

**Control
Interno**



SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

RAPE Región Central



Septiembre a diciembre de 2016

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:	CÓDIGO:	PÁGINA 1 DE 26	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	Página 1 de 26	

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre a diciembre de 2016

Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE – REGIÓN CENTRAL

DIEGO GARCÍA BEJARANO
Director Ejecutivo

OSCAR FLOREZ MORENO
Director Administrativo y Financiero

ANDREA LIZETT VELANDIA RODRÍGUEZ
Directora de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos

SANDRA MILENA JIMÉNEZ CASTAÑO
Jefe de Oficina Asesora de Planeación Institucional

DIANA RAMÓN OLAYA
Asesora de Comunicaciones y Prensa

JUAN MANUEL PINZÓN CÁCERES
Asesor Jurídico

JHON EMERSON ESPITIA SÚAREZ
Asesor de Control Interno

Edición
Enero de 2017



Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702
Bogotá, D. C. - Código postal 111321
PBX: 3297380
www.regioncentralrape.gov.co

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 2 de 26
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre a diciembre de 2016

Tabla de Contenido

Introducción	3
Información General.....	4
Marco Legal	4
Objetivo	6
Alcance	6
Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	7
Elaboración y Publicación del Plan.....	7
Balance General	9
Nivel de Avance por Componentes	12
Primer componente: Gestión de riesgos de corrupción	13
Segundo componente: Racionalización de Trámites	14
Tercer componente: Rendición de Cuentas	15
Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.....	17
Quinto componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información ..	21
Sexto componente: Iniciativas Adicionales	23
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	25

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:	CÓDIGO:	Página 3 de 26	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Septiembre a diciembre de 2016

Introducción

El proceso de Control Interno, con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta a la Dirección Ejecutiva de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), el informe del seguimiento realizado al Plan de Acción con las Estrategias previstas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Entidad, en el marco de las disposiciones legales vigentes sobre la materia, en especial, en cumplimiento de los artículos 2.1.4.5 y 2.1.4.6 del Decreto 124 de 2016 *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, y del artículo 5 del Decreto 2641 de 2012 que, al reglamentar el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, determina que *“El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos”*.

El informe se centra en la revisión del cumplimiento de cada uno de los elementos previstos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" del Departamento Administrativo de la Función Pública, por parte de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central). Este ejercicio se realiza con la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano previsto para la vigencia 2016 y continua con el seguimiento y el control a la implementación de los elementos requeridos para el desarrollo de cada uno de los componentes y subcomponentes del Plan, así como con el análisis del nivel de avance de cada una de las actividades consignadas por los procesos de la RAPE, Región Central.



Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702
Bogotá, D. C. - Código postal 111321
PBX: 3297380
www.regioncentralrape.gov.co

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	VIGENTE A PARTIR DE:
	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	09-Dic-2016
			Página 4 de 26

Información General

Tipo de Informe:

Seguimiento de Control Interno

Fuente(s) de la Información:

1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano RAPE 2016. Oficina Asesora de Planeación.
2. Plan de Acción Componentes PAAC: Información de los avances en el desarrollo de los compromisos establecidos por todos los procesos involucrados.

Marco Legal

- **Decreto 124 de 2016, arts. 2.1.4.5 y 2.1.4.6**, Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

Artículo 2.1.4.5. Verificación del cumplimiento. La máxima autoridad de la entidad u organismo velará de forma directa porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción": La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

Según el documento de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2", las Fechas de seguimientos y publicación, que debe considerar la Oficina de Control Interno para realizar seguimiento, (tres) 3 veces al año, son:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtir dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

Artículo 2.1.4.6. Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos; estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.



Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702
Bogotá, D. C. - Código postal 111321
PBX: 3297380
www.regioncentralrape.gov.co

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	Página 5 de 26
	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	

Por su parte, el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- **Decreto DAFP 2482 de 2012 (Art.3o., literal b),** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión

Art. 3°. Políticas de Desarrollo Administrativo. Adóptense las siguientes políticas que contienen, entre otros, los aspectos de que trata el artículo 17 de la Ley 489 de 1998:

Literal b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

- **Decreto 2641 de 2012, Art. 5 y 7,** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

Art. 5. El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

Art. 7. 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.

- **Ley 1474 de 2011, Arts. 73,** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Art. 73. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. (Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012). Señala la obligatoriedad para cada entidad del orden nacional, departamental y municipal de elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano; siendo uno de sus componentes el Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigar estos riesgos. Al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, -hoy Secretaría de Transparencia-, le corresponde diseñar la metodología para elaborar el Mapa de Riesgos de Corrupción.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	Página 6 de 26
	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	

Objetivo

Presentar el seguimiento cuatrimestral que el proceso de Control Interno realiza al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), en atención especial de las disposiciones contenidas en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Alcance

El informe se centra en la revisión del cumplimiento de cada uno de los elementos previstos en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" del Departamento Administrativo de la Función Pública, por parte de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central). Este ejercicio se realiza con la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano previsto para la vigencia 2016 y continua con el seguimiento y el control a la implementación de los elementos requeridos para el desarrollo de cada uno de los componentes y subcomponentes del Plan, que se manifiesta con el análisis del nivel de avance de cada una de las actividades consignadas por los procesos de la RAPE, Región Central.

Para el análisis integral de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la RAPE Región Central, se deben considerar los informes que realiza Control Interno para hacer seguimiento al cumplimiento de las determinaciones previstas en la normatividad vigente, en especial en lo que tiene que ver con el Mapa de Riesgos de Corrupción, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y la Atención a las PQRS, documentos que se encuentran disponibles en la página web de la entidad, o se pueden consultar directamente a través del link <http://regioncentralrape.gov.co/informes-control-interno/>.



Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702
Bogotá, D. C. - Código postal 111321
PBX: 3297380
www.regioncentralrape.gov.co

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:	CÓDIGO:	Página 7 de 26	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

El proceso de Control Interno, en atención de la normatividad vigente, presenta el seguimiento a la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano previsto para la vigencia 2016, en donde, como primera medida, se realiza la verificación de la elaboración del mismo en atención de las disposiciones contenidas en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" del Departamento Administrativo de la Función Pública, así como su correspondiente publicación. Posteriormente, se presenta un balance general del seguimiento y control a la implementación de los elementos requeridos para el desarrollo de cada uno de los componentes y subcomponentes del Plan. Finalmente, se establece un breve análisis del nivel de avance de cada una de las actividades consignadas por los procesos de la RAPE, Región Central.

Elaboración y Publicación del Plan

Con la participación de todos los procesos involucrados se logró establecer el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de la vigencia 2016, trabajo que fue liderado, coordinado y consolidado por la Oficina Asesora de Planeación, quien realizó la correspondiente publicación en la página web de la entidad, con el apoyo del proceso de Gestión TICS. El link de acceso directo al PAAC es <http://regioncentralrape.gov.co/plan-anticorrupcion/>, a través del cual, funcionarios y contratistas de la entidad, así como las partes interesadas, podrán conocer la forma como se estructuró el documento y cada uno de los compromisos de la RAPE Región Central.

Para acceder a este vínculo, se puede utilizar el link ubicado en la parte derecha de la página o bien puede seguirse la ruta: ATENCIÓN AL CIUDADANO/Plan Anticorrupción. En el siguiente pantallazo, se aprecian las dos formas de acceder.



	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	Página 8 de 26
	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	

Es importante destacar que fue necesario ajustar el PAAC de la vigencia 2016, por cuanto el planteamiento inicial, adoptado mediante la Resolución interna No. 072 de 2016, no consideró las nuevas estipulaciones contempladas en los arts. 2.1.4.5 y 2.1.4.6, del Decreto 124 de 2016 *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al ‘Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano’”*.

De esta forma, la Oficina Asesora de Planeación logró coordinar los ajustes correspondientes, e iniciando el segundo semestre, gestionó la adopción de la Resolución 180 de 2016, *“Por medio de la cual se modifica la Resolución 072 de 2016 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de la vigencia 2016”*, cuyo documento anexo contempla todos los componentes previstos en la guía con las "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" del Departamento Administrativo de la Función Pública, a saber:

- Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- Racionalización de Trámites.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- Iniciativas adicionales

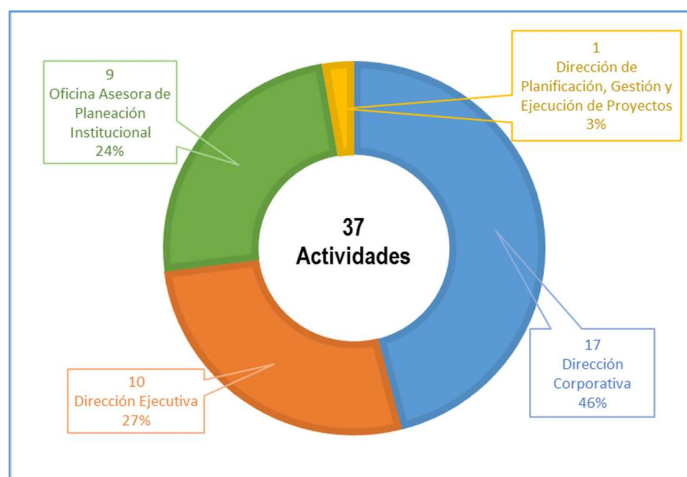
Para fortalecer la presentación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se sugiere que para la versión 2017, antes de iniciar la presentación del desarrollo de cada uno de sus componentes, se incorpore una breve contextualización de la entidad, de tal manera que el lector obtenga una visión general de la misión, visión, objetivos, estrategias, productos y servicios de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), así como un contexto de su entorno.

Se destacan los esfuerzos realizados por la Oficina Asesora de Planeación para socializar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con todos los funcionarios de la entidad y así optimizar el ejercicio de autocontrol y autoevaluación para atender y verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos por cada proceso de la entidad.

