aspecto visual. Así mismo en las mejoras se estipulan los semáforos que se muestran en los listados de las solicitudes, permitiendo identificar más fácilmente el estado de las mismas.

Para los roles administrador y operador; se agrega en cada uno de los tipos de solicitud los ítems “Mis Solicitudes Pendientes, Mis Solicitudes Resueltas y Mis solicitudes pendientes de envío”, los cuales permiten determinar más fácilmente, los requerimientos asignados a su nombre y que anteriormente era difícil de identificar, en el sentido que evidenciaba el listado de todas las peticiones existentes.

Para las solicitudes en general se agrega la opción de “papelera”, remplazando la opción de “eliminar solicitud” acción que las sitúa en estado inactivo sin eliminarlas del sistema, evitando así la perdida de información. Igualmente se requiere indicar claramente en el campo de observación las razones del envío de la solicitud a la papelera; actuación que puede ser verificada por el usuario con rol administrador cuando estime pertinente, permitiendo visibilizar el usuario, fecha y la observación descrita para enviar la solicitud a la papelera. Igualmente

el usuario con rol de administrador está en la facultad de reinstaurar la solicitud de la papelera y activarla nuevamente si lo considera necesario.

Se suprime la opción de envío automático de las respuestas cuando se trata de solicitudes Web, permitiendo al usuario con rol de administrador u operador verificar estas antes de ser enviadas.

Se agrega la opción de aceptación o rechazo de respuestas en todas las solicitudes, con el fin de realizar un seguimiento juicioso a las respuestas presentadas por los funcionarios denominados “usuarios del sistema”, en ese sentido cuando este responde los requerimientos, otro usuario con rol de administrador u operador está facultado para rechazar o aceptar lo referido, en el primer caso, el usuario que proporcione la información para dar solución a la petición, le será comunicado vía correo, indicándole la razón del rechazo y deberá dar respuesta nuevamente a la solicitud.

Se incorpora a los informes de solicitud PDF y en la vista del aplicativo de las solicitudes el código de barras, el cual cuenta con un lector con el fin de identificar las solicitudes en el sistema.

Se optimiza los buscadores y paginación al interior de las listas en cada tipo de solicitud, las cuales se permiten realizar por palabras claves presentes en la tabla.

Se vincula en el sistema de PQRS el menú “Guía” posibilitando al usuario con rol de administrador u operador ingresar la guía escaneada de una determinada solicitud, la cual se verá reflejada cuando se verifique la misma en el sistema.

Se agrega la posibilidad de ingresar manualmente días no laborales con el fin de correr los términos para presentar las respuestas a las solicitudes, esta opción solo estará disponible para los usuarios con rol administrador y se encuentra en el menú “configuraciones”.

Se adiciona la opción de definir los correos electrónicos de cada uno de los remitentes y receptores para el envío de comunicaciones, alertas, mensajes y notificaciones, actuaciones que remite directamente el sistema. Esta opción solo está disponible para el usuario con rol administrador y se encuentra ubicado en configuraciones en la pestaña “correos”.

Se anexa la opción de definir llegado el caso de necesitarse un servidor SMPT encargado de enviar los correos electrónicos cuando se maneja cantidad de correos diariamente. Esta opción solo está disponible para un usuario con rol administrador y se encuentra dentro de configuraciones en la pestaña correos.

Se automatiza directamente en el servidor donde está alojado el sistema para que los días lunes, miércoles y viernes en las horas de la mañana envíe recordatorios a todos los usuarios con solicitudes pendientes.

Se suma la opción para ingresar nuevos tipos de solicitudes de permitiendo su estructuración en los informes e indicadores. Igualmente se verá reflejado en la aplicación donde los usuarios realizan el registro de peticiones en el sitio web. Esta opción solo estará habilitada para un administrador.

La anterior información fue recopilada por medio de entrevista a las personas encargadas de la administración del sistema, fundamentándose en la necesidad de modificar y modernizar este, con la finalidad de dar estricta aplicación a los criterios de eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia, así mismo brindando a los usuarios una atención con calidad, oportunidad y pertinencia. Mejoras que serán implementadas en el mes de mayo del presente año.

Informe sobre medición de satisfacción al cliente, en el primer trimestre de 2015

El informe de medición de Satisfacción del Usuario se encuentra en proceso de construcción y consolidación lo anterior debido a la ampliación del plazo hasta el 30 de abril para las respuestas a las solicitudes debido a la vacancia presentada en el mismo mes del presente año por motivo de la semana santa. No obstante el día 5 de mayo del año en curso, será presentado el citado informe.

