

CONTRALORÍA GENERAL DEL QUINDÍO

SEGUIMIENTO ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DEL SEGUNDO CUATRIMESTRE CON CORTE AL 30 DE AGOSTO DE 2018

**ASESOR DE CONTROL
INTERNO**

CIELO MUÑOZ MUÑOZ

CONTRALORÍA GENERAL DEL QUINDÍO

En cumplimiento de lo establecido en los artículos 73, 76 y 78 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, en concordancia con Ley 1712 de “Transparencia y acceso a la información pública”, así como con la “promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Ley 1757 de 2015 y el Decreto 124 de 2016 con su respectiva la Guía para definir las estrategias anticorrupción V2 se ha presentado al interior de la Contraloría General del Quindío los principios y acciones plasmados en la mencionadas normas para garantizar a los ciudadanos el derecho a presentar denuncias, PQRS y a contar con información de calidad, clara, transparente y de fácil acceso, sobre la gestión de las mismas

En este marco la Contraloría General del Quindío presento a la ciudadanía el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en Enero 24 de 2018, guardando los criterios definidos por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, con las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, las cuales son un referente para el ejercicio de la función pública de los servidores en la Contraloría, siempre orientados a acercar al ciudadano y a los diferentes grupos de interesados a la gestión institucional, a través de estrategias de participación y comunicación que garanticen la transparencia y visibilidad de la gestión de la entidad.

Teniendo en cuenta que el Decreto 2641 de 2012¹, reglamento los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, donde se estableció que la Secretaría de Transparencia del Departamento Administrativo del Presidencia de la Republica entre sus funciones esta indicar la metodología y las estrategias para hacer seguimiento a la lucha contra corrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “*Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”.

Por consiguiente, las oficinas de control interno deben implementar los mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo conforme lo indica el artículo 2.1.4.6. Del Decreto 124 de 2016, seguimiento a las orientaciones y obligaciones derivadas de las disposiciones establecidas en los documentos de de las orientaciones y obligaciones derivadas de la implementación de las disposiciones establecidas en los documentos de “*Estrategias para la*

¹ Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

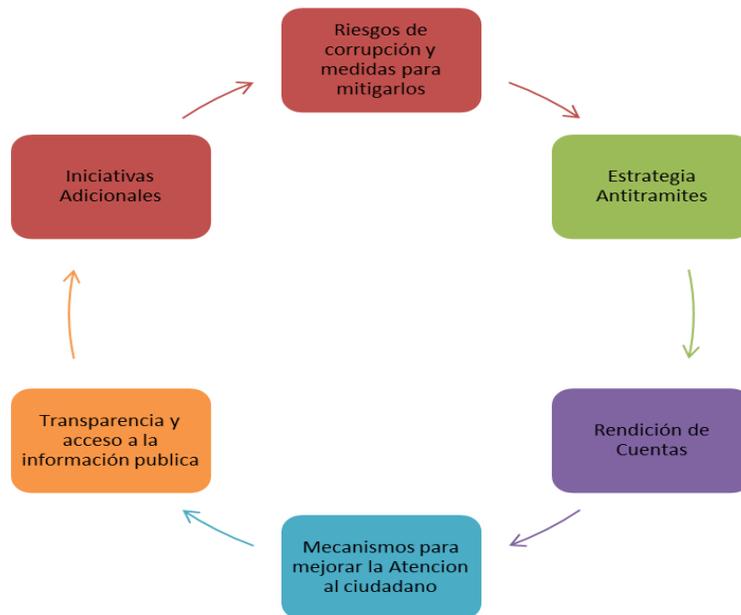
Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción.",

Con relación a esta obligación la Oficina Asesora de Control Interno de la Contraloría General del Quindío, adelantó el seguimiento al Plan Institucional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano diseñado y **adoptado mediante Resolución 025 del 24 de enero de 2018, correspondiente al segundo seguimiento con corte a Agosto de 2018.**

La actual administración publico el plan de anticorrupción el mes de enero de 2018 tal como lo señala como lo indica el artículo 7 del Decreto 124 de 2016 que textualmente señala: *“las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán publicar en un medio de fácil acceso al ciudadano su Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano a más tardar el 31 de enero de cada año “*

Se evidenció que el Plan publicado cumple en un 80% con los lineamientos estratégicos dados por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la Republica para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuyo objetivo es servir como un instrumento de tipo preventivo para el control de la lucha contra la corrupción y que permite acercar el ciudadano a la entidad y hacer visible la gestión. Sin embargo, les falto incluir el componente de la estrategia de antitramites para la presente vigencia por consiguiente debe hacerse una modificación al plan e incluirla para la próxima evaluación que se realice al mismo.

