

PERIODO DE EJECUCIÓN:

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2022, se realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el periodo comprendido entre el 3 y 13 de mayo de 2022.

OBJETIVO GENERAL:

Verificar el cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría General para el primer cuatrimestre de 2022, de los componentes relacionados con la gestión de riesgos de corrupción, la racionalización de trámites, la rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, los mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública, y la integridad.

ALCANCE:

Revisar la gestión de las actividades que conforman el PAAC y los correspondientes entregables durante el primer cuatrimestre de la presente vigencia, mediante la verificación de la calidad de los soportes de avances que evidencian su cumplimiento, de conformidad con la información suministrada por las dependencias responsables a la Oficina Asesora de Planeación.

PRINCIPALES REFERENTES NORMATIVOS

- Ley 1474 de 2011, *por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción.*
- Ley 1712 de 2014, *por la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*
- Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 Presidencia de la Republica.
- Decreto Nacional 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".*
- Plan Anticorrupción vigencia 2022.

CONCLUSIÓN GENERAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2022 de la Secretaría General, se tienen definidas setenta y un (71) actividades para atender los seis componentes referentes a: Gestión de riesgos de corrupción; Racionalización de trámites; Rendición de cuentas; Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano; Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública e Integridad.

Al respecto, para el primer cuatrimestre de 2022 se llevó a cabo seguimiento a cuarenta y dos (42) actividades para las cuales se tenían programados productos entregables en el PAAC 2022, obteniendo como resultado de dicha evaluación, un cumplimiento promedio del **99,19%** de estas, encontrando la siguiente actividad con un cumplimiento parcial del 66.67% frente a lo programado para el cuatrimestre, por lo que se recomienda a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía culminar rápidamente la actividad:

4.5.1 “Realizar seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, en los diferentes canales de interacción ciudadana de la Secretaría General y en otros puntos de la Administración Distrital con el fin de retroalimentar a las entidades y organismos distritales”.

De otra parte, se efectuó seguimiento a la adopción de la recomendación formulada producto de la evaluación anterior correspondiente a la actividad 4.2.4 “Evaluar la información proveniente de los buzones de sugerencias implementados en los puntos de atención presencial -con el fin de conocer la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados en los canales de atención presencial de la RedCADE- y comunicar a los ciudadanos que participan con sus sugerencias, sobre las actividades de mejora adelantadas, en los casos que aplique,” donde se recomendó fortalecer los ejercicios de autoevaluación y seguimiento para lograr los resultados propuestos. Al respecto, se encontró que se cumplió a cabalidad con esta actividad.

RESULTADO DE LAS PRUEBAS EFECTUADAS EN EL SEGUIMIENTO

Las actividades ejecutadas y objeto de verificación correspondientes al primer cuatrimestre de 2022, son:

- Gestión del riesgo de corrupción:** Para el primer cuatrimestre de la vigencia 2022, se programaron entregables para nueve (9) actividades, sobre este componente en el PAAC 2022, las cuales se culminaron en su totalidad de manera satisfactoria:

ID	Dependencia que reporta	Actividad
1.1.1	Oficina Asesora de Planeación	Publicar la política de administración de riesgo de corrupción en el punto 2.1.5 del botón de transparencia; Políticas, lineamientos y manuales.
1.2.1	Oficina Asesora de Planeación	Actualizar y publicar el Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con la Política de Administración del Riesgo, el procedimiento "Gestión del Riesgo", los lineamientos y la normatividad vigente.
1.2.2	Oficina Asesora de Planeación	Realizar el análisis de identificación de los riesgos relacionados con el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, que involucren a la Secretaría General en sus procesos.

ID	Dependencia que reporta	Actividad
1.2.3	Oficina Asesora de Planeación	Realizar el diagnóstico de los aspectos requeridos para la implementación del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT en la Secretaría General.
1.3.1	Oficina Asesora de Planeación	Divulgar el PAAC 2022 y el mapa de riesgos de la entidad con los grupos interesados.
1.4.1	Oficina Asesora de Planeación	Consolidar los reportes de monitoreo a la gestión de los riesgos de corrupción por parte de los procesos, en el marco del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación.
1.4.2	Oficina Asesora de Planeación	Retroalimentar a las dependencias los reportes de monitoreo a la gestión de los riesgos de corrupción realizados por los procesos, en el marco del seguimiento realizado por la Oficina Asesora de Planeación.
1.5.1	Oficina de Control Interno	Realizar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y publicar el informe respectivo, de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.
1.4.3	Oficina de Control Interno Disciplinario	Promover acciones preventivas para evitar hechos de corrupción e identificar las denuncias generadas en la Entidad por estos hechos.

2. Racionalización de trámites: Este componente únicamente tiene asociada una actividad en el PAAC de la vigencia 2022, para el primer cuatrimestre no están programados productos entregables.