Avances en el fortalecimiento del sistema de turnos

Para el cumplimiento de este punto en primer lugar se inició la adecuación de las instalaciones para mejorar el servicio y hacerlo más confortable para los usuarios y acorde a la legislación vigente, seguidamente se encuentra adelantando el proceso contractual para la implementación del sistema de turnos actualmente se está a la espera para la adquisición de las turneras para la atención de los ciudadanos y para el programa de gestión documental, estos dispositivos cuentan con las encuestas de satisfacción y se tiene proyectado su instalación y puesta en funcionamiento en el mes de junio.

Acciones desplegadas para la sensibilización de los empleados y la promoción a la participación de las organizaciones sociales, con respecto a la rendición de cuentas.

Interactuar con los empleados y con los grupos sociales es uno de los pilares de la administración municipal, es importante mencionar que esta participación no solo debe estar encaminada en cuanto al tema de rendición de cuentas todo lo contrario es un tema de continua y duradera aplicación, teniendo en cuenta el postulado el cual difunde “la razón de ser de la administración son los ciudadanos, empleados, grupos sociales entre otros”. Premisa de conocimiento generalizado y de obligatoria atención.

Fomentar la participación de los grupos sociales en la rendición de cuentas es una actividad que se desarrolla cabalmente y se lleva a cabo previo al evento,

no obstante; no significa ello el desconocimiento de estas organizaciones para la toma de decisiones administrativas, como se hizo mención anteriormente el trabajo con los grupos sociales es incesante y las observaciones pronunciadas por estos son el insumo para el modelo de gobierno.

La comunicación entre el señor alcalde y la comunidad es constante, así lo demuestra las actividades realizadas en el primer trimestre del año en curso,

Resultado de las consultas realizadas a la ciudadanía y número grupos identificados en el primer trimestre de 2015

En concordancia con el punto anterior la comunicación con la comunidad es continua e importante, obtener el voto de opinión coadyuva con la buena gestión pública ejecutada por el municipio de Itagüí, es así como periódicamente se abren espacios en las redes sociales y canales internos de comunicación, para que los grupos organizados y comunidad en general formulen preguntas de interés frente a temas administrativos con proyección a la comunidad. Esta información se recopila, consolida y es el insumo para el informe de rendición de cuentas.

Relación de informes publicados de enero 1 a 17 de abril de 2015, sobre la gestión desarrollada por el municipio

Mantener informada a la comunidad sobre la gestión realizada por la administración es una actividad indispensable para reforzar esa interacción con el ciudadano, la publicación de estos informes se realiza por medio de las redes sociales, informativos, periódicos, publicidad en general, además de los medios institucionales como lo son <http://www.itagui.gov.co/> y la institucionalización de la nueva revista <http://revistavivelo.com>. Sitios web en los cuales se puede consultar la gestión realizada por la administración municipal.

No obstante previo a la realización de la audiencia de rendición de cuentas finalizando cada semestre, se publica el informe consolidado de toda la gestión realizada por la administración con el fin de facilitar la herramienta para el conocimiento de los ciudadanos interesados a asistir a este evento el cual es público sin restricciones y en donde la comunidad puede generar las preguntas pertinentes además de la posibilidad de presentar observaciones y acciones de mejora. El citado informe se proyecta publicarlo en el mes de junio hog año.

Conclusión

Las actividades propuestas en el Plan de Acción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del primer trimestre de 2015 se encuentran en ejecución y con un cumplimiento aproximado del 33% del 100% para la vigencia del año 2015, estos mecanismos de protección de los derechos de los ciudadanos son

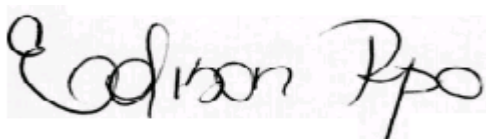
directrices y pilares de la presente administración otorgando la importancia que merecen los administrados.

El plan anticorrupción y atención al ciudadano son políticas necesarias para fijar los horizontes de las administraciones además de imperantes. Estas directrices coadyuvan con la generación de acciones tendientes a satisfacer las necesidades de los ciudadanos pero con calidad, oportunidad y transparencia. Conceptos desarrollados en el programa de gobierno del municipio de Itagüí.

Recomendaciones

Es evidenciable la interacción de la administración con la comunidad sin embargo sin desconocer la efectividad de los medios utilizados se deben de reforzar con el fin de abarcar la población de las periferias y de los ciudadanos desconocedores de la tecnología para acceder a la información sobre la gestión.

Adicional capacitar a los funcionarios en atención al usuario es una recomendación constante debido a la importancia del tema entre más conocimiento obtengan los empleados de estas actividades pedagógicas con mayor efectividad serán suplidas las necesidades de los ciudadanos.



EDISON AUGUSTO RESTREPO CHAVARRIAGA

Jefe Oficina de Control Interno de Gestión

Municipio de Itagüí

P/E: Diego Aguirre

R/A: Edison Augusto Restrepo Chavarriaga