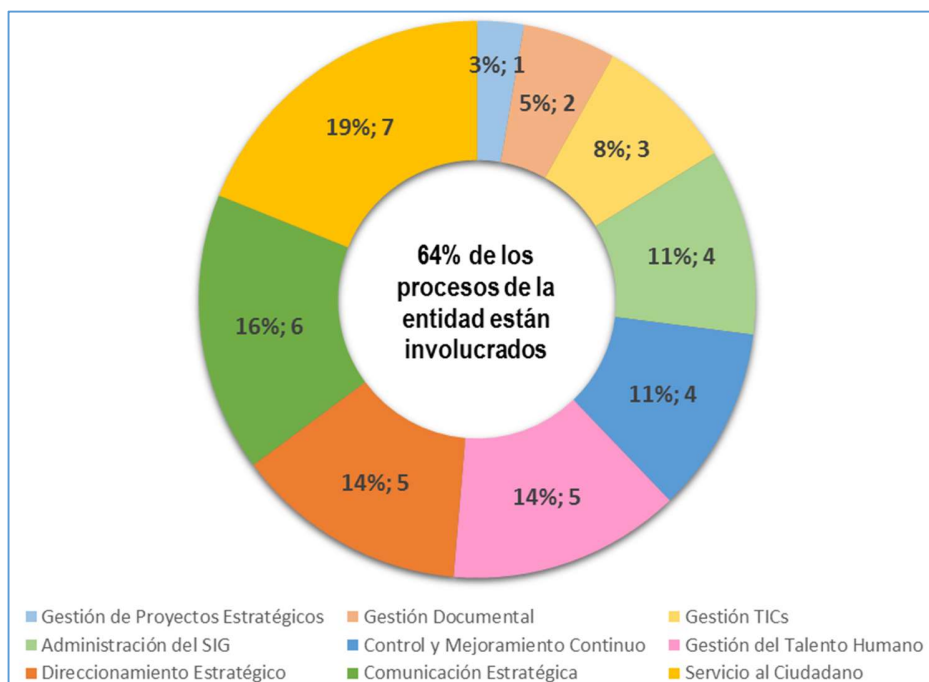
	TIPO DE DOCUMENTO:	FORMATO	VERSIÓN No. 02
	PROCESO:	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO	
	TÍTULO:	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	CÓDIGO: F-CMC.02 - 01
			VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
			Página 9 de 26

Balance General

La entidad programó un total de 37 actividades para atender los elementos que conforman cada uno de los componentes previstos para el desarrollo de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano durante la vigencia 2016. La mayor parte de estas actividades quedaron bajo la responsabilidad de la Dirección Corporativa (17 actividades que representan el 46% del total del PAAC), 10 de ellas serán atendidas por los procesos de la Dirección Ejecutiva (27%), 9 por la Oficina Asesora de Planeación (24%), y 1 por la Dirección de Planificación, Gestión y Ejecución de Proyectos (3%).



De los 14 procesos que conforman la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE-Región Central), 9 tienen algún tipo de compromiso con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano programado para la vigencia 2016 (64% de los procesos). De éstos, los que más actividades tienen previstas son, en su orden: Servicio al Ciudadano (7), Comunicación Estratégica (6), Direccionamiento Estratégico y Gestión del Talento Humano (cada uno con 5 actividades), y los demás, con menos de cinco actividades.

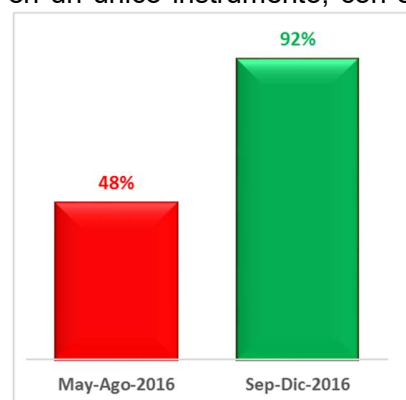


	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	Página 10 de 26
	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	

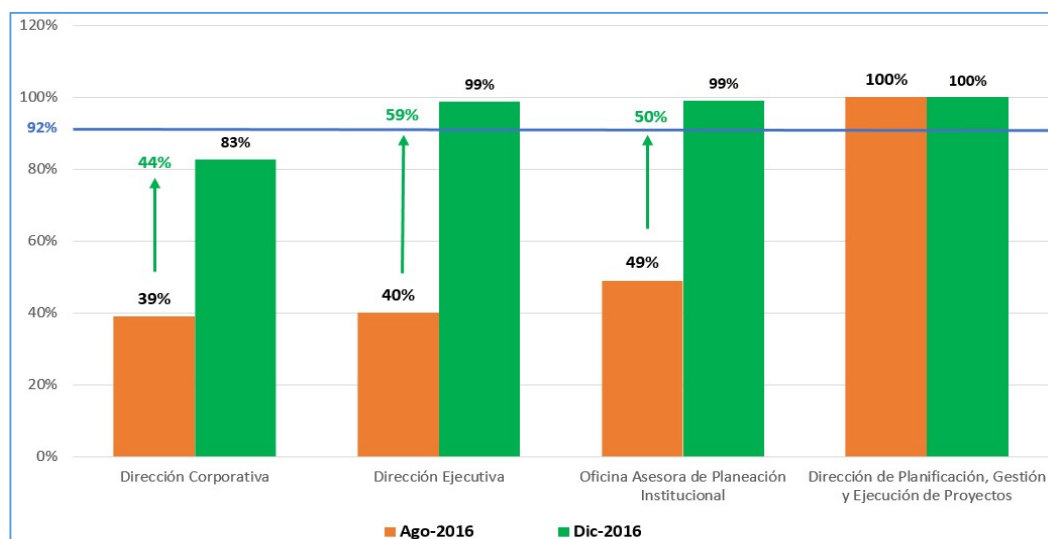
La entidad ha sido rigurosa en garantizar que los procesos cumplan con el ejercicio de monitoreo y revisión, por lo menos cada cuatrimestre, del avance de las actividades previstas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2016, con lo cual se fomenta el autocontrol y se puede medir la correspondiente efectividad de la ejecución de los procesos y dependencias involucradas.

Para esta labor, la Oficina Asesora de Planeación, con el apoyo del proceso de Control Interno, ha establecido herramientas que permiten consolidar la información en un único instrumento, con el que es posible generar reportes gráficos que facilitan el análisis correspondiente.

De esta forma, la información con corte a diciembre 31 de 2016, permite evidenciar que la entidad ha atendido en gran medida los compromisos establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia, alcanzando una ejecución del 92%, que demuestra los esfuerzos que la entidad adelantó, especialmente durante los últimos cuatro meses, por cuanto a agosto 31 presentaba un nivel de cumplimiento del 48%, lo cual indica que durante el cuatrimestre reciente se gestionó el 44% de las responsabilidades inmersas en dicho PAAC.



Este nivel de cumplimiento del 92%, se obtiene como resultado del promedio simple de los porcentajes de ejecución de las 37 actividades programadas. Al revisar la ejecución por dependencias, se observa que la única actividad que se contempló para el área misional fue atendida al 100%. La ejecución de las actividades de la Oficina Asesora de Planeación y de la Dirección Ejecutiva alcanzaron un cumplimiento del 99%. Entre tanto, la Dirección Corporativa presentó un promedio de ejecución del 83%.

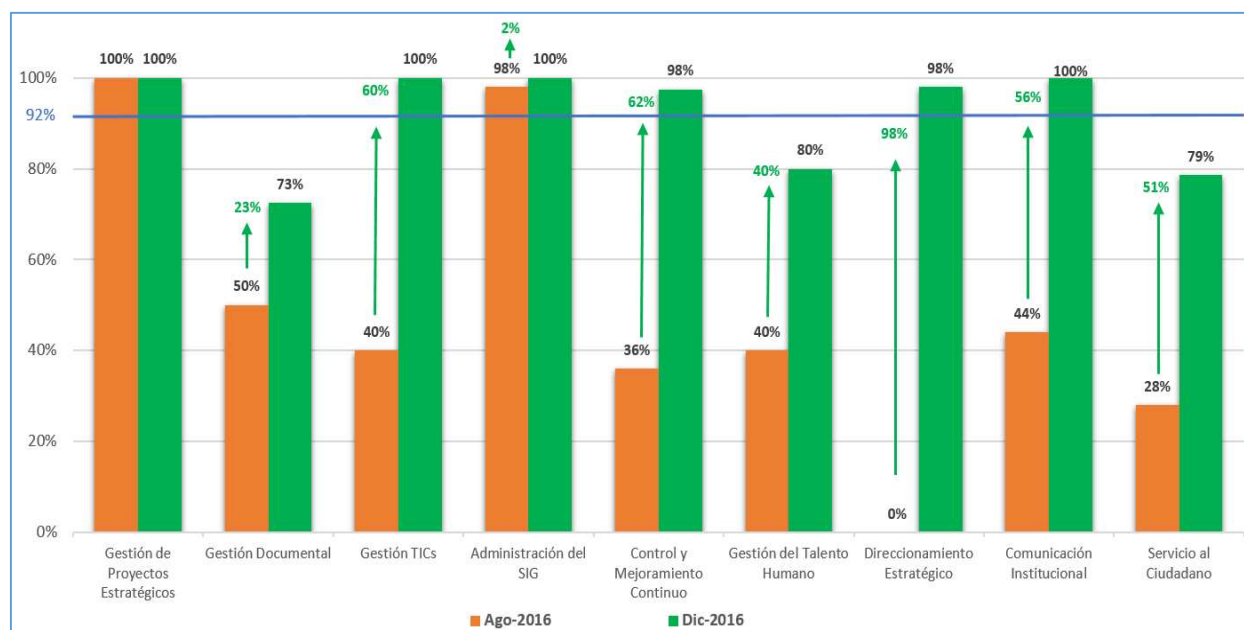


	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	Página 11 de 26
	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	

Como se observa, todas las dependencias de la entidad realizaron enormes esfuerzos por buscar el cumplimiento de los compromisos previstos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Al revisar la ejecución detallada de las actividades asociadas a cada uno de los procesos con los que cuentan estas dependencias, también resultan evidentes los resultados logrados por cada quien, en donde se destacan el Proceso Misional, Administración del SIG, Gestión TICs, Direccionamiento Estratégico y Comunicación Institucional, por haber alcanzado un nivel de cumplimiento entre el 98% y el 100%.