El presente informe de seguimiento se realiza con **corte 30 de agosto de 2018**, y corresponde al primer informe cuatrimestral de la actual vigencia referente al plan de anticorrupción y de Atención al ciudadano, el cual incluye seis componentes como son:



Estos seis componentes están articulados con un solo propósito, propender por estándares de transparencia y lucha contra la corrupción y una mejor atención al ciudadano.

1. COMPONENTE 1: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

“La definición de corrupción dentro de un enfoque social y legal se encuentra definida como la acción humana que transgrede las normas legales y los principios éticos” En un principio más analítico es un incumplimiento al principio de imparcialidad.

Por consiguiente; la Contraloría General del Quindío, implementó una metodología de acuerdo con los lineamientos señalado en el Decreto 124 de 2016, para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo, en línea con los parámetros señalados en la “Guía para la Gestión del Riesgo de

Corrupción” y la “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”; el plan de anticorrupción formulado en la vigencia 2018 registra todos los posibles hechos de corrupción que pueden presentarse en la entidad considerando los internos como externos, y adoptó las siguientes estrategias para la mitigación del riesgo de corrupción para la vigencia 2018 en los seis componentes; es importante indicar se solicitó a la actual

administración actualizar el matriz del mapa de riesgos de corrupción en todos sus proceso; estructuró la política de riesgos la cual debe actualizarse a los nuevos lineamientos dados en el Decreto 1499 de 2017.

La función pública presentará una guía nueva de riesgo para el establecimiento de valoración de los riesgos la cual en estos momentos en encuentra en proyecto de aprobación.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						%	OBSERVACIONES	
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						componente		
Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha	Avance			
Política de Administración de riesgos	1.1	Revisar la Política de Administración de riesgos de corrupción.	Política de Administración de riesgos Revisada	Oficina asesora de Planeación	30/09/2018	Pendiente de actualización según recomendaciones de MIPG	60%	
	1.2	Socializar la política de Administración de riesgo de la CGQ a sus funcionarios.	Política de Administración de riesgos Socializada	Oficina asesora de Planeación	30/09/2018	Para mes de junio se realizaron talleres de socialización con cada área por consiguiente esta actividad se revisará en el próximo seguimiento	0%	Esta actividad se verificara en el proximos seguimiento; a la fecha del seguimiento no se observó gestión en esta actividad
Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Análisis de todos los procesos de la Contraloría General del Quindío, identificar posibles riesgos de corrupción riesgos.	Validación de riesgos identificados	Oficina asesora de Planeación – Todos los líderes de Procesos	30/09/2018	Los diferentes responsables de proceso realizaron el respectivo análisis y validaron e identificaron los riesgos de cada uno de procesos para la vigencia 2018.	60%	Verificar el control implementado; actualmente no se ha consolidado la matriz de corrupción con todos los controles
	2.2	Revisar y ajustar los riesgos de corrupción Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado	Oficina asesora de Planeación – Todos los líderes de Procesos.	30/09/2018	los mapas de riesgos fueron actualizados por los responsables de los procesos	50%	los riesgos si bien se actualizaron para la vigencia 2017; actualmente están en proceso de actualización por todos los procesos de la vigencia 2018 por consiguiente esta actividad no esta cumplida para el segundo cuatrimestre toda vez que la valoración debe efectuarse conforme a la nueva guia del DAFP
Consulta y divulgación	3.1	Realizar actividades de difusión de la versión actualizada del mapa de riesgo de corrupción de la CGQ a sus funcionarios.	Evento de capacitación	Oficina asesora de Planeación	30/09/2018	se realizaron actividades de difusión para socializar la versión actualizada del mapa de riesgo de corrupción con cada área. Dado que esta actividad esta programada para el segundo semestre no realiza la respectiva evaluación	0%	Dado que esta actividad esta programada para el segundo semestre no realiza la respectiva evaluación
	3.2	Publicación del Plan de Corrupción y Atención al Ciudadano	Documento publicado	Oficina asesora de Planeación	21/06/2018	El plan anticorrupción y atención al ciudadano 2018 de la Contraloría General del Quindío fue publicado el 31 de enero de 2018, y se encuentra incluido el componente 2 del plan anticorrupción resolución 155 de 2018.	100%	Ya se realizo la inclusion del componente 2 del plan anticorrupción mediante resolución 155 de 2018
Monitoreo y revisión	4.1	Revisión por parte de los responsables de procesos de los riesgos de corrupción	Mapas revisados y/o ajustados	Oficina asesora de Planeación – Todas los líderes de Procesos	30/09/2018	Dado que esta pendiente la actualización de los riesgos de corrupción para la actual vigencia por parte de los líderes de procesos	20%	en el proximo seguimiento se verificará el respectivo avance conforme a la nueva guía de valoración de riesgo y a la revisión de los controles respectivos
Seguimiento	5.1	Seguimiento a la gestión de los riesgos	Mapas de riesgos con seguimiento	Oficina asesora de Control Interno	30/09/2018	A la fecha todas de las áreas de la Contraloría General del Quindío están haciendo las modificaciones del mapa de corrupción con sus controles actualizados por tal razón no se ha realizado la evaluación durante el primer cuatrimestre y se programó para el segundo semestre.	40%	Teniendo en cuenta que no se han recibido en forma oficial los el mapa de riesgos y los respectivos controles actualizados se programo la evaluación segundo semestre vigencia 2018

