CORPORACIÓN
Gilberto Echeverri Mejía
NIT: 900679194-1

INFORME DE VERIFICACIÓN-SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

CON CORTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020

MARTHA INÉS CASTRO VILLA
CONTROL INTERNO

MEDELLÍN ENERO 10 DE 2021

INTRODUCCIÓN

Control Interno efectuó seguimiento cuatrimestral al cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Corporación para el Fomento de la Educación Superior-hoy Corporación Gilberto Echeverri Mejía-, aprobado por Resolución No. 0012 de enero 30 de 2020, y que mediante Circular 008 de enero 30 de 2020 procedió a divulgar a los colaboradores y contratistas, como un ejercicio de lucha en contra de cualquier acción corrupta que desvíe los objetivos de los recursos públicos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un componente de iniciativas adicionales.

La obligación para que las entidades formulen un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, para que propongan iniciativas dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano previsto en la Ley 1474 de 2011. Artículo 73, 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.

El Primer Componente: Gestión del Riesgos de Corrupción- Mapa de Riesgos de Corrupción, - Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

El Segundo Componente: Estrategia de Racionalización de Trámites, - Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

El Tercer Componente: Rendición de Cuentas, - Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos —entidades— ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

El Cuarto Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano-, Lineamientos Generales para la Atención de Peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencia y Denuncias, - Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas

El Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, - Recoge los lineamientos para garantizar el derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona accederá a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. Por lo tanto, la Corporación estipula acciones encaminadas a fortalecer el acceso a la información pública a través de los siguientes subcomponentes:

-Lineamientos de transparencia activa.

-Lineamientos de transparencia pasiva.

-Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información.

-Criterio Diferencial de Accesibilidad.

-Monitoreo al Acceso a la Información Pública

El Sexto Componente: Iniciativas Adicionales, - Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción; aquí la Corporación a la par con el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIGP que nos habla de un Código de Integridad que define 5 principios y una lista de acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como son: -Honestidad, -Respeto, -Compromiso, - Diligencia, y Justicia; instituyo dos principios adicionales como son: Responsabilidad y Coherencia, puntualizándolos como un referente obligatorio de cumplimiento para sus Corporados, Colaboradores y Contratistas.

Los lineamientos establecidos en las documentaciones "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano V2 y la "Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas V4 de 2018" en concordancia con lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP, fueron elementos preponderantes en la construcción y desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad.

Por tanto, la verificación y seguimiento al cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Anticorrupción 2020 y seguimiento a los Riesgos de Corrupción de cada proceso, Control Interno de la Corporación, presenta con corte al 31 de diciembre

de 2020, los hallazgos evidenciados en la labor de seguimiento al cumplimiento de las disposiciones allí contempladas, con los siguientes resultados:

CONCLUSIONES Y OBSERVACIONES

La Oficina de Control Interno cumpliendo con la función de verificar la elaboración, consolidación y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano-Mapa de Riesgos de Corrupción, y realizar el respectivo seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades establecidas, concluye:

1. La Corporación para el Fomento de la Educación Superior-hoy Corporación Gilberto Echeverri Mejía-, elaboró y adoptó mediante Resolución No. 0012 de enero 30 de 2020, y púbico en la página Web como consta en el siguiente Link: https://www.corpoeducacionsuperior.org/transparencia- acceso-a-la-informacion/, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción, el 30 de enero de 2020.

Juntamente, mediante Circular 008 de enero 30 de 2020, da a conocer el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aprobado para la actual vigencia, que establece los mecanismos en contra de la corrupción, determinándolo igualmente de estricto cumplimiento para los colaboradores y contratistas de la Corporación.

2. El **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano** de la entidad presentó al de 31 de diciembre de 2020, un porcentaje de cumplimiento del **95%** en la implementación y avance de las Actividades, Meta o Producto esperado en las fechas programadas de sus componentes autónomos e independientes, que

contienen parámetros y soporte normativo propio y un componente de iniciativas adicionales.

No obstante, se hace las siguientes observaciones Generales:

OBSERVACIONES

1. En su **Componente 4:** MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, **SUBCOMPONENTE 4.2** Fortalecimiento de los Canales de Atención; se definió como **ACTIVIDAD 4.2.1 "**Asignar los responsables de la atención telefónica y virtual (correo ELECTRÓNICO Y CHAT) ASOCIADOS CON EL SERVICIO AL CIUDADANO DE LA ENTIDAD**"**, **META O PRODUCTO: "**Documento de designación de responsables de la atención telefónica y virtual (correo electrónico y chat) asociados con el servicio al ciudadano de la entidad**". Fecha programada de cumplimiento** 31/12/2020, **Avance Cumplimiento:** 0%

- Control Interno evidencia en el desarrollo de la actividad y el producto a generar del subcomponente 4.2 "Fortalecimiento de los canales de atención" que la entidad, no desarrollo ningún tipo de acción con el fin de dar cumplimiento a lo aquí determinado que era presentar "un Documento de designación de responsables de la atención telefónica y virtual "correo electrónico y chat" asociados con el servicio al ciudadano de la entidad", teniendo en cuenta además que esta actividad del producto a generar estaba prevista para darle cumplimiento al 31/12/2020, observando asimismo, que se conto con el tiempo suficiente para presentar las acciones correspondientes.