De igual forma, es importante resaltar los esfuerzos de procesos que contaban con una baja ejecución a agosto 31 y que, durante el último cuatrimestre, mejoraron ostensiblemente su nivel de cumplimiento de los compromisos. Los procesos con los mayores niveles de avance durante el más reciente cuatrimestre son, en su orden: Direccionamiento Estratégico (98%), Control y Mejoramiento Continuo (62%), Gestión TICs (60%), Comunicación Institucional (56%), Servicio al Ciudadano (51%) y Gestión del Talento Humano (40%).



Solo tres procesos estuvieron por debajo del nivel de ejecución total de la entidad, Gestión Documental (73%), Servicio al Ciudadano (79%) y Gestión del Talento Humano (80%).

La ejecución de las actividades asociadas a cada uno de los procesos involucrados dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2016, se aprecia a continuación:

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	Página 12 de 26
	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	

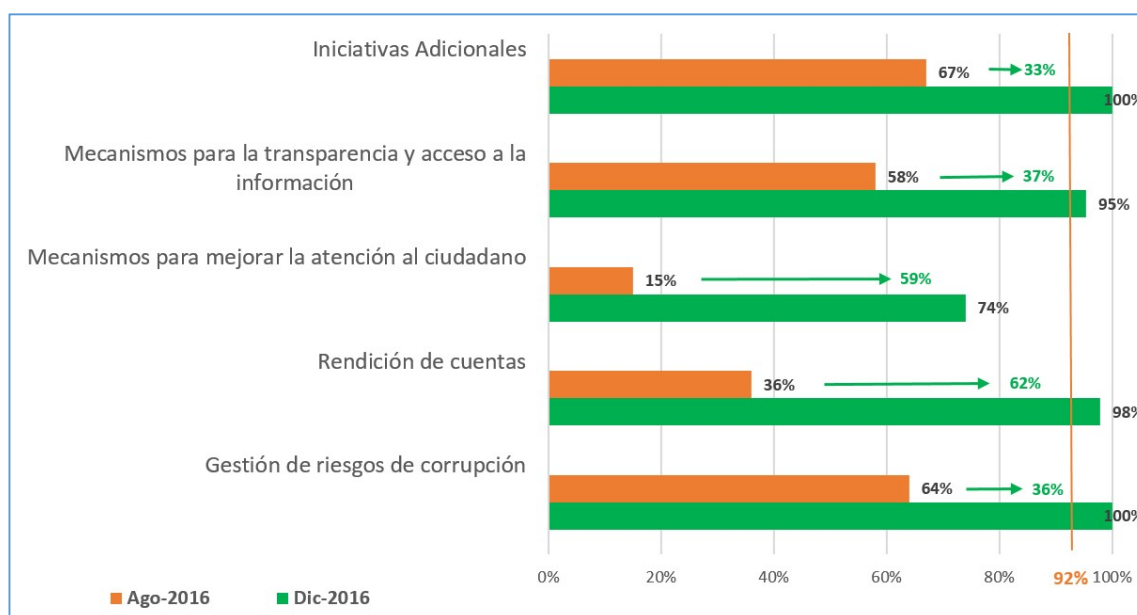
Nivel de Avance por Componentes

Como se ha mencionado, la entidad, bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación, atendió el desarrollo de los componentes previstos en la guía con las "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" del Departamento Administrativo de la Función Pública, los cuales son:

- Gestión del Riesgo de Corrupción
- Racionalización de Trámites.
- Rendición de Cuentas.
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- Iniciativas adicionales

Para cada uno de estos componentes se plantearon una serie de actividades dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, siendo el de *Rendición de Cuentas* el de mayor participación (13 actividades que representan el 35% del PAAC), seguido del componente relacionado con la *Atención al Ciudadano* con 10 actividades (27%), *Transparencia y Acceso a la Información* con 6 (16%), *Gestión de Riesgos de Corrupción* con 5 (14%) y, finalmente, 3 *Iniciativas Adicionales* (8%). El componente *Racionalización de Trámites* no presenta ejecución por las razones que serán explicadas más adelante.

La ejecución general de estos componentes, evidencia que cuatro de los cinco que gestiona la entidad, presentan un porcentaje promedio de avance que está por encima del promedio general de ejecución del PAAC (92%) y tan solo el componente de *Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano* estuvo por debajo, con un 74%.



	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	Página 13 de 26
	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	

Sin embargo, tanto el componente de *Atención al Ciudadano*, como el de *Rendición de Cuentas*, son los que mayor esfuerzo realizaron en la ejecución del último cuatrimestre de la vigencia (59% y 62% respectivamente), el primero por cuanto sus acciones estaban asociadas al nivel de desarrollo del proceso de Atención al Ciudadano, que fue creado durante el segundo semestre de 2016 en la entidad, mientras que la mayoría de las actividades del segundo componente estaban programadas para su realización durante el último trimestre de la vigencia.

Primer componente: Gestión de riesgos de corrupción

Cada uno de los cinco subcomponentes que conforman el componente de Gestión de Riesgos de Corrupción, se ejecuta a través de su correspondiente actividad, como se aprecia a continuación.

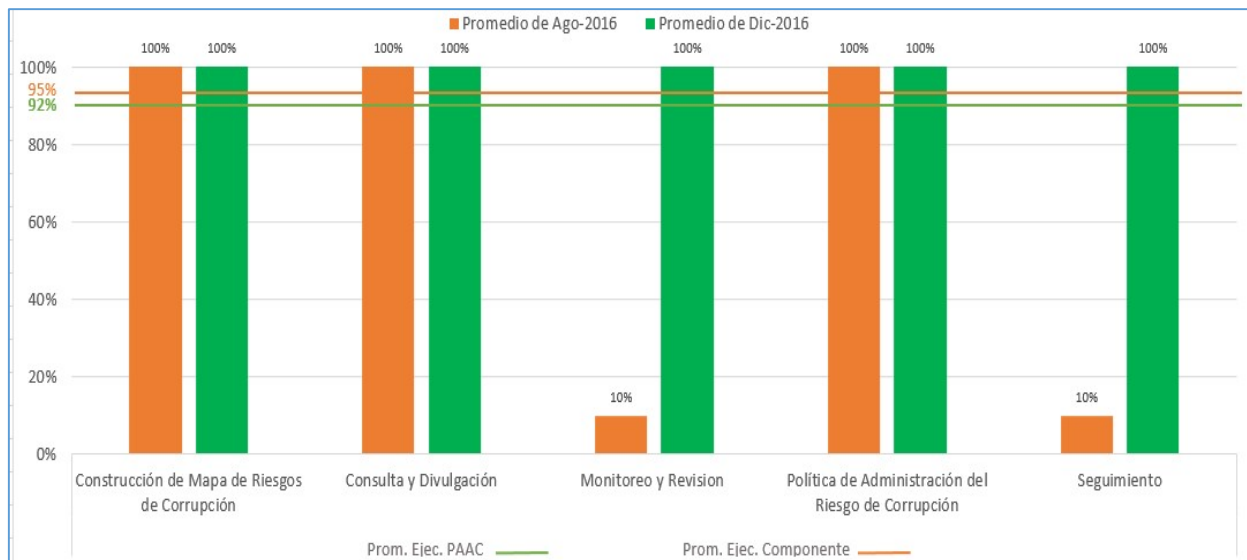
COMPONENTES		Subcomponentes		Actividades Programadas		TERCER SEGUIMIENTO (31 de Diciembre de 2016)		
Nº	Componente	Nº	Descripción Actual	Nº	Descripción Actual	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHA	% AVANCE
1	Gestión de riesgos de corrupción – mapa de riesgos corrupción	1	Política de Administración del Riesgo de Corrupción	1.1	Definir la política de administración de riesgos	Definida en el anexo Resolución 180 del 9 de agosto de 2016, por medio de la cual se modifica la Resolución 072 de 2016 del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2016,	9-ago.-2016	100%
		2	Construcción de Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Diseñar una herramienta que facilite el seguimiento	Se hizo una actualización de la base de datos, en la cual se especifica la metodología utilizada, de acuerdo a las escalas y criterios establecidos en la reglamentación vigente en Riesgos de Corrupción. Al finalizar la vigencia, se encontró que se sumaron más procesos en la identificación de posibles riesgos de corrupción.	31-dic.-2016	100%
		3	Consulta y Divulgación	3.1	Jornada de sensibilización	El 18 de agosto de 2016 en el marco del Día Nacional de la Lucha Contra la Corrupción, se hizo una sensibilización sobre el tema, en el cual participó el personal de la entidad y sus directivas.	18-ago.-2016	100%
		4	Monitoreo y Revisión	4.1	Seguimiento al cumplimiento de actividades	Se realizó el primer seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción, con corte a septiembre 30, encontrando que era necesario fortalecer la identificación de causas y consecuencias en la mayor parte de ellos. En el segundo seguimiento, con corte a diciembre 31, se encontró que se involucraron más procesos a la matriz y que existe mayor coherencia entre cada riesgo y sus causas y consecuencias, así como con los controles asociados.	31-dic.-2016	100%
		5	Seguimiento	5.1	Auditoría Interna	Se ajustó el Programa anual de auditorías y los formatos para la realización de las auditorías. La auditoría al Sistema de Gestión de Calidad, se realizó de acuerdo a como se programó en el Plan de Auditoría.	1-dic.-2016	100%

Como se aprecia en el cuadro, los cinco subcomponentes, o actividades en este caso, lograron cumplir al 100% sus compromisos, por cuanto la entidad ya cuenta con Política de Administración del Riesgo de Corrupción, el Mapa de Riesgos de Corrupción con varios seguimientos, se realizó la Auditoría al Sistema de Gestión de Calidad que estaba prevista y se realizó la jornada de sensibilización para comunicar y divulgar a todos los funcionarios el tema de riesgos de corrupción, en el marco del Día Nacional de la Lucha Contra la Corrupción, acontecido el 18 de agosto de 2016.