2. COMPONENTE 2 : ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Conforme a lo establecido en el artículo 75 de la Ley 1474 de 2011 ²y a lo dispuesto en el Artículo 20 de la Ley 489 de 1998, que establece que las entidades territoriales deben definir acciones concretas para optimizar los trámites, y asumiendo el cumplimiento de lo establecido en el Decreto Ley 019 de 2012, cuyo objetivo es suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, y tomando como referente la “Guía para la racionalización de trámites” del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP-

La contraloría identificó la necesidad de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar e implementar los trámites en línea, así mismo facilitar el acceso a la información con el fin implementar una mejora institucional enfocada al uso de las tecnologías de la información en la construcción de su política antitrámites, sin embargo, en la verificación realizada en el nuevo plan de anticorrupción no se observó la estrategia relacionado con el componente No.2.

Conforme a la recomendación realizada por la oficina de control interno en el anterior informe referente a incluir en el plan la estrategia de racionalización de trámites para lo cual se incluyó con la Resolución No 155 del 21 de junio de 2018 a continuación se relacionan las estrategias adelantadas.

² Política de antitramites: para la creación de un nuevo trámite que afecte a los ciudadanos en las entidades del orden nacional, estas deberán elaborar un documento donde se justifique la creación del respectivo trámite. Dicho documento deberá ser remitido al Departamento Administrativo de la Función Pública que en un lapso de 30 días deberá conceptuar sobre la necesidad del mismo. En caso que dicho concepto sea negativo la entidad se abstendrá de ponerlo en funcionamiento.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						%		OBSERVACIONES- CONTROL
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						componente		
Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha	Avance			
Acceso a presentación de PQRS y Ventanilla Única, dentro de los tiempos establecidos	1.1	Actualización constante del enlace de fácil acceso en la web y Buzón para la recepción de PQRS.	Link actualizado y Buzón con sus aperturas y cierre documentado.	Participación Ciudadana	En la Vigencia	A través de la ventanilla única se registra las peticiones quejas y reclamos a las cuales se les efectúa el debido seguimiento.	70%	se mantiene actualizado y parmente seguimiento a la fecha y dentro de los términos establecidos. La oficina de control interno continua haciendo la recomendación de contar con un sistema de gestión documental en línea dado que el proceso es muy manual
	1.2	Promoción uso de las herramientas de participación ciudadana que brinda la página web de la Contraloría General del Quindío para motivar el control social.	Difusión página Web sobre control social y transparente.	Sistemas	En la Vigencia	Permanente se actualiza la información en la web de las actividades en la promoción del ejercicio del control social	70%	si bien se ha actualizado la pagina web de la entidad falta una mayor divulgación de los eventos de participación ciudadana por las redes sociales; es importante que la entidad adelante la caracterización del usuario.
	2.1	Ventanilla única virtual para la atención de quejas, denuncias y reclamos	Ventanilla única virtual Para la atención de la comunidad virtual.	Participación Ciudadana	En la Vigencia	se mantiene actualizado la atención virtual por parte de la ventanilla única efectuando los respectivos seguimiento de PQRS.	70%	Aunque existe una ventanilla unica es importante que la entidad este a la vanguardia en temas de radicación en línea de las PQR aun el proceso continua siendo muy manual y los usuarios no pueden hacer seguimiento del trámite en forma en línea
	1.4	Informes oportunos y con prontitud, información constante al usuario del estado y proceso del trámite.	PQRs recibidas, PQRs Procesadas y PQRs con respuesta.	Dirección administrativa	En la Vigencia	el seguimiento a las PQRs, se realizan con fundamento en la normatividad establecida	100%	seguimiento permanente de la persona que maneja la ventanilla unica
Gestión en trámite de solicitud de copias - Proceso Unidad de responsabilidad fiscal.	2.1	Elaboración de formato único de solicitud de expediente - procesos responsabilidad fiscal.	Formato elaborado, implementado y en uso	Responsabilidad Fiscal	En la Vigencia	de acuerdo a los formatos diseñados por la entidad, a partir de noviembre de 2017 se ha venido aplicando los formatos de las comunicaciones internas, externas y formatos de autos.	100%	Es un tramite que establecieron en el sistema de gestión de calidad
Auditorías Internas	3.1	Auditorías Internas para realizar mejoras en la gestión	Auditorías internas periódicas a cada una de las áreas de la institución	Control Interno	En la Vigencia	se realizaron (5) auditorias internas de seguimiento a la entidad.	90%	Es importante manifestar que la oficina de Control Interno esta muy limitado a realizar las auditorias internas por falta de personal de apoyo y dada las obligaciones de entregar informes conforme al Decreto 648 de 2017