En el desarrollo de la auditoría se observo como evidencias en la carpeta compartida aspectos tales como:
* Acta de reunión Nº01 del 18/12/2020, en donde se enunciaba la necesidad de la designación de responsables de atención telefónica y virtual para la entidad.

* Correo electrónico institucional enviado por la Líder de Atención a la Ciudadanía, enviado el 27/12/2020, hora 8:45pm al Director Ejecutivo Carlos Mario Uribe Zapata y a la Subdirectora Administrativa y Financiera, Marcela Zapata Rolda con el asunto: Personal encargado de atención a la ciudadanía, relación del personal que actualmente apoya la atención de los diferentes canales de atención de la entidad; sin ningún tipo de incidencia que implique el producto a generar de la actividad correspondiente al subcomponente.

- Dado lo anterior y en vista de que esta actividad nunca se desarrollo dentro de lo previsto en el PAAC durante la vigencia 2020, se solicita a la entidad llevarla a su cabal cumplimiento dentro de la planeación del PAAC vigencia 2021, con el fin de desarrollar la asignación propia del **Componente 4:** MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, **Subcomponente 4.2:** Fortalecimiento de los Canales de Atención, teniendo en cuenta que el Cuarto Componente: **"Mecanismos Para Mejorar La Atención al Ciudadano"**, la entidad pueda recibir tramitar y resolver, las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

2. En el **COMPONENTE 4:** MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO, **SUBCOMPONETE 4.5** Relacionamiento con el ciudadano; se definió como **ACTIVIDAD 4.5.1** "Realizar semestralmente una encuesta de percepción ciudadana que permita evaluar la accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido a través de los canales de atención", **META O PRODUCTO:** "Informe a la Alta Dirección con los resultados de la encuesta de percepción ciudadana que permita evaluar la accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido a través de los canales de atención". **Fecha programada de Cumplimiento** 31/08/2020 y 15/12/2020, **Avance de Cumplimiento.** 100%

- Control Interno observa el cumplimiento de la actividad y el producto generado de este subcomponente, toda vez que mediante memorando 20200611 de diciembre 16 de 2020, se presenta a la Alta Dirección la encuesta de percepción ciudadano con sus resultados, la cual le permite a la entidad

tomar las acciones pertinentes, respecto a las consideraciones expresadas por los 1.087 encuestados respecto al servicio recibido a través de los canales de atención institucional que posee la entidad.

- Se hace necesario que la corporación tome acciones de mejora en relación con los porcentajes obtenidos en los niveles regular e insatisfecho.

3. En el **COMPONENTE 5**: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN, **SUBCOMPONENTE 5.2** Lineamientos de Transparencia Pasiva, se definió como **ACTIVIDAD 5.2.1** "Hacer seguimiento a la respuesta oportuna de las PQRSD que ingresan a la Corporación, a través de un cuadro de alerta temprana que se envía semanal a los responsables de dar respuesta, de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015", **META O PRODUCTO:** "Informe del consolidado de los reportes de alerta temprana, realizados para hacer seguimiento a la respuesta oportuna de las PQRSD que ingresan a la entidad, de acuerdo con los tiempos de respuesta establecidos en la Ley 1755 de 2015". **Fecha programada de cumplimiento** 30 de abril 2020, 30 de agosto 2020, 31 de diciembre 2020 **Avance Cumplimiento**: 100%

- Control Interno evidenció el informe consolidado del Reporte de Alertas tempranas para hacer el seguimiento a la respuesta oportuna basada en los tiempos de ley determinados en la Ley 1755 de 2015 enfocado a las PQRSD que ingresan a la entidad. Esta Información se consolida, se presenta y se guarda en la carpeta de evidencias para atender esta auditoria de seguimiento mediante memorando N°20200618 del 21 de diciembre de 2020.
- No obstante, se considera pertinente tener en cuenta los resultados finales presentados en el "Informe de consolidación de alertas de PQRSD" del tercer cuatrimestre, para que la entidad tome las acciones de mejora respecto a la consolidación de la información que se presenta, como las respuestas que están vencidas, con el carácter de intervención inmediata.

- El cumplimiento de las actividades, metas o producto concebidas en los Componentes y Subcomponentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano aprobado por la entidad, es dé carácter obligatorio y deben desarrollarse en su

integridad; es por ello que se exhorta a la Corporación a dar su estricto cumplimiento y concebir aquellas actividades que no fueron ejecutadas durante la vigencia 2020 que fue objeto de observación de incumplimiento por parte de Control Interno, para ser reprogramadas en el PAAC vigencia 2021.

De igual manera, proyectar las acciones de mejora demostradas por la auditoría en el seguimiento realizado al cumplimiento de las acciones propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.