Para el caso de la Matriz de Riesgos Institucional, se recomienda que, en cuanto todos los procesos validen la información de sus riesgos, se oficialice la matriz de riesgos de la entidad y los riesgos de corrupción allí identificados, se involucren como parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017.

En la siguiente gráfica se identifican los avances realizados en los dos últimos cuatrimestres de la vigencia 2016, evidenciando los esfuerzos realizados en cada uno de ellos.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 14 de 26
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	



El seguimiento al cumplimiento de las determinaciones previstas en la normatividad vigente para realizar una adecuada gestión de los riesgos de corrupción, se puede consultar en el informe elaborado por Control Interno, denominado “2016 – Seguimiento a Mapa de Riesgos de Corrupción – septiembre a diciembre”, que se encuentra disponible en la página web de la entidad, a través del link <http://regioncentralrape.gov.co/informes-control-interno/>

Segundo componente: Racionalización de Trámites

De acuerdo con la información del documento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad, la misión de la RAPE Región Central consagra que “es la plataforma para concertar y gestionar iniciativas de interés común entre dos o más socios, así como entre la Región y Nación, a partir de relaciones de autonomía, interdependencia y complementariedad”¹. Así las cosas, se identifica como cliente/usuario de los servicios de la RAPE a las entidades territoriales socias del esquema regional asociativo, que incluye a las gobernaciones de Boyacá, Cundinamarca, Meta, Tolima y al Distrito Capital, sin embargo, por la naturaleza de la entidad, no se han identificado o definido trámites que deban ser desarrollados, por lo cual la estrategia de racionalización de trámites no es aplicable, dado este contexto institucional de la RAPE.

Se recomienda que en la construcción del nuevo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, se revise el alcance de los servicios que ha definido la entidad, para establecer si alguno de ellos puede considerarse como un trámite que deba documentarse.

¹ Resolución 153 de 2015 - Manual de Calidad – RAPE Región Central

 territorio para la paz	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 15 de 26
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

Tercer componente: Rendición de Cuentas

En este componente se ha planteado el desarrollo de 13 actividades a través de sus cuatro subcomponentes, a saber: Información de calidad y en lenguaje comprensible (5 actividades = 38% del total), Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones, e Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas (cada uno con 3 actividades = 23% c/u), y Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional (2 actividades = 15%).

A continuación, la relación de todas las 13 actividades previstas por este componente, con sus correspondientes avances y observaciones.

COMPONENTES		Subcomponentes		Actividades Programadas		TERCER SEGUIMIENTO (31 de Diciembre de 2016)			
Nº	Componente	Nº	Descripción Actual	Nº	Descripción Actual	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHA	% AVANCE	OBSERVACIONES
		1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1.	Actualización de la página web	En el mes de abril se puso en funcionamiento la nueva página web de la entidad, lo que significó una actualización completa de la información. Paa esta página web se han adelantado las actualizaciones correspondientes, con base en la información entregada por las áreas responsables, y la publicación de los boletines de informacion con los avances de la gestion institucional, entre otros aspectos. En este sentido, se realizaron mas de cuatro actualizaciones, debido a la información que debía publicarse en la web y se continúa en el proceso de ajuste para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia, en cuanto a los contenidos que deben incorporarse.	31-dic.-2016	100%	Aunque en efecto se ha cumplido con el compromiso de actualizar la página web de la entidad, se sugiere atender los lineamientos de la normatividad vigente en materia de transparencia y divulgación de informacion oficial de la entidad.
		1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.2.	Publicación en redes sociales	A través del proceso de Comunicación Institucional, la entidad divulga permanentemente los logros, acciones, actividades, gestiones y noticias de interés de su desarrollo institucional. Para ello, se publican diariamente notas a través de la red social Twitter, semanalmente en Facebook, y permanentemente a través de la página web.	31-dic.-2016	100%	
		1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.3.	Publicación boletines y/o comunicados de prensa	Con base en la información entregada por el área de comunicaciones se han publicado 31 boletines y 9 comunicados en la pagina web de la entidad, en la cual se se tiene un ítem definido para esto.	31-dic.-2016	100%	
		1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.4.	Envío por correo electrónico de boletines y/o comunicados de prensa	Se han enviado a los correos electrónicos que se encuentran inscritos en la página web los boletines y comunicados que se publican en la misma.	31-dic.-2016	100%	
		1	Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.5.	Elaboración, publicación y difusión de informes de gestión y de ley	En la web se han cargado informes de gestión de la entidad. Link: http://regioncentralrape.gov.co/informes-de-gestion/ . Desde julio se ha alimentado la página web con la información de los informes correspondientes a los seguimientos realizados por Control Interno. Link: http://regioncentralrape.gov.co/informes-control-interno/	26-ago.-2016	100%	El link con los informes de control interno se consolidó a partir de julio de 2016, cuando se realizó la provisión del cargo de Asesor de Control Interno.
		2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Realización de encuentros ciudadanos temáticos virtuales (uno por eje)	En el marco del ejercicio de rendición de cuentas llevado a cabo en octubre 25, en la ciudad de Villavicencio (Meta), se realizó un encuentro con los ciudadanos, partes interesadas y la ciudadanía en general, para exponer los avances de los diferentes temas misionales de la entidad. Este ejercicio utilizó herramientas como el streaming para brindarle mayor socialización y divulgación, así como el alojamiento de 4 videos denominados "La Región Central Responde" en el canal de youtube: https://www.youtube.com/channel/UC31nTR1h1eZRqSv5tGv0g	31-dic.-2016	90%	Considerando las evidencias que se tenía previsto alcanzar en el marco de esta actividad, la ejecución es consecuente con los logros realizados. Se sugiere que para la próxima vigencia se mejore la redacción de la meta, en función de las evidencias esperadas, para facilitar el correspondiente seguimiento.
		2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2.	Talleres Regionales de Rendición de Cuentas	Esta actividad se cumplio en desarrollo del Convenio de Asociacion con PROCOMUN N° 023 suscrito el 26 de abril de 2016, cuyos talleres se realizaron en cada uno de los territorios socios, así: 06 - Sep Tunja 07 - Sep Bogotá, D.C. 08 - Sep Cundinamarca 14 - Sep Villavicencio 16 - Sen Tolima	31-dic.-2016	100%	

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 16 de 26
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

COMPONENTES		Subcomponentes		Actividades Programadas		TERCER SEGUIMIENTO (31 de Diciembre de 2016)		
Nº	Componente	Nº	Descripción Actual	Nº	Descripción Actual	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHA	% AVANCE
3	Rendición de cuentas	2	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.3	Realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Se dió cumplimiento a todas las actividades previstas para el desarrollo de la Audiencia Pública de rendición de cuentas, llevada a cabo en octubre 25, en la ciudad de Villavicencio (Meta), se realizó un encuentro con los ciudadanos, partes interesadas y la ciudadanía en general, para exponer los avances de los diferentes temas misionales de la entidad. Este ejercicio utilizó herramientas como el streaming para brindarle mayor socialización y divulgación.	25-oct-2016	100%
		3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Taller con funcionarios sobre RDC y socialización estrategia	Esta actividad se cumplió el 6 de Septiembre de 2016, en el marco de la Jornada Orientada a la Calidad, el Autocontrol y la Rendición de Cuentas en la Región Central, la cual se hizo con la Oficina Asesora de Planeación Institucional, Control Interno el apoyo de la Dirección Ejecutiva y de PROCOMUN en el marco del Convenio Suscrito.	31-dic-2016	100%
		3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.2	Jornada de Rendición de cuentas interna	Se llevo a cabo en la reunión de Cierre de Vigencia 2 de diciembre de 2016, en la que participó todo el personal y se complementó con la publicación Informe de Gestión que se encuentra en el link: http://regioncentralrape.gov.co/wp-content/uploads/2016/12/INFORME-GESTI%C3%93N-REGION-CENTRAL-15-DIC-2016.pdf	31-dic-2016	100%
		3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.3	Encuesta virtual sobre temas de RDC que le interesarían a la ciudadanía	Se utilizó la red social Twitter para publicar tuits previos a la jornada de rendición de cuentas y durante la jornada, con la información sobre la gestión de cada una de las áreas gruesas de la entidad. Así mismo, se subió a la página web toda la información documentada de la jornada de rendición de cuentas. El 21 de octubre se informó sobre la jornada de rendición de cuentas. El 25 de octubre se publicó boletín informativo sobre la actividad y se les preguntó a los ciudadanos, a propósito de la jornada de rendición de cuentas, cuál cree que debería ser el tema de mayor interés de la Región Central, entre los cinco ejes estratégicos sobre los cuales trabaja. Los resultados de la encuesta son los siguientes: para el 50 por ciento de los ciudadanos, el tema de mayor interés debe ser el ambiental; para el 20 por ciento, seguridad alimentaria; y con un 15 por ciento, respectivamente, infraestructura y competitividad.	31-dic-2016	100%
		4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Informe	En julio de 2016, la RAPE publicó el informe "HACIA UN MODELO DE GESTIÓN DEL DESARROLLO REGIONAL: AVANCES, LOGROS Y DESAFÍOS", con el que desde la Dirección Técnica se realiza un balance de la gestión institucional en materia del cumplimiento misional	31-jul-2016	100%
		4	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.2	Evaluación de gestión institucional de cada dependencia y/o proceso	Se están generando informes parciales por parte de Control Interno que han permitido establecer acciones en el Plan de Mejoramiento de la entidad, que pueden apoyar la valoración de la gestión por dependencias y procesos RAPE.	31-dic-2016	90%