3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Con fundamento en el Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015³ que establece que la rendición de cuentas, es “[...] un proceso...mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del dialogo”.

la Contraloría General del Quindío implementó el proceso de rendición de cuentas conforme a los lineamientos y contenidos de metodología se encuentran formulados en el Manual Único de Rendición de Cuentas del documento CONPES 3654 de 2010 el cual contiene la política de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Por Consiguiente, la Contraloría General del Quindío en su rendición de cuentas en cada municipio da cuenta a la ciudadanía de las acciones ejecutadas en ejercicio de sus funciones conforme lo establece el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, que textualmente señala que: “todas las entidades y organismos de la

³ Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública [...] a) Convocar a audiencias públicas; [...].”

La actual administración en su plan estratégico 2017-2019 Control Fiscal con credibilidad tiene definida una línea estratégica Participación Ciudadana orientada a realizar varios ejercicios de capacitaciones a las comunidades, así mismos espacios de audiencias con el Contralor donde podrán

En el seguimiento realizado a la meta del plan estratégico 5.2 referente a realización de 3 capacitaciones en cada vigencia referentes en contratación pública, control fiscal ambiental y en políticas Públicas para la actual vigencia 2018.

La Contraloría General del Quindío durante el segundo cuatrimestre realizó 6 capacitaciones:

Fecha	Municipio	No de Asistentes
9- mayo	Pijao	30
15 -mayo	Quimbaya	4
15- mayo	Quimbaya	12
18- junio	Circasia	19
27-junio	Montenegro	36
11-junio	Buenavista	15