3. Rendición de cuentas: Para este componente se programaron y cumplieron satisfactoriamente ocho (8) actividades en el primer cuatrimestre del PAAC 2022, de acuerdo con los entregables programados:

ID	Dependencia que reporta	Actividad
3.1.1	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Elaborar y publicar el "Informe consolidado de la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General del año 2020".
3.1.2	Oficina Asesora de Planeación	Actualizar y publicar la estrategia de rendición de cuentas de la Secretaría General de acuerdo con la normatividad y los lineamientos vigentes.
3.1.3	Oficina Asesora de Planeación	Coordinar con el equipo asesor de comunicaciones el desarrollo y publicación de piezas comunicacionales sobre temas de rendición de cuentas de la Secretaría General, en los medios de comunicación internos y externos a la entidad.

ID	Dependencia que reporta	Actividad
3.1.4	Oficina Asesora de Planeación	Incluir en un ejercicio de rendición de cuentas la oferta de datos abiertos que maneja la Secretaría General y los datos abiertos publicados durante la vigencia.
3.2.2	Oficina Asesora de Planeación	Coordinar la audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad, junto con los diálogos ciudadanos definidos en la estrategia de rendición de cuentas y elaborar los informes de los mismos.
3.3.1	Oficina Asesora de Planeación	Gestionar la elaboración y divulgación de piezas comunicacionales enfocadas al fomento de la participación ciudadana para la vigencia 2022.
3.4.1	Oficina Asesora de Planeación	Analizar la pertinencia y claridad de las respuestas dadas a la ciudadanía en el marco de las audiencias públicas de rendición de cuentas.
3.2.1	Oficina de Alta Consejería de Paz Víctimas y Reconciliación	Desarrollar las sesiones de las Mesas de Participación Efectiva de Víctimas.

4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: Para el primer cuatrimestre 2022 del PAAC, se programaron y ejecutaron diez (10) actividades, todas ejecutadas de manera satisfactoria:

ID	Dependencia que reporta	Actividad
4.2.3	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Realizar eventos de servicio a la ciudadanía en el Super CADE Móvil. *Debido a eventos o sucesos extraordinarios, de fuerza mayor o caso fortuito, se podrán reprogramar o canelar eventos del Super CADE Móvil.
4.2.4	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Evaluar la información proveniente de los buzones de sugerencias implementados en los puntos de atención presencial -con el fin de conocer la percepción de la ciudadanía frente a los servicios prestados en los canales de atención presencial de la Red CADE- y comunicar a los ciudadanos que participan con sus sugerencias, sobre las actividades de mejora adelantadas, en los casos que aplique.
4.3.2	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Cualificar a servidores(as) públicos y otros actores del servicio, de acuerdo con el modelo integral de cualificación de servicio a la ciudadanía.
4.3.3	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Capacitar a administradores y usuarios sobre la funcionalidad, configuración, manejo y uso general de la herramienta Bogotá te Escucha - Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

ID	Dependencia que reporta	Actividad
4.4.2	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Retroalimentar a las entidades distritales y a las dependencias de la Secretaría General, con base en la evaluación de calidad y oportunidad realizada a las respuestas emitidas a peticiones ciudadanas registradas y atendidas en la plataforma Bogotá te escucha.
4.4.3	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Recibir, atender, registrar y consolidar las peticiones presentadas por veedurías ciudadanas, e incorporarlas en el informe de gestión de PQR presentado por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía para publicación en la página web de la entidad (mes vencido).
4.5.1	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Realizar seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, en los diferentes canales de interacción ciudadana de la Secretaría General y en otros puntos de la Administración Distrital con el fin de retroalimentar a las entidades y organismos distritales.
4.3.4	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Realizar cualificación a servidores y colaboradores de las entidades distritales que ejercen funciones de inspección, vigilancia y control, en temas relacionados con el ejercicio de dicha función de acuerdo con las competencias al interior de cada una de las entidades.
4.4.5	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Sensibilizar y orientar a ciudadanos/comerciantes en requerimientos trámites y condiciones respecto a la apertura y funcionamiento de la actividad económica en el Distrito Capital, haciendo presencia en los diferentes espacios de interacción liderados desde las Entidades Distritales.
4.2.5	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Realizar un análisis de oferta y demanda de trámites y servicios de las entidades del Distrito, en los distintos canales de la red CADE.

No obstante, en la verificación del cumplimiento y los soportes documentales de la actividad 4.5.1 *“Realizar seguimiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía, en los diferentes canales de interacción ciudadana de la Secretaría General y en otros puntos de la Administración Distrital con el fin de retroalimentar a las entidades y organismos distritales”*, se tenían programados para los meses de febrero, marzo y abril de 2022, entregables correspondientes a informes de visitas a los puntos de atención, evidenciando que para el mes de febrero la acción no se desarrolló. Es decir, que la actividad con corte a abril de 2022 presenta un cumplimiento del 66,67%, sobre lo programado para el cuatrimestre.

Recomendación

Por lo anterior, se recomienda a la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía culminar la actividad pendiente del mes de febrero, así como fortalecer los monitoreos y autoevaluaciones sobre esta actividad, que permitan cumplir al 100% la meta trazada antes de finalizar la vigencia.