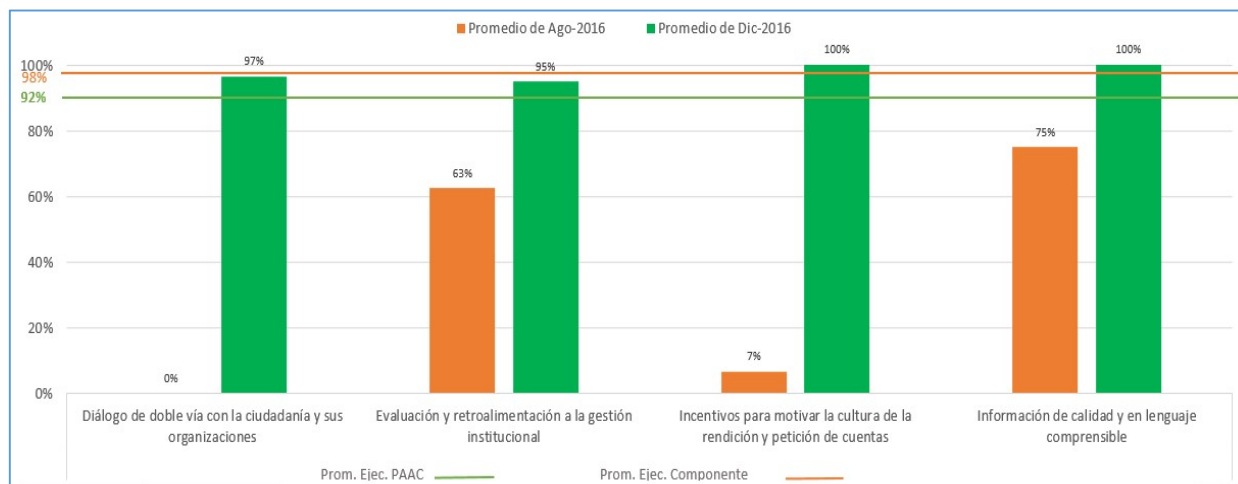
Como se observa, 11 de las 13 actividades lograron atenderse durante la vigencia, quedando solo pendiente la realización del Informe Final de la Evaluación de la Gestión de cada dependencia de la entidad, que Control Interno presentará en febrero de 2017, para dar cumplimiento al 100% del subcomponente *Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional*, cuya ejecución fue jalonada por los informes que ha desarrollado la entidad a través del proceso de Control Interno. En lo que se refiere a los encuentros ciudadanos temáticos virtuales previstos, en donde se destaca que, aunque el compromiso preveía la realización de 5 encuentros virtuales, una vez revisados los 4 videos desarrollados en el marco de esta actividad, los cuales se denominaron "La Región Central responde" (estos videos y los demás desarrollados por la entidad se pueden consultar en el canal de YouTube institucional: <https://www.youtube.com/channel/UC3l1nTR1hleZRqSv5ITGv0q>), se evidencia la interacción con la ciudadanía, cumpliendo así el cometido buscado. Se sugiere que para la próxima vigencia se mejore la redacción de la meta, en función de las evidencias esperadas, para facilitar el correspondiente seguimiento.

En la siguiente gráfica se identifican los avances realizados en los dos últimos cuatrimestres de la vigencia 2016, evidenciando los esfuerzos realizados en cada uno de los elementos del Componente Rendición de Cuentas.



Avenida Calle 26 No. 59 – 41/65 oficina 702
Bogotá, D. C. - Código postal 111321
PBX: 3297380
www.regioncentralrape.gov.co

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	Página 17 de 26
	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	



De acuerdo con esta gráfica, todos los subcomponentes superaron la ejecución promedio del PAAC de la entidad, destacándose los esfuerzos adelantados por cada uno de ellos durante el último cuatrimestre. Tan solo los componentes de *Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones*, y *Evaluación y Retroalimentación de la Gestión Institucional*, quedaron con asuntos pendientes, siendo el último el que podría atender el 100% de los compromisos, una vez control interno evalúe la gestión por dependencias de la vigencia 2016.

Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Este componente cuenta con el 27% del total de actividades previstas por la entidad en su PAAC, porcentaje que corresponde a 10 actividades previstas a desarrollar a través de cinco subcomponentes, así: 1 actividad para mejorar la Estructura administrativa y direccionamiento estratégico (10%), 1 para el Fortalecimiento de los canales de atención (10%), 2 para el Talento Humano (20%), 4 para el mejoramiento Normativo y procedimental (40%), y 2 para el Relacionamiento con el ciudadano (20%).

A continuación, la relación de las 10 actividades programadas por este componente, con sus correspondientes avances y observaciones.

 territorio para la paz	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:	CÓDIGO:	Página 18 de 26	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

COMPONENTES		Subcomponentes		Actividades Programadas		TERCER SEGUIMIENTO (31 de Diciembre de 2016)		
Nº	Componente	Nº	Descripción Actual	Nº	Descripción Actual	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHA	% AVANCE
4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1.	Fortalecer los sistemas de información que soporten el proceso de gestión documental que permita seguimiento de la correspondencia radicada por los ciudadanos o partes interesadas	Se cuenta con los documentos técnicos que definen la solución informática requerida para soportar el proceso de gestión documental, para adelantar el proceso de implementación en la vigencia 2017, debido a que en el año 2016 no se contó con los recursos suficientes para su adquisición e implementación. Con base en esto, se estructuraron los estudios previos para la adquisición de un sistema de información que soporte el proceso de gestión documental y una vez se cuente con la viabilidad presupuestal y técnica del mismo se adelantará el respectivo proceso	31-dic.-2016	50%
		2	Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Ampliar los canales de atención con cobertura virtual	Se han implementado los siguientes canales virtuales de comunicación y atención al ciudadano: 1. Página web 2. Chat vinculado a la página web a cargo de Atención al Ciudadano 3. Línea telefónica de PBX 4. Twitter Estos canales se encuentran en funcionamiento y en proceso de actualización y ajuste permanente. En cuanto al chat que se encuentra vinculado en la página web de la entidad, cabe señalar que se tuvieron algunos inconvenientes para su puesta en marcha; sin embargo, a la fecha ya se encuentra vinculado al correo de la profesional responsable de Servicio al Ciudadano para atender las peticiones que se presenten a través del mismo.	31-dic.-2016	100%
		3	Talento Humano	3.1.	Incluir un enfoque de cultura de servicio, ética, valores y gestión al cambio en la actividad de memoria institucional y disposición al cambio de la línea estratégica "Clima y Cultura Organizacional", eje "Sentido de Pertenencia Institucional", del Programa de Bienestar e Incentivos.	Inicialmente se tiene programado llevar a cabo la jornada de inducción y reintroducción en los meses de septiembre y octubre, donde se abordaría esta temática en desarrollo del Programa de Bienestar de la entidad; sin embargo, por situaciones administrativas que se presentaron como fue el cambio en la Dirección Ejecutiva no se pudo concretar la realización de la jornada general. Por lo anterior, frente a la jornada de reintroducción se avanzó en la consolidación de una agenda de trabajo, la cual requiere de un espacio de mínimo dos días para tratar todos los temas estructurales y funcionales de la entidad; razón por la cual, se aplazó para el primer semestre de 2017. En el 2016, se llevaron a cabo las respectivas inducciones en el momento del ingreso de los nuevos funcionarios resaltando la ética, los valores y la cultura organizacional de la entidad y en la actividad de cierre de vigencia se reforzaron los valores y principios institucionales y la importancia de su aplicación en el actuar administrativo de la entidad.	31-dic.-2016	50%
		3	Talento Humano	3.2.	Garantizar el cumplimiento de la temática de "Habilidades de comunicación verbal y escrita", contemplada en el Plan Institucional de Capacitación y/o Entrenamiento en el Puesto de Trabajo (PIC&E) 2016 para fomentar la calidad en las formas de comunicación verbal y escrita, logrando que estas sean asertivas y coherentes.	Se tenía programado llevar a cabo un taller sobre "Habilidades de comunicación verbal y escrita" durante la vigencia 2016, para lo cual se realizó la convocatoria para dar inicio al desarrollo de un taller dirigido por la asesora de comunicaciones de la entidad en el que se fortalecerían las habilidades de la comunicación verbal y escrita; sin embargo, por la gran cantidad de actividades programadas, las agendas de los funcionarios y la tallerista no coincidieron por lo que se propuso realizarla en el primer semestre de la vigencia 2017.	31-dic.-2016	50%
		4	Normativo y procedimental	4.1.	Definir el Procedimiento de Atención al Ciudadano - PQR y tiempos de respuesta a solicitudes de información, que incluya al menos un formato para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Se definió el procedimiento "Gestión de PQRS", el cual incluye, entre otros, los términos y condiciones para resolver los diferentes tipos de petición, la descripción de las actividades y el soporte normativo, el cual se encuentra en proceso de normalización en el marco del Sistema de Gestión de Calidad. Adicionalmente, para soportar este seguimiento se implementó una base de datos para registro de PQRS, la cual permite el evidenciar los tiempos definidos para cada caso según las normas y el tiempo real para cada caso.	31-dic.-2016	90%
		4	Normativo y procedimental	4.2.	Presentar el informe de PQRS a Control Interno de la Dirección Ejecutiva	Se entregó un informe de PQRS correspondiente al primer semestre de 2016, que incluye el seguimiento por tipo de solicitud, por canal de recepción y áreas de trabajo, el cual se encuentra publicado en la página web. Además, se actualizó el informe de atención de PQRS correspondiente al segundo semestre de 2015. En enero de 2017 se elaborará el del segundo semestre 2016. http://estaticos.regioncentralrape.gov.co/wp-content/uploads/2016/08/2016-Informe-sobre-la-atenci%C3%B3n-prestada-a-PQRS-en-la-RAPE-%E2%80%93-Semestre-1....pdf	5-jul.-2016	100%
		4	Normativo y procedimental	4.3.	Campaña informativa sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Se tenía contemplado inicialmente realizar esta campaña durante el mes de octubre de 2016, asociada al proceso de inducción y reintroducción; sin embargo, debido a las situaciones administrativas que se presentaron en esa vigencia se debió reprogramar para el primer trimestre de 2017, para lo cual ya se cuenta con los temas a desarrollar a través de la estrategia definida.	31-dic.-2016	30%