El 23 agosto se programó un evento en tema ambiental en la Universidad del Quindío; y el 27 agosto en el municipio de Montenegro seguimiento para revisar la política pública.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano								
Componente 3: Rendición de Cuentas								
Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha	Avance	% del componente	observaciones	
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Diseñar la Estrategia de rendición de cuentas de la CGQ.	Estrategia de rendición de cuentas	Oficina asesora de Planeación	30/09/2018	Se revisará el manual de rendición en el DNP para tener en cuenta el lenguaje; dado que aun no se ejecuta la actividad se verificará en el siguiente seguimiento	0%	No se realizó ningún tipo de gestión en el primer semestre porque se programó para el segundo semestre por consiguiente no se mide
	1.2	Implementar estrategia de fortalecimiento de comunicación interna	Estrategia implementada	Oficina asesora de Planeación	30/09/2018	se ha planeado implementar un Intranet para fortalecer la comunicación interna Se realizó la cotización de equipos	50%	se adelantó el contrato de una persona para llevar a cabo esta actividad de las actividades TIC que se requieren en la entidad
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Establecer canales de comunicación de la rendición de la cuenta	Página web actualizada	Todas los líderes de Procesos	en la vigencia	La pagina web actualmente esta actualizada.	60%	Es importante contar con un profesional que este permanentemente actualizando la pagina en tiempo real
	2.2	Realizar audiencia pública de rendición de cuentas	Audiencia pública de rendición de cuentas	Contrator - Todas los líderes de Procesos	31/12/2018	La entidad programo realizar una primera rendición para finales de noviembre o principio de diciembre	0%	el evento no se ha ejecutado por fecha por consiguiente se medirá en el ultimo cuatrimestre
	2.3	Ejercicios de diálogo e interacción con los jóvenes participantes en el programa de contralores Estudiantiles.	Eventos De Capacitación	Contrator	14/12/2018	Se han creado seis (6) veedurías estudiantiles y cinco (5) contralores estudiantiles y en el tema de capacitación se han realizado seis capacitaciones en instituciones educativas.	100%	
Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.1	Informar al ciudadano sobre los mecanismos de participación ciudadana	Eventos De Capacitación	Dirección técnica de control fiscal - Oficina asesora de Planeación	Por demanda según ejercicios realizados.	Se han realizado dos (2) eventos de capacitación el día 20 de Abril de 2018 de 2:00 a 04:00 y de 04:00 a 06:00 pm en el cual se hace alusión los mecanismos de participación ciudadana	100%	A la fecha esta meta se encuentra cumplida
	3.2	Sensibilizar acerca de la Rendición de Cuentas a los funcionarios	1 sensibilización para generar la cultura de rendición de cuentas en la entidad	Oficina asesora de Planeación	16/11/2018	para finales del mes de Noviembre se realizara la sensibilización de la rendición de cuentas a cada uno de los funcionarios. Se adelantara en el segundo semestre	50%	se pretende comunicar a todos los funcionarios para generar cultura de la rendición de la cuenta de la entidad que se llevara acabo a finales de mes de noviembre y comienzos de Diciembre
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar audiencia pública de Rendición de cuentas.	(1) Documento	Oficina asesora de Planeación	30/12/2018	La evaluación de la audiencia pública se realizara entre los meses de noviembre y diciembre	0%	evento no se ha realizado por fecha
	4.2	Aplicación de una encuesta de satisfacción para medir su percepción sobre la rendición de cuentas	(1) documento	Oficina asesora de Planeación	16/11/2018	Una vez se realice la rendición de la cuenta ese mismo día se realizara una encuesta de satisfacción para medir la percepción sobre la rendición de cuentas en diciembre	0%	evento no se ha realizado por fecha
	4.3	Generación de acciones de mejora con base en los resultados de las encuestas.	(1) documento	Oficina asesora de Planeación	30/02/2019	para el día 28 de Febrero del año 2019 se haran las acciones de mejora con base en los resultados de las encuestas	0%	debe tenerse un analisis de las encuestas que se ejecutara a fin del año

4. COMPONENTE MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Contraloría General de Quindío, ha venido implementando los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, para lo cual ha dispuesto varios canales de acceso donde se puedan realizar los trámites servicios en línea como son la página web y el correo electrónico, cumpliendo así con el Decreto 1474 del 2011, en su plan estratégico 2017-2019 tiene contemplado la adquisición de un sistema de gestión documental⁴ para cumplir con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 1712, toda vez que el servicio de ventanilla única la radicación de los documentos es un proceso muy manual en hojas de Excel.

A continuación, se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano adoptados en la vigencia 2018 con su respectiva evaluación:

⁴ Gestión documental: Es el conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida por los sujetos obligados, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y conservación

