

SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AGOSTO 31 DE 2013

La Ley 1474 de 2011 en su Artículo 73 dispuso el deber de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual debe incluir un mapa de riesgos de corrupción, una estrategia anti trámites, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y una estrategia de rendición de cuentas. Para reglamentar esta materia el Gobierno Nacional expidió el Decreto 2641 de 2012 mediante el cual definió la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, como metodología para el diseño y seguimiento de esta herramienta.

El citado decreto delegó en la máxima autoridad de la entidad, el deber de velar por la debida implementación de esta estrategia y asignó a las Oficinas de Planeación la responsabilidad de consolidar el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, y a las Oficinas de Control Interno la tarea de efectuar el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de dicha estrategia.

Por su parte la Alcaldía Mayor de Bogotá mediante Directiva 005 de 2013 estableció los lineamientos para continuar con la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, precisando que dentro del ejercicio de seguimiento a cargo de Control Interno se encuentra la verificación de la elaboración y visibilización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Dando cumplimiento a las citadas disposiciones normativas la Caja de la Vivienda Popular publicó el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el día 30 de abril del presente, documento que fue objeto de seguimiento y evaluación por parte de la alta dirección identificando la necesidad de su reformulación con la participación de equipo humano que presta sus servicios a la entidad. Producto de este ejercicio en julio de 2013 se concluyó la formulación de la segunda versión del Plan la cual fue publicada en la página Web de la entidad el pasado 2 de septiembre.

Teniendo en cuenta las modificaciones realizadas durante el periodo y dado que la Oficina de Planeación no efectuó la consolidación del avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debido a que las áreas no le reportaron la información; Control Interno tomó como base la información recopilada y analizada por la Dirección de Gestión Corporativa quien trabajo

conjuntamente con todas las dependencias para monitorear el avance del plan de trabajo. Este insumo fue validado con evidencias documentales aportadas por cada dependencia y los resultados del seguimiento realizado se describen a continuación clasificadas por cada componente definido en la Estrategia contenida en el Decreto 2641 de 2012:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

Este componente se encuentra integrado por 54 acciones cuyo grado de avance general asciende al 46%. El bajo nivel de ejecución obedece a los resultados reportados por los procesos de Reasentamientos Humanos y Mejoramiento de Vivienda que presentan un avance del 33% y 59% respectivamente, originado principalmente por la ausencia de recurso humano.

Por otra parte el proceso Gestión Estratégica presenta tan solo un 8% de avance toda vez que no reportó la información necesaria para efectuar el seguimiento a las acciones ejecutadas y los resultados obtenidos se recopilaron de información que presentaron los demás procesos. Así mismo el proceso Administración de la Información no ejecutó las actividades propuestas.

ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

Las acciones formuladas para este periodo en este componente están enfocadas a la revisión de procesos con el fin de determinar la pertinencia de actualizar trámites y procedimientos en los diferentes procesos institucionales. El grado de avance de este grupo de acciones equivale al 50% toda vez que se ha ejecutado una fase inicial de revisión normativa, funcional y documental que requiere el la intervención de diferentes dependencias. Se recomienda tomar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de estas actividades en el último periodo del 2013, toda vez que son de vital importancia para mitigar riesgos de corrupción y promover la transparencia en la gestión institucional. Es necesario tener en cuenta que estas actividades deben acumularse con las propuestas a diciembre 31 y por lo tanto requieren una mayor atención por parte de los líderes de cada proceso.

ESTRATEGIA DE RENDICION DE CUENTAS

Para este componente se formularon cuatro actividades cuyo grado de avance alcanzó el 42%. Su ejecución se enfocó a la disposición de información institucional a través de la página web, ejercicios de participación ciudadana y control social, implementación de mecanismos de interacción efectiva con los beneficiarios de los programas de la CVP, y optimización de las herramientas

disponibles para mantener actualizada la información de peticiones, quejas y reclamos.

Producto del seguimiento se evidencia que la página web contiene información desactualizada sobre metas y avances, plan de compras y presupuesto para divulgación y publicación. Así mismo no se tiene acceso a información sobre el plan de acción de la vigencia 2013 y la rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2012.

Por su parte el Programa de Mejoramiento de Vivienda ha implementado mecanismos de interacción con la ciudadanía a través de la estrategia gobierno en proximidad. Así mismo ha generado espacios de participación ciudadana en la mesa técnica de Altos de la Estancia. Se recomienda instar a los demás programas misionales para que ejecuten estas labores desde su competencia.

Finalmente se ha adelantado un trabajo conjunto con la Dirección de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Mayor para optimizar las herramientas que dispone la entidad para el control y seguimiento de peticiones, quejas y reclamos (CORDIS-SDQS).

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con relación a los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, la Caja de la Vivienda Popular estableció la necesidad de definir la caracterización de nuestros usuarios, revisar y actualizar el portafolio de servicios, capacitar a los servidores públicos de atención al ciudadano, socializar los derechos y deberes de los ciudadanos y mantener dispuestos en la página web los formatos y documentos que requieran los ciudadanos para acceder a los servicios que presta la entidad.

El grado de avance de este componente para el periodo evaluado es del 70% toda vez que la caracterización de usuarios, el portafolio de servicios y los formatos se encuentran en revisión por parte de la Alta Dirección antes de ser dispuestos para su aplicación. Por su parte el Plan Institucional de Capacitación ha sido ejecutado permanentemente incluyendo temáticas relacionadas con Servicio al Ciudadano, la organización, normatividad, canales de comunicación, aplicativos para administración de correspondencia CORDIS y SDQS, e Informe sobre los resultados de la encuesta de percepción del servicio ofrecido a los ciudadanos.

Dado que la Entidad suscribió su carta de derechos y deberes de los ciudadanos la cual dio a conocer mediante carteleras, se recomienda publicarla en la página web institucional para que sea consultada por todas las partes interesadas.

Los resultados obtenidos del seguimiento realizado evidencian que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, presenta un avance general del 52%, tal como se ilustra a continuación:

COMPONENTE	AVANCE
MAPA DE RIESGOS	46%
ANTI TRÁMITES	50%
RENDICION DE CUENTAS	42%
ATENCION AL CIUDADANO	70%
TOTAL	52%

Estos resultados evidencian la necesidad de contar con un mayor nivel de compromiso por parte de los líderes de proceso y de los y las servidores(as) públicos(as) toda vez que la prevención de actos de corrupción y la promoción de la transparencia en la gestión pública es un asunto que involucra a todo el personal de la Caja de la vivienda Popular.

El detalle del seguimiento a cada una de las acciones propuestas para este periodo se encuentra en el cuadro anexo denominado “Formato de Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

Sin otro particular,

LUIS ROBERTO CRUZ GONZÁLEZ
Asesor de Control Interno

Elaboró: Rosalba Guzmán G. – Técnico