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016 Página 19 de 26
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

COMPONENTES		Subcomponentes		Actividades Programadas		TERCER SEGUIMIENTO (31 de Diciembre de 2016)			
Nº	Componente	Nº	Descripción Actual	Nº	Descripción Actual	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHA	% AVANCE	OBSERVACIONES
4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	4	Normativo y procedimental	4.4.	Definición de la política de protección de datos personales	Se encuentra definida la política de seguridad de la Información y Protección de Datos Personales, dando cumplimiento a Ley Estatutaria 1581 de 2012, definiendo los aspectos a tener en cuenta con la recolección de datos de cualquier ciudadano y el tratamiento que se debe hacer en caso de la recolección de los mismos. A partir de esto, se debe incorporar en el proceso del servicio al ciudadano, el cual se encuentra en proceso de normalización http://regioncentralrape.gov.co/politica-seguridad-2/	31-ago.-2016	100%	Considerando que la meta del compromiso se refería a la publicación de un documento, se sugiere que para futuras ocasiones se revise la coherencia entre la meta y las evidencias esperadas, con el fin de precisar el alcance de cada actividad. Para el caso de la política de protección de datos personales, la misma se encuentra como parte de la "Política de Seguridad de la Información y Protección de Datos Personales" publicada en la web.
		5	Relacionamiento con el ciudadano	5.1.	Incluir en el informe de PQRS la caracterización de los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación utilizados por la entidad.	A través de la página web, la entidad ha definido el portafolio de servicios de los usuarios de la Región Central, como resultado de la identificación de sus expectativas y necesidades. Allí se establecen las estrategias de intervención para cada servicio, los cuales fueron aprobados mediante Resolución 278 del 22 de noviembre de 2016, lo cual era indispensable para la caracterización de los usuarios. Con base en estos aspectos, actualmente la Oficina Asesora de Planeación Institucional adelanta la caracterización de usuarios lo cual se tiene previsto tenerlo en el primer trimestre de 2017.	31-dic.-2016	80%	La Dirección Técnica se encuentra afinando el alcance de cada servicio, así como la consolidación de la caracterización de los usuarios socios de la entidad. Se espera que este compromiso se cumpla en el primer trimestre de 2017, razón por la que se sugiere plantearlo como parte del PAAC de 2017.
		5	Relacionamiento con el ciudadano	5.2.	Encuesta virtual de percepción	Se realizaron preguntas virtuales a través de la cuenta de Twitter, acerca de lo que significa para el ciudadano la creación de una entidad como la Región Central. El 13 de septiembre se les preguntó a los ciudadanos, a través de esta red social, si consideraba importante para el país contar con una entidad que promueva el desarrollo regional como la Región Central. Para el 100 por ciento de los ciudadanos que respondieron la encuesta, sí es importante para el país contar con una entidad que promueva el desarrollo regional.	31-dic.-2016	100%	Aunque con la encuesta publicada y realizada a través de twitter, la entidad cumple este compromiso, se sugiere publicar los resultados correspondientes en la página web de la entidad.

Según la información del cuadro anterior, seis de los diez compromisos no alcanzaron a cumplir el 100% de ejecución. En el subcomponente *Estructura administrativa y direccionamiento estratégico*, cuyo compromiso era fortalecer los sistemas de información que soporten el proceso de gestión documental que permita seguimiento de la correspondencia radicada por los ciudadanos o partes interesadas, solo se logró gestionar los estudios previos y adelantar el proceso, pero no se alcanzó a realizar la contratación prevista. Se recomienda replantear este compromiso para hacerlo parte de las actividades del PAAC de la vigencia 2017.

En el subcomponente de *Talento Humano* y, en general, en todos aquellos compromisos planteados en el PAAC relacionados con el proceso de Gestión del Talento Humano, se observa que, en materia de Bienestar, Capacitación y Estímulos, no se logró cumplir con las actividades programadas. Se recomienda que las actividades que se establezcan para la vigencia 2017, se incorporen también como parte del Plan del Proceso de Gestión del Talento Humano para dicha vigencia, con el fin de garantizar su control y monitoreo permanente y poder así cumplir con los compromisos establecidos.

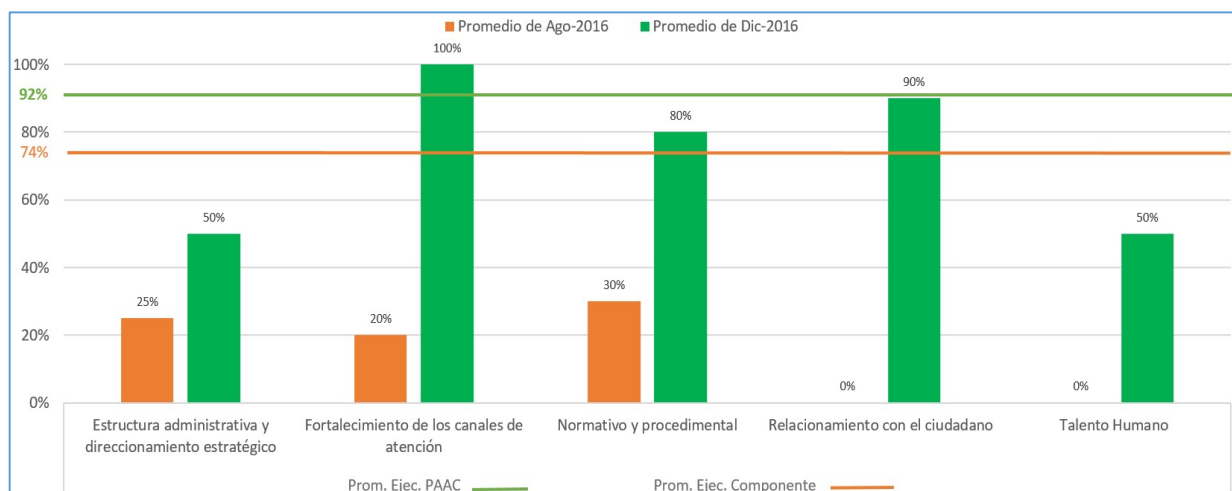
En lo que tiene que ver con el subcomponente de lo *Normativo y Procedimental*, los compromisos que no alcanzaron el 100% son los relacionados con programas de inducción y el de definir el procedimiento de atención al ciudadano - PQR y tiempos de respuesta a solicitudes de información, que incluya al menos un formato para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal, del cual solo queda pendiente su oficialización.

Finalmente, en el componente de *Relacionamiento con el Ciudadano*, desde donde se buscaba incluir la caracterización de los ciudadanos - usuarios - grupos de interés en el informe de PQRS y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación utilizados por la entidad, seguirá pendiente hasta tanto la Dirección Técnica termine de depurar la información correspondiente asociada a cada uno de los servicios misionales de la entidad. Se espera que este

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 20 de 26
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

compromiso se cumpla en el primer trimestre de 2017, razón por la que se sugiere plantearlo como parte del PAAC de dicha vigencia.

Al comparar los niveles de ejecución de estos subcomponentes, en los dos últimos cuatrimestres, es notorio el esfuerzo adelantado entre septiembre y diciembre de 2016 en cada uno de ellos.



El subcomponente con mejor ejecución es el de *Fortalecimiento de los canales de atención*, que presenta una ejecución del 100%, y se relaciona con la ampliación de los canales de atención con cobertura virtual, en donde se ha logrado la implementación de los canales virtuales de comunicación y atención al ciudadano: Contáctenos (vía página web), Chat (vinculado a la página web a cargo de Atención al Ciudadano), Línea telefónica de PBX y Twitter. Sin embargo, es necesario plantear compromisos en el PAAC de 2017, con el fin de que a canales como Contáctenos y Chat, se les hagan ajustes de configuración para mejorar la oportunidad en la interacción entre los responsables del proceso de Atención al Ciudadano y los usuarios y partes interesadas.

Además de los avances en la caracterización de los usuarios de los procesos misionales de la entidad, en el subcomponente *Relacionamiento con el Ciudadano*, también se destaca la realización de encuestas virtuales a través de la cuenta de Twitter de la entidad, en donde los usuarios pudieron interactuar y manifestar su posición frente a preguntas específicas. No obstante, aunque con las encuestas realizadas, la entidad cumple este compromiso, se sugiere publicar los resultados correspondientes en la página web de la entidad.