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							% del componente	observaciones de control
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano								
Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha	Avance			
Estructura administrativa y Dirección estratégico	1.1 Establecer mecanismos de comunicación interna que fortalezcan la atención y el servicio al ciudadano, en cumplimiento de la ley y los procedimientos establecidos acorde con la estructura administrativa de la entidad.	Actividades de participación en relación al control fiscal.	Dirección técnica de control fiscal – P.U. con funciones de Participación Ciudadana.	30-02-2018	Hasta la fecha se realizaron jornadas de sensibilización con el propósito de fomentar y fortalecer el servicio a la comunidad en el cual se hicieron 2 reuniones para evidenciar las necesidades en temas de capacitación.	100%		
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 Atender los requerimientos de información que presenta el ciudadano a través de la página web.	y encuesta ciudadana e igualmente información tecnológica de las actividades de la contraloría	Todos los líderes de procesos.	31/12/2018	La página de la Contraloría General del Quindío esta en constante actualización y se atienden los requerimientos hechos por la ciudadanía; sin embargo la oficina de control interno pudo verificar que el mayor número de solicitudes se realizan por correo físico	100%	evidenciado las PQR recibidas por la página web aunque han sido pocas las mismas han sido tramitadas.	
Talento humano	3.1 Gestionar y realizar jornadas de sensibilización con el propósito de fomentar y fortalecer el servicio a la comunidad	Una capacitación	Oficina asesora de Planeación-Participación ciudadana	30-03-2018, 30-09-2018 31-12-2018	Hasta la fecha se realizaron jornadas de sensibilización con el propósito de fomentar y fortalecer el servicio a la comunidad en el cual se hicieron 2 reuniones para evidenciar las necesidades en temas de capacitación.	100%		
Normativo procedimental	4.1 Realizar seguimiento al procedimiento interno para el trámite de peticiones, quejas y reclamos	Controles	Dirección técnica de control fiscal – P.U. con funciones de Participación Ciudadana	30-04-2018, 30-09-2018 31-12-2018	El procedimiento para trámites de peticiones, quejas y reclamos se encuentra actualizado según el código PR-AS 02 del 05/09/2017 de servicio al cliente y participación ciudadana	100%		
	4.2 Atender oportunamente las PQRs de los ciudadanos y entidades interesadas.	100% de las PQRs Atendidas	Dirección técnica de control fiscal – P.U. con funciones de Participación Ciudadana.	Permanente	en el primer cuatrimestre se han registrado 30 denuncias de las cuales 34 se dieron respuesta directa y 4 denuncias ciudadanas tienen apertura de investigación	100%		
Relacionamiento con el ciudadano	5.1 Realizar por lo menos un análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción en las capacitaciones al ciudadano y sujetos de control	Documentos de análisis de resultados de las encuestas.	Oficina asesora de Planeación	30/04/2018	En la evaluación se evidenciaron requerimientos de capacitaciones por parte de la C.G.Q. en temas de derechos para denunciar, en la importancia de que la comunidad participe en grupos de control social, en temas de políticas públicas y participación social en temas de salud.	100%	La entidad realizó un análisis de encuestas a la Rendición de cuentas celebrada en diciembre.	
	5.2 Implementar la encuesta de satisfacción En Forma Electrónica del ciudadano, en relación a los trámites de la CGQ.	Encuesta electrónica	Oficina asesora de Planeación Y PU De Sistemas	31/12/2018	La entidad diseño la encuesta de satisfacción en forma electrónica en el portal de la CGQ.	100%	esta encuesta debe aplicarse en la próxima rendición de cuentas	
	5.3 Diseñar política de protección de datos personales del ciudadano	Política diseñada.	Dirección técnica de control fiscal - Oficina asesora de Planeación	30/04/2018	Política diseñada Aprobada y adoptada mediante resolución 141 de 2018	100%	La política fue publicada en la página web de la entidad y en el registro respectivo de la Superintendencia de Industria y comercio	

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Conforme al artículo 7 de la Ley 1712 de 2014 relacionado con la Disponibilidad de la información *“En virtud de los principios señalados., deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia a través de medios físicos: remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la web a fin de que estas puedan obtener la información de directa o mediante impresión. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto a los trámites y servicios que presten,”*

Bajo Los principios de transparencia señala que *“toda información en poder de los sujetos obligados definidos en la Ley 1712 de 2014 se presume pública, en consecuencia de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquellos que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta Ley.*

