



17 SEP 2021

-000230

Olga Osorio
10:30 AM.

MEMORANDO

Bello, septiembre 10 de 2021

PARA: Doctor Carlos Augusto Mosquera Gómez. Presidente del Concejo Municipal

DE: John Jairo Serna Aristizabal. Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano segundo cuatrimestre 2021.

Cordial saludo,

Me permito remitirle la evaluación realizada por esta Oficina de Control Interno al Plan de Anticorrupción y atención al ciudadano por la corporación para el segundo cuatrimestre del año 2021.

Cordialmente,

JOHN JAIRO SERNA ARISTIZABAL
Jefe de Oficina de Control Interno
Concejo Municipio de Bello



CONCEJO DE BELLO
UNA DECISIÓN PARA TODOS

CONCEJO MUNICIPAL

**INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDANO Y AL MAPA DE RIESGOS
SEGUNDO CUATRIMESTRE 2021**

CARLOS AUGUSTO MOSQUERA GÓMEZ
Presidente

JOHN JAIRO SERNA ARISTIZABAL
Jefe de Oficina de Control Interno

BELLO

Septiembre 10 de 2021



OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN

Realizar seguimiento y control a las acciones contempladas en la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" de conformidad con lo establecido en el título V del Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

INTRODUCCIÓN

En lo que respecta al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano". Esta estrategia contempla, entre otros aspectos el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Es evidente que la declaratoria del Estado de emergencia en todo el territorio nacional, establecido en el Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, ha generado múltiples inconvenientes a todo nivel, y la gestión de cualquier entidad pública a nivel nacional, y en particularmente el concejo de Bello no fue ajena a esta novedad.

Es responsabilidad de la Oficina de Control Interno, realizar el seguimiento a los riesgos y a las acciones que se proponen con el fin de verificar el cumplimiento de las diferentes acciones propuestas y verificar el cumplimiento de estas.

El Concejo Municipal de Bello presenta el seguimiento a la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano, diseñada para orientar la gestión administrativa a la mejora continua y orientada a la presentación de los resultados de manera visible y oportuna, como la entrega de servicios con calidad a sus usuarios y partes interesadas.

Esta Estrategia se estructura a través de los siguientes componentes básicos:

1. Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.
6. Iniciativas adicionales.



SEGUIMIENTO REALIZADO.

El Concejo Municipal de Bello, no es ajeno a la difícil situación de salubridad que vive el mundo actual, por esto ha sido un poco traumático el funcionamiento general, ya que nos hemos tenido que ir adaptando a nuevos modelos de trabajo que no fueron tenidas en cuenta al momento de la elaboración de los diferentes planes que presentó la entidad para la vigencia 2021.

De acuerdo con las normas que regulan los sistemas de administración de riesgos en nuestro medio, se establecieron los criterios generales para la revisión y actualización del mapa de riesgos de la entidad, incluyendo en estos el riesgo de corrupción, toda esta información quedó compilada en el Manual de Gestión del Riesgo Institucional, y este es su análisis de acuerdo a las diferentes temáticas:

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUCIÓN

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 se definieron las siguientes actividades:

RIESGO	ACCIÓN REALIZADA
1. Revisar y difundir la Política de Riesgos	Actividad NO realizada en la fecha programada.
2. Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción del Concejo de Bello para la vigencia 2021	Actividad NO realizada en la fecha programada
3. Realizar talleres en las oficinas sobre la gestión de los riesgos de corrupción y conjuntamente realizar mesas de trabajo para la validación y/o actualización de los riesgos de corrupción definidos.	Actividad NO realizada en la fecha programada
4. Realizar la publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción actualizado en la Página Web del Concejo de Bello	Actividad NO realizada en la fecha programada.
5. Divulgar el Mapa de Riesgos de corrupción para el conocimiento y control al interior de la Corporación	Actividad NO realizada en la fecha programada
6. Consolidar cada cuatro meses el resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso que se requieran	Actividad NO realizada en la fecha programada



7. Realizar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, reportando y publicando el resultado de la revisión efectuada, en los plazos establecidos por ley.	Actividad realizada para el primer cuatrimestre
---	---

El Concejo municipal posee un mapa de riesgos el cual se ajustó mediante resolución 07 de enero del 2019, se está en espera de revisión y ajuste al contexto actual de la entidad.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

En el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 se programaron las siguientes actividades:

RIESGO	ACCIÓN REALIZADA
1. Identificar los trámites que desarrolla la corporación y gestionar el registro de los mismos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	No se tiene implementada la plataforma SUIT.
<p>2. El Ministerio de las TIC, a través de la implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea, desarrolló nuevos sitios web territoriales para las entidades públicas es por ello que se deberá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fortalecer el uso de las herramientas digitales para la comunicación y relación de la ciudadanía y el Estado. - Configurar un sitio para posibilitar una mayor usabilidad (dinamismo y practicidad) - Adecuar el sitio web para que sea acorde a los modernos desarrollos gráficos y conceptuales de la web 	<p>Se ha actualizado y modernizado la página WEB- Se ha tratado de ajustar la institución a los requerimientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, se está en espera de la evaluación definitiva de la Procuraduría General de la Republica con el ITA.</p>
3. La priorización de trámites: se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizarla efectividad institucional y la satisfacción del usuario. El objetivo de esta fase es priorizar los trámites que requieran intervención, como son por ejemplo la implementación de acciones efectivas que permitan responder oportunamente con los requerimientos que se soliciten; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, redes sociales, páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.	Para dar cumplimiento al artículo 23 de la Ley 712, La Procuraduría General de la Republica, creó un sistema de información tipo formulario que permite medir el nivel de cumplimiento de la



	Ley por cada sujeto obligado y que con la información registrada generará el ITA-Índice de Transparencia y acceso a la Información.
<ul style="list-style-type: none"> • 4. El Concejo a través de la oficina de control interno realiza seguimiento y control a la gestión y a las respuestas de las solicitudes realizadas, mediante actividades como auditorías internas, planes de mejora e informes de gestión parciales, en este sentido la Corporación emprenderá la realización de las siguientes iniciativas para mejorar los trámites y solicitudes así: <ul style="list-style-type: none"> - Realizar diagnóstico sobre los trámites, solicitudes y producto o servicio no conforme - Definir e incluir en los planes de mejoramiento las acciones correctivas y de mejora. - Establecer indicadores para determinar los avances en la oportunidad y calidad de respuesta a las solicitudes o trámites 	<p>Actividad realizada con la presentación semestral de PQRSD. Informes presentados y radicados:</p> <p>Enero 25 y julio 12 de 2021.</p>
<p>5. Se tiene establecido un espacio para la atención de personas con movilidad reducida en el primer nivel de la Corporación en una oficina que en el momento se llama "Atención de PQRSD", el objetivo es activar el funcionamiento de la misma para el segundo semestre del año</p>	<p>Actividad realizada</p> <p>Se adecuó en el primer piso la Oficina de Atención de PQRSD y se tiene una persona designada exclusivamente para el servicio.</p>

El objetivo de este componente es facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos interesados a sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con el Concejo municipal, por lo tanto, se busca estar actualizando el portafolio de los servicios, buscando facilitar el acceso a estos.

El Concejo municipal de Bello, ha iniciado una estrategia de simplificación de trámites como el proceso de actualización de la página WEB, que permite a los usuarios interactuar y que se acceda a la plataforma en busca de información y servicios de una manera ágil y segura.

Con el proceso de Comunicación corporativa se tiene además una presencia activa en redes sociales, donde se promociona las diferentes actividades que se llevan a cabo en el recinto del concejo y el desarrollo de su agenda.



La entidad ha dado cumplimiento al artículo 23 de la Ley 1712 de 2014. En cabeza de la Procuraduría General de la República, se creó un sistema de información tipo formulario que permite medir el cumplimiento de la Ley por parte de cada uno de los sujetos obligados y que genera con la información registrada, el indicador denominado Índice de

Transparencia y Acceso a la Información. ITA. Con esta Ley se regula el derecho a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información.

Se ha podido evidenciar que la imagen institucional ha mejorado y se ha actualizado con relación a los parámetros establecidos en la Ley 1712 de 2014 en su artículo 5°

Se rediseño la página web, y se han implementado estrategias de comunicación en redes sociales.

No elaboración de tablas de Retención y Valoración Documental: No se cuentan con estas herramientas, lo que incide directamente en la prestación de un servicio eficiente, ni está acorde con la normatividad vigente. Se inició el proceso de elaboración de tablas de Retención Documental y se llegó hasta radicar en el consejo Departamental de archivo, se está en proceso de corrección.

En la Entidad, los trámites desde la virtualidad no han frenado el servicio que se ofrece a la comunidad, por el contrario, se ha mejorado la comunicación y se han abierto canales de atención para que las personas no tengan que trasladarse hasta las instalaciones del Ente de Control político y puedan comunicarse de forma rápida y oportuna con nuestra Entidad.