En el componente *Normativo y Procedimental*, que presenta un 80% de avance, resultante del promedio de ejecución de sus cuatro actividades, se destaca, además de la construcción del procedimiento de atención de las PQRS de la entidad, la elaboración, por parte del proceso de Atención al Ciudadano, de los reportes requeridos por Control Interno para el desarrollo del seguimiento al cumplimiento normativo sobre la materia, que se debe presentar semestralmente y cuyos documentos, de acceso libre a usuarios y partes interesadas, están disponibles para su consulta en la página web de la entidad, a través del link <http://regioncentralrape.gov.co/informes-control-interno/>.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:	CÓDIGO:	Página 21 de 26	
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01		

Quinto componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Los 4 subcomponentes en los que se subdivide este quinto componente del PAAC, se ejecutan a través de 6 actividades específicas, distribuidas así: Lineamientos de Transparencia Activa (1), Lineamientos de Transparencia Pasiva (1), Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información (3) y Monitoreo del acceso a la información pública (1).

A continuación, la relación de las 6 actividades programadas por este componente, con sus correspondientes avances y observaciones.

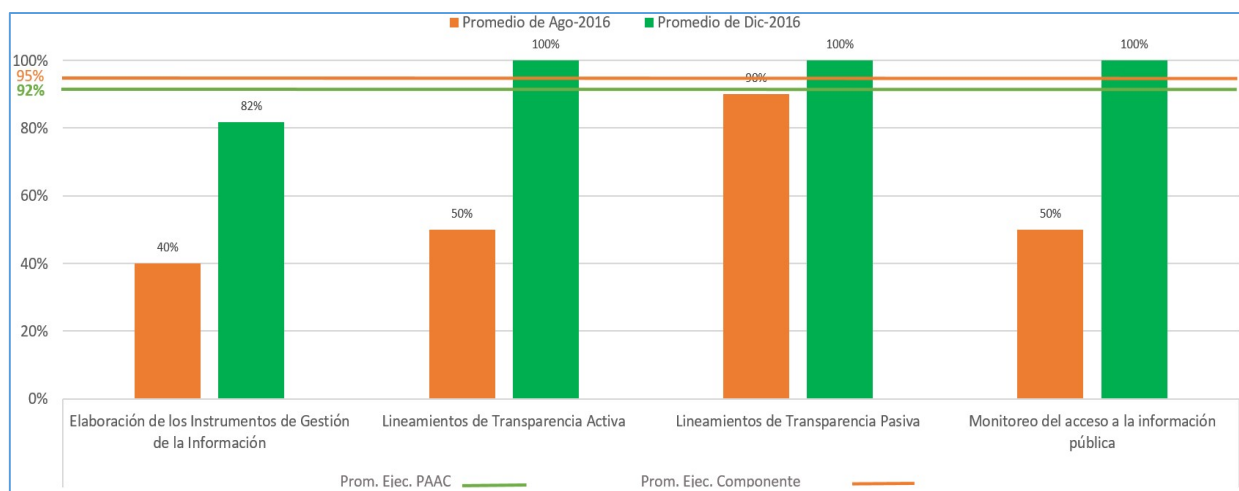
COMPONENTES		Subcomponentes		Actividades Programadas		TERCER SEGUIMIENTO (31 de Diciembre de 2016)		
Nº	Componente	Nº	Descripción Actual	Nº	Descripción Actual	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHA	% AVANCE
5	Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	1	Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Revisión de publicación de información en la página web como: estructura organizacional, procedimientos, funcionamiento y contratación pública.	Con el ejercicio de revisión del contenido de información que debe publicar la entidad en su página web, en el marco de la Ley de Transparencia, se dio cumplimiento de esta actividad, en relación con la revisión de publicación de información en la página web.	31-dic-2016	100%
		2	Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1.	Verificar que en el Procedimiento de Atención al Ciudadano - PQR y tiempos de respuesta a solicitudes de información se incluyan los estándares legales para las solicitudes de acceso a información pública	Se actualizó el procedimiento de Atención al Ciudadano - PQRs y tiempos de respuesta a solicitudes de información y solo queda pendiente su oficialización por parte de la Oficina Asesora de Planeación. Además, se actualizó el informe de atención de PQRS correspondiente al segundo semestre de 2015 y se generó el informe del primer semestre de 2016. En 2017 se elaborará el del segundo semestre 2016.	20-ago-2016	100%
		3	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Elaborar el inventario de activos de información	Se cuenta con la primera versión del cuadro de clasificación documental (CCD) y el listado de documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad, con lo cual se consolidará el Inventario de Activos de Información. Considerando que a la fecha se encuentra en proceso de revisión y normalización de los procesos de la entidad, se debe realizar la actualización del CCD y el listado de documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad, con el fin de estructurar la versión final del Inventario de Activos de Información, el cual se espera tenerlo en el primer trimestre de 2017.	31-ago-2016	75%
		3	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.2.	Incluir en el Manual de Comunicaciones el esquema o protocolo de publicación de información	Se elaboró el Manual de Comunicaciones, que contiene las políticas de comunicación y publicación que debe atender la entidad. El documento fue revisado por la Oficina Asesora de Planeación y socializado por esta área a todos los funcionarios y contratistas, vía correo electrónico.	31-dic-2016	100%
		3	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.3.	Clasificación por tipo de información institucional	Debido a que se encuentra en proceso de estructuración del Inventario de Activos de Información, no se pudo consolidar el documento de clasificación por el tipo de información institucional, considerando que es una etapa previa para cumplir con este propósito; sin embargo se cuenta con los datos básicos de la matriz.	31-dic-2016	70%
		4	Monitoreo del acceso a la información pública	4.1.	Presentar el informe de PQRS a Control Interno de la Dirección Ejecutiva	Se entregó un informe de PQRS correspondiente al primer semestre de 2016, que incluye el seguimiento por tipo de solicitud, por canal de recepción y áreas de trabajo, el cual se encuentra publicado en la página web. Además, se actualizó el informe de atención de PQRS correspondiente al segundo semestre de 2015. En enero de 2017 se elaborará el del segundo semestre 2016. http://regioncentralrape.gov.co/informes-control-interno/	31-dic-2016	100%

Tan solo dos de las actividades previstas en este componente, no lograron alcanzar el 100% de ejecución y las dos hace parte del subcomponente *Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información*: En la primera, relacionada con elaborar el inventario de activos de información, se construyó la primera versión del cuadro de clasificación documental (CCD) y el listado de documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad, con lo cual se consolidará el Inventario de Activos de Información, sin embargo, aún no se culmina la labor de normalizar todos los procesos de la entidad y su correspondiente información, labor que ya ha quedado prevista para el primer trimestre de 2017. En la segunda, cuyo fin era realizar la clasificación documental por tipo de

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	Página 22 de 26
	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	

información institucional, por estar relacionada con la primera, no se pudo consolidar el documento correspondiente, aunque ya la entidad cuenta con los datos básicos de la matriz. Se sugiere replantear estas actividades como parte del PAAC de la vigencia 2017.

Así las cosas, la mirada de ejecución por subcomponentes da cuenta del cumplimiento de la totalidad de compromisos de tres de los cuatro que conforman el componente Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, como se aprecia en la siguiente gráfica.



En el subcomponente *Lineamientos de Transparencia Pasiva*, actividad que se relaciona con la verificación de la inclusión de estándares legales para las solicitudes de acceso a información pública, en el Procedimiento de Atención al Ciudadano - PQR y tiempos de respuesta a solicitudes de información, a pesar de estar pendiente la oficialización por parte de la Oficina Asesora de Planeación, considerando que las recomendaciones realizadas por Control Interno para optimizar la información de atención de PQRS de la entidad, han quedado plasmadas en el Plan de Mejoramiento de la entidad, desde donde se continuará realizando el respectivo seguimiento, es posible dar cumplimiento a este compromiso. Sobre este asunto, que también trata el subcomponente de *Monitoreo del acceso a la información pública*, también se dio cumplimiento al compromiso de presentar el informe de PQRS a Control Interno, desde el proceso de Atención al Ciudadano.

Por su parte, en el subcomponente *Lineamientos de Transparencia Activa*, aunque la entidad cumplió el compromiso de revisar la publicación de información de la página web, es importante tomar acción para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley de Transparencia, asunto que se recomienda establecer como acción en el PAAC 2017. El seguimiento al cumplimiento de las determinaciones previstas en la normatividad vigente para realizar una adecuada gestión en materia de transparencia y acceso a la información, se puede consultar en el informe elaborado por Control Interno, denominado “2016 – Seguimiento al cumplimiento Ley de Transparencia – septiembre a diciembre”, que se encuentra disponible en la página web de la entidad, a través del link <http://regioncentralrape.gov.co/informes-control-interno/>

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	Página 23 de 26
	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	

Finalmente, en el subcomponente *Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información*, que presenta un nivel de ejecución del 82%, se logró normalizar el Manual de Comunicaciones, que contiene las políticas de comunicación y publicación que debe atender la entidad. El documento fue revisado por la Oficina Asesora de Planeación y socializado por esta área a todos los funcionarios y contratistas, vía correo electrónico en diciembre de 2016.

Sexto componente: Iniciativas Adicionales

Además de los cinco componentes de obligatorio abordaje por parte de las entidades públicas, a través de su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central) decidió considerar un componente con Iniciativas Adicionales, en donde planteó el desarrollo de tres actividades específicas, a las cuales ya dio cumplimiento.