Frente a las obligaciones de ley la Contraloría General del Quindío, ha venido cumpliendo con la información mínima obligatoria respecto a la del sujeto obligado como lo indica el artículo 9 de la Ley 1712 de 2014 y para continuar con el compromiso institucional de fortalecer los mecanismos para la transparencia y acceso a la información, para lo cual planteo en su plan de anticorrupción vigencia 2018 las siguientes actividades:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano							% del componente	Observaciones
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información								
Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha	Avance	Control interno		
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Revisar en el portal Web, la publicación de la información mínima requerida de acuerdo a la Ley 1712 de 2011 y las actividades realizadas por la Contraloría General del Quindío.	Información Actualizada	Profesional U. de Sistemas-Oficina asesora de Planeación y Dirección Administrativa y financiera	30/09/2018	La pagina web se encuentra en proceso de actualización y para el segundo semestre se van a subir los indicadores actualizados	70%	La entidad debe realizar la migración a la nueva pagina de internet propuesta por el Minic. Para lo cual es pertinente que se adelante la respectiva migración de la información.
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Responder oportunamente las solicitudes de información de los ciudadanos	100% de las solicitudes de información respondidas en el tiempo y términos establecidos	Todos los líderes de procesos.	Permanente	conforme al reporte realizado por la Dirección técnica de control fiscal Al 30 de junio del presente año se han atendido 44 denuncias con respuesta 42 y en tramite 3 Denuncias radicadas en trámite. La oficina de control interno verificó en la información de PQR recibida en la entidad al mes de junio se recibieron 368 de las cuales fueron atendidas por los diferentes responsables de los procesos	100%	El control de respuesta de las denuncias, derechos de petición y solicitudes debe ser de cada responsable de proceso
	2.2	Mantener Actualizada la información de Trámites de la CGQ.	Publicar Actualización de Trámites y Servicios	Oficina asesora de Planeación	30-04-2018, 30-09-2018 31-12-2018	El procedimiento de servicio al cliente y participación ciudadana se encuentra actualizada según la versión 10 del 05 de septiembre el año 2017	100%	Se debe revisar el trámite en el DAFP de bonos pensionales porque existen traer estampillas
Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Elaborar inventario de activos de información de la CGQ.	Inventario de activos de información de la CGQ.	Oficina asesora de Planeación	30/12/2018	se lleva un porcentaje del 80% del inventario de activos de la C.G.Q., falta realizar el proceso de aprobación del trabajo realizado para lo cual debe convocarse al comité institucional de desempeño	80%	Se realizó el inventario fijo de activos fijos para el primer semestre del año 2018, está programada la segunda parte del proyecto que consiste en la valoración del inventario y en la reclasificación necesarias en el aplicativo de activos fijos.
	3.2	Mantener actualizado el Esquema de Publicación de la CGQ.	Esquema de Publicación actualizado.	Profesional U. de Sistemas-Oficina asesora de Planeación	31/12/2018	A la fecha se lleva un 80% en la actualización del esquema de publicación de la C.G.Q.	90%	verificación de planeación del control respectivo
Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Generar mecanismos para facilitar el acceso a la información para grupos con criterio diferencial de accesibilidad.	Portal actualizado	Oficina asesora de Planeación	31/12/2018	a la fecha ya se hizo 3 reuniones con grupos étnicos en el Municipio de Quimbaya, Circasia y La Tebaida y ya esta programada 1 reunion mas para el segundo semestre en Montenegro	75%	Falta la caracterización de usuarios de la entidad
Monitoreo de Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar un informe de solicitudes de acceso a la información.	1 informe	Oficina asesora de Planeación y sistemas	31/12/2018	Para el segundo semestre se realizara el informe de solicitudes de acceso a la información.	0%	Se evaluará en el segundo semestre

6. COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

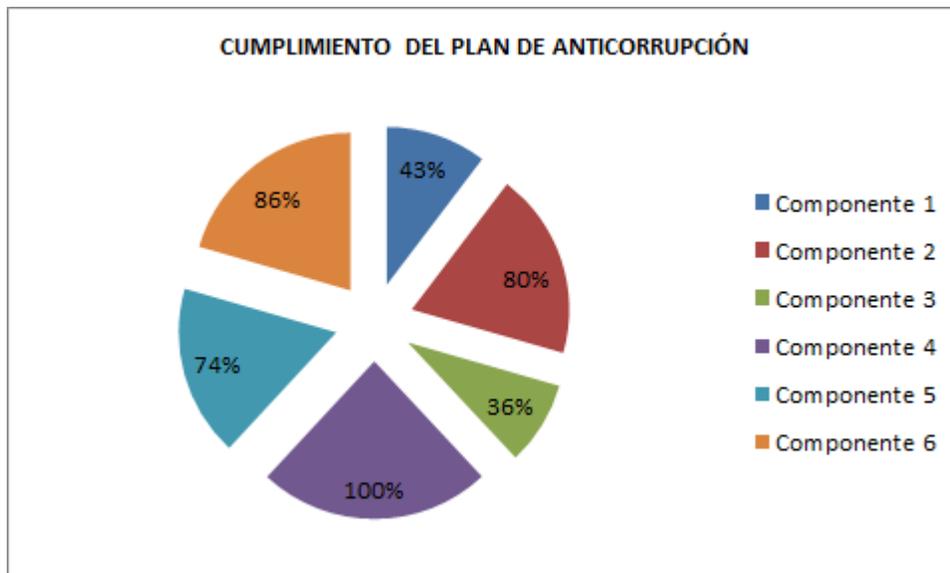
La Contraloría General del Quindío incluye otras iniciativas adicionales orientadas a mejorar el servicio al ciudadano para la vigencia 2018 como:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						% del componente	Observaciones	
Componente 6: Otras Iniciativas								
Subcomponente	Actividades	Producto	Responsable	Fecha	Avance			
Otras Iniciativas	1.1	Difundir a los funcionarios de la CGQ, la importancia de los principios y valores institucionales (Código de Ética y Buen Gobierno).	Estrategia de difusión.	Oficina asesora de Planeación	30/09/2018	La entidad acogerá el nuevo código de integridad diseñado por el DAFP, el cual será sometido a la aprobación del comité institucional de desempeño para la próxima reunión para posteriormente realizar la respectiva socialización el mismo conforme lo indica el Decreto 1499 de 2017	100%	Código de integridad aprobado y adoptado mediante resolución 107 de 2018
	1.2	Desarrollar las competencias de los funcionarios de acuerdo a la naturaleza del cargo.	100% de funcionarios capacitados en temas específicos para el desempeño del cargo	Dirección Administrativa y Financiera.	31/12/2018	Hasta la fecha se han realizado cinco (5) capacitaciones a los funcionarios en temas específicos para el desempeño del cargo. Se han realizado capacitaciones internas de MIPG y actualmente se adelanta una capacitación en auditoría de Gestión por medio de La ESAP.	60%	Es importante cumplir el plan de capacitación publicado en enero 31 de 2018
	1.3	Implementar medidas de austeridad del gasto que contribuyan a evitar los gastos innecesarios.	Disminuir los gastos innecesarios con respecto al periodo anterior.	Contralor - Director Administrativo y Financiero	31/12/2018	se realizó un comité institucional de desempeño, relacionado con la austeridad del gasto y se han enviado circulares reterando el consumo de energía, consumo del agua y manejo de un buen uso la papelería de la entidad contribuyendo a la política de cero papel	70%	Aun no se adelanta el tema de los recipientes de residuos orgánicos e inorgánicos en la política ambiental
	1.4	Fortalecimiento de las oficinas de control interno de las entidades sujetas de control a través de la socialización de la metodología "Control Interno Fiscal".	Metodología de "Control Interno Fiscal" socializada.	Oficina asesora de Planeación - Oficina asesora de control interno.	31/12/2018	24 de abril de 2018 se conformó el comité de auditoría departamental conforme lo indica el artículo 2.2.21.3.14 del Decreto 648 de 2017, se eligió a quien será el que coordine las reuniones respectivas quedando en cabeza del jefe de control interno del Hospital San Juan de Dios por otra parte se capacitó a los jefes de control interno de todos los sujetos de control referentes al tema de los roles de las oficinas de control social.	100%	
Otras Iniciativas	1.5	Carta de Trato Digno	publicación de la carta de trato digno en la página web	Participación Ciudadana-Oficina Asesora de Planeación	30/04/2018	La carta de trato digno ya se encuentra publicada en la página web.	100%	

AVANCE GENERAL DEL PLAN

Fuente: plan de anticorrupción

Finalmente, el plan de anticorrupción en general muestra un cumplimiento del 70% en general conforme a todas estrategias que se han establecido en el plan de anticorrupción.



RECOMENDACIONES

- La oficina de Planeación debe definir los controles para realizar el seguimiento al plan de anticorrupción de la entidad en coordinación con cada uno de los responsables de los procesos; así mismo debe actualizar la matriz de riesgo del plan de anticorrupción y publicarlo en la página web de la entidad conforme a las directrices dada por el DAFP en la nueva guía de administración del Riesgo publicada en agosto de 2018.
- La entidad debe apuntar a mejorar el uso de las TIC para lo cual el sistema de gestión documental debe potencializarse en realizar la radicación online de las comunicaciones que se reciban y se tramiten tanto interna como externa, eliminando así el riesgo de pérdida de documentación por no contar con la trazabilidad del mismo.
- La entidad debe realizar la caracterización de usuarios y publicarla en la página web de la entidad.

CIELO MUÑOZ MUÑOZ
Asesor de control interno
Original firmado.