Con el proceso de Comunicación corporativa se tiene además una presencia activa en redes sociales, donde se promociona las diferentes actividades que se llevan a cabo en el recinto del concejo y el desarrollo de su agenda.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

Se plantearon las siguientes actividades:

RIESGO	ACCIÓN REALIZADA
<p>1. De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.</p> <p>Dando cumplimiento con lo antes mencionado, el Concejo Municipal de Bello da a conocer la gestión realizada por medio de diferentes medios, asegurando la participación de la ciudadanía a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los informes de gestión - La publicación en la página Web de los documentos de interés general 	<p>Si bien no ha sido posible realizar la audiencia pública de rendición de cuentas, si se habilitaron canales virtuales como redes sociales y canal</p>



<p>sobre la Corporación.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Publicación en la cartelera de la Corporación de los acuerdos e información de interés. - Publicación de las actividades realizadas por el Concejo en el desarrollo de los planes y programas de participación ciudadana en las redes sociales. 	<p>de PQRSD para dar a conocer el informe de gestión y que la ciudadanía pudiera participar.</p>
<p>2. El Concejo Municipal establecerá para esta vigencia un grupo interdisciplinario para adelantar la consolidación de la información para la Rendición de cuentas, el cual cumplirá adicionalmente con las siguientes funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar las necesidades de información de la población, teniendo en cuenta los factores internos y externos que puedan afectar el desarrollo de la actividad. - Definir el cronograma del conjunto de actividades necesarias para la consolidación de la información de la rendición de cuentas, tomando en consideración la normatividad que exigen la creación y publicación de la información y el cumplimiento con los requisitos definidos por los entes de control. - Establecer los mecanismos de participación de la comunidad en la rendición de cuentas e informes de gestión. - Levantar, analizar, depurar y consolidar la información a rendir a la comunidad. - Realizar la actualización 	<p>El Grupo interdisciplinario está compuesto por la Secretaría General, planeación y Oficina de comunicaciones</p>

El Concejo Municipal de Bello, es conocedor de que la rendición de cuentas a la ciudadanía, es una expresión de control social que debe ir más allá de una práctica periódica de audiencias públicas, por ello en este plan ha querido definir unos mecanismos básicos que le permitan mantener una comunicación bidireccional con la ciudadanía. Entre los canales de comunicación se han desarrollado las siguientes actividades: Sesiones descentralizadas, publicación de avances de semestrales, informes de gestión de concejales con la comunidad, reuniones de Comité Primario, reuniones de personal, Interacción permanente en redes sociales institucionales para la divulgación de actividades institucionales, actualización de página web y medios de comunicación institucionales, desde la Oficina de Control Interno se han presentado y publicado los diferentes informes de ley, entre otras.

Se han expedido comunicados de prensa de acuerdo a las necesidades de comunicación identificadas, esos versan sobre temas de interés para la ciudadanía y se han publicado en las diferentes Redes Sociales de la entidad.

Se tiene institucionalizado en las diferentes redes sociales el magazín mensual "Concejo Informa" en el cual se da a conocer a la ciudadanía las diferentes actividades llevadas a cabo en la entidad, además se publica una nota semanal del Concejo. En total se han



emitido 14 notas audiovisuales y 14 Boletines informativos publicados en nuestro sitio web.

Para el mes de junio se debió publicar una revista, se dispone hasta el mes de noviembre para tener las publicaciones impresas

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Se plantearon las siguientes actividades:

RIESGO	ACCIÓN REALIZADA
<p>1. El Concejo dentro de su implementación del Modelo Integral de Planeación y Gestión tiene el compromiso de implementar un mecanismo para conocer la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio ofrecido por la Corporación al igual que un proceso para recepcionar las peticiones, la quejas, los reclamos, las solicitudes para acceder a la información pública, sugerencias y denuncias.</p>	<p>Mediante las mejoras realizadas a la página WEB, se tiene un enlace que permite a la comunidad interactuar con la institución.</p>
<p>2. De igual manera, el Concejo dando cumplimiento con la prestación del servicio, cuenta con personal calificado que permite asesorar al usuario en diferentes temas jurídicos, realizando gestiones con las entidades con el fin de evitar que el usuario realice trámites innecesarios.</p>	<p>En la planta de cargos de la entidad, se cuenta con personal calificado y dispuesto para prestar asesoría