	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME FINAL RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC CON CORTE 30 DE ABRIL DE 2022

5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información pública: Para este componente se programaron para el primer cuatrimestre del PAAC 2022, trece (13) actividades, encontrándose cumplidas a cabalidad:

ID	Dependencia que reporta	Actividad
5.1.1	Subsecretaría Corporativa	Publicar los procesos contractuales que se adelanten por la tienda virtual del estado colombiano, en el botón de transparencia.
5.1.3	Subsecretaría Corporativa	Desarrollar jornadas de capacitación sobre manual de contratación, supervisión e interventoría, SECOP II y tienda virtual, dirigidas a supervisores y apoyos a la supervisión.
5.1.5	Subsecretaría Corporativa	Ajustar el formato del organigrama y la presentación de los perfiles directivos en la página web.
5.2.1	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Realizar seguimiento al canal de atención virtual de la Secretaría General Super CADE Virtual, chat y chat-Bot y video llamadas de la línea 195.
5.2.2	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Realizar seguimiento al cumplimiento de los términos legales para resolver peticiones conforme al Art 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1712/2014, el Art. 14 Ley 1755 de 2015 y la Resolución 3564/2015 del Ministerio de las Tecnologías y Comunicaciones y realizar el respectivo seguimiento a través del Sistema de Alertas por correo electrónico dispuesto (mes vencido). PASA A LA DSDSC.
5.2.3	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Consolidar la información de la gestión de peticiones ciudadanas interpuestas ante la Secretaría General y elaborar informe mensual (mes vencido).
5.4.2	Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía	Elaborar informe de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública atendidas por la Secretaría General (mes vencido).
5.1.8	Oficina Asesora de Planeación	Realizar monitoreo a las publicaciones del botón de transparencia de la entidad, según el esquema de publicación de información.
5.1.10	Oficina Asesora de Planeación	Publicar el reporte de avance del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Secretaría General en el botón de transparencia.
5.3.1	Oficina Asesora de Planeación	Actualizar y publicar el esquema de Publicación en el botón de transparencia de la página web de la entidad.
5.3.5	Oficina Asesora de Planeación	Elaborar un Plan de implementación de la resolución 1519 de 2020 de la página web de la entidad.
5.1.6	Oficina de Alta Consejería Distrital de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC	Adelantar acciones de sensibilización y apropiación del Plan Bogotá Territorio Inteligente, en el marco de la fase de la agenda pública de la formulación de la política.

 SECRETARÍA GENERAL	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME FINAL RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC CON CORTE 30 DE ABRIL DE 2022

ID	Dependencia que reporta	Actividad
5.1.13	Oficina de Control Interno Disciplinario	Realizar jornadas de orientación en materia de derechos, deberes, prohibiciones e inhabilidades establecidas en el Código Disciplinario, definidas en la estrategia de divulgación, en materia preventiva disciplinaria.

6. Integridad: Para este componente, se plantearon en el PACC 2022 dos (2) actividades, las cuales se cumplieron de conformidad durante el primer cuatrimestre de 2022.

ID	Dependencia que reporta	Actividad
6.1.1	Subsecretaría Corporativa	Formular, ejecutar y realizar el monitoreo del plan de integridad de la entidad.
6.1.4	Oficina de Control Interno Disciplinario	Definir e implementar una estrategia de divulgación, en materia preventiva disciplinaria, dirigida a los funcionarios y colaboradores de la Secretaría General.

Recomendación

Con respecto a los procedimientos de seguimiento, durante la verificación se validaron las Hojas de Vida de las actividades (Visores y Fichas), las cuales son una de las herramientas utilizadas para realizar la programación y monitoreo de las actividades del PAAC, identificando que, para las siguientes actividades, los avances reportados presentan oportunidades de mejora frente a la descripción cualitativa y sus soportes, ya que no coinciden en su totalidad con el reporte de la actividad:

3.1.4 Incluir en un ejercicio de rendición de cuentas la oferta de datos abiertos que maneja la Secretaría General y los datos abiertos publicados durante la vigencia.

4.4.3 Recibir, atender, registrar y consolidar las peticiones presentadas por veedurías ciudadanas, e incorporarlas en el informe de gestión de PQR presentado por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía para publicación en la página web de la entidad (mes vencido).

Por lo anterior se hace recomendable que la Oficina Asesora de Planeación continúe con la actividad de verificación y retroalimentación a las dependencias, con relación al diligenciamiento de las herramientas de monitoreo, que garanticen la integridad y coherencia de la información y prevenga posibles incumplimientos, reforzando así las validaciones efectuadas.

 SECRETARÍA GENERAL	OFICINA DE CONTROL INTERNO
	INFORME FINAL RESULTADO DEL SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC CON CORTE 30 DE ABRIL DE 2022

Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas o procedimientos internos que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo o de procedimientos internos, es susceptible de mejora el proceso.

Elaborado por: Kelly Mireya Correa Espinosa – Profesional Especializado OCI

Revisado y Aprobado por: Jorge Eliecer Gómez Quintero – Jefe Oficina de Control Interno