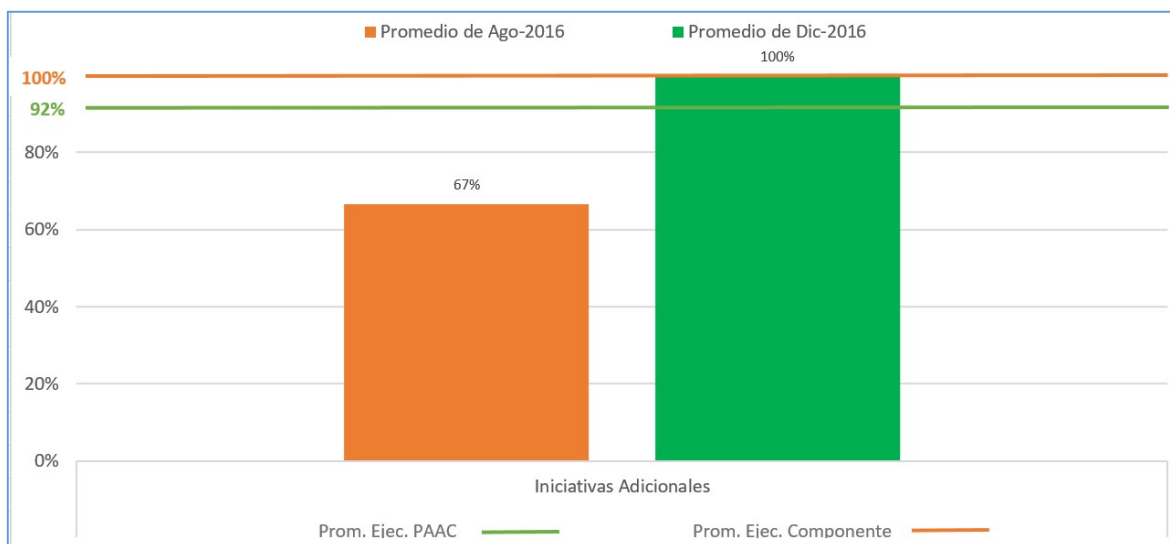
COMPONENTES		Subcomponentes		Actividades Programadas		TERCER SEGUIMIENTO (31 de Diciembre de 2016)		
Nº	Componente	Nº	Descripción Actual	Nº	Descripción Actual	ACTIVIDADES CUMPLIDAS	FECHA	% AVANCE
6	Iniciativas Adicionales	1	Iniciativas Adicionales	1.1.	Desarrollar en la agenda de reinducción de funcionarios un punto sobre Ética Pública.	Para abordar esta temática se llevó a cabo una actividad el 18 de agosto de 2016, en la cual se desarrollaron los aspectos incorporados en la Ley de Transparencia, una reflexión sobre la responsabilidad de cuidar y proteger lo público y se firmó el compromiso de lucha contra la corrupción por parte de los funcionarios.	31-dic.-2016	100%
		1	Iniciativas Adicionales	1.2.	Realizar una jornada de lucha contra la corrupción que incluya una actividad de firma de compromiso de integridad y transparencia	Se llevó a cabo el 18 de agosto de 2016 una jornada de reflexión sobre la responsabilidad de cuidar y proteger lo público y se entregó a los funcionarios de la Región Central un compromiso de lucha contra la corrupción para invitarlos a que de manera voluntaria lo firmaran, como una apuesta para este proceso.	31-dic.-2016	100%
		1	Iniciativas Adicionales	1.3.	Actualización del Código de Ética y Buen Gobierno	Se está adelantando el proceso de revisión del Código de Ética y Buen Gobierno para definir los ajustes que se requieran. Sin embargo, este Código fue adoptado por la entidad mediante Resolución 155 de 2015, "por la cual se dictan las disposiciones de ética pública, relativa a los principios, valores, acuerdos, compromisos y protocolos éticos de la Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE Región Central".	31-dic.-2016	100%

En efecto, la entidad ya realizó las actividades relacionadas con la realización de una jornada de lucha contra la corrupción que incluyó una actividad de firma de compromiso de integridad y transparencia, así como con la actualización del Código de Ética y Buen Gobierno. En la primera actividad, que se llevó a cabo el 18 de agosto de 2016, se realizó una jornada de reflexión sobre la responsabilidad de cuidar y proteger lo público y se los funcionarios de la Región Central oficializaron con su firma el compromiso de lucha contra la corrupción. Este ejercicio fue aprovechado como estrategia de reinducción a los funcionarios de la entidad, en el marco de la Ética Pública como mecanismo anticorrupción.

La tercera también reporta un cumplimiento del 100% por cuanto ya la entidad cuenta con Código de Ética y Buen Gobierno, el cual fue adoptado mediante Resolución 155 de 2015, "por la cual se dictan las disposiciones de ética pública, relativa a los principios, valores, acuerdos, compromisos y protocolos éticos de la Región Administrativa y de Planeación Especial RAPE Región Central".

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
TITULO:		CÓDIGO:	Página 24 de 26
INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO		F-CMC.02 - 01	

En la siguiente gráfica se identifican los avances realizados en los dos últimos cuatrimestres de la vigencia 2016, evidenciando los esfuerzos realizados en cada uno de los elementos del Componente Iniciativas Adicionales.



	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	Página 25 de 26
	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con el ajuste realizado por la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central) para actualizar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2016, quedo de manifiesto el interés y la preocupación de la alta dirección por implementar adecuadamente los mecanismos y estrategias que se han establecido sobre la materia, en especial las disposiciones señaladas en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Sobre el particular, se resalta el trabajo coordinado por la Oficina Asesora de Planeación Institucional para adelantar estos ajustes, en donde se logró establecer, por parte de los directivos y funcionarios responsables de cada proceso de la entidad, compromisos asociados a cada uno de los subcomponentes en que se subdividen los cinco componentes que deben conformar los Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de las entidades públicas, acciones con las cuales la RAPE Región Central, garantiza el cumplimiento de la normatividad vigente en esta materia.

En cuanto al nivel de ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la RAPE Región Central, se reconocen los esfuerzos adelantados por la entidad para procurar alcanzar el 100%, sin embargo, algunas acciones quedaron previstas para el primer trimestre de 2017, por lo cual el nivel de cumplimiento del PAAC fue del 92%. Se destaca, sin embargo, el incremento de este nivel de ejecución en relación con el alcanzado en agosto 31 de 2016, cuando se reportó un balance del 48%, lo cual indica que la gestión del último cuatrimestre permitió avances que equivalen al 44% del PAAC, que evidencia el alto compromiso de los procesos de la entidad, para garantizar el cumplimiento de las actividades programadas para 2016.

Con el fin de complementar el trabajo realizado o establecer estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2017, el proceso de Control Interno mantiene las recomendaciones del informe anterior y plantea nuevas sugerencias de mejora, a saber:

- Para fortalecer el documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se sugiere que para la versión 2017, antes de iniciar la presentación de cada uno de sus componentes, se incorpore una breve contextualización de la entidad, de tal manera que el lector obtenga una visión general de la misión, visión, objetivos, estrategias, productos y servicios de la Región Administrativa y de Planeación Especial (RAPE- Región Central), así como un contexto de su entorno.
- Identificar e implementar más y mejores mecanismos de socialización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin de que sea entendido por todos los funcionarios de la entidad y, con ello, se optimice el ejercicio de autocontrol y autoevaluación para atender y verificar el cumplimiento de los compromisos establecidos por cada proceso de la entidad.

	TIPO DE DOCUMENTO:		VERSIÓN No. 02
	FORMATO		
	PROCESO:		VIGENTE A PARTIR DE: 09-Dic-2016
	CONTROL Y MEJORAMIENTO CONTINUO		
	TITULO:	CÓDIGO:	Página 26 de 26
	INFORMES Y SEGUIMIENTOS DE CONTROL INTERNO	F-CMC.02 - 01	

- Revisar y analizar las recomendaciones de los informes de seguimiento al cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Mapa de Riesgos de Corrupción, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y la Atención a las PQRS, con el fin de establecer acciones de mejoramiento en la implementación de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- En la programación del PAAC 2017, se sugiere revisar la coherencia entre las metas planteadas y las evidencias que las respaldarán, con el fin de facilitar la labor de monitoreo y seguimiento y, en especial, la identificación y el alcance de los logros en función de dichas metas.
- Se debe procurar plantear actividades y compromisos que estén previstos cumplir durante el año, esto es, a más tardar el día 31 de diciembre de 2017, con el fin de atender el 100% de cumplimiento del PAAC durante la vigencia.
- Considerando que los procesos de la entidad han realizado una mejor identificación de sus riesgos, se sugiere involucrar los que se han catalogado como posibles riesgos de corrupción, en el componente gestión de riesgos de corrupción del nuevo PAAC.
- Se recomienda que en la construcción del nuevo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, se revise el alcance de los servicios misionales que ha definido la entidad, para establecer si alguno de ellos puede considerarse como un trámite que deba documentarse.
- Se recomienda que las actividades de Bienestar, Capacitación y Estímulos que se establezcan para la vigencia 2017, se incorporen también como parte del Plan de Acción del Proceso de Gestión del Talento Humano para dicha vigencia, con el fin de garantizar su control y monitoreo permanente y poder así cumplir con los compromisos establecidos.
- Con el fin de garantizar la calidad y oportunidad en la atención a través de los canales Contáctenos y Chat, se sugiere incorporar en el PAAC 2017, compromisos relacionados con ajustes de configuración para mejorar la interacción entre los responsables del proceso de Atención al Ciudadano y los usuarios y partes interesadas.
- Los compromisos relacionados con la información en la página web deben estar en función de las disposiciones y lineamientos de la Ley de Transparencia y de la estrategia de Gobierno En Línea.
- Considerar la implementación de más estrategias de rendición de cuentas y de socialización de la gestión de la entidad


JHON EMERSON ESPITIA SUÁREZ
 Asesor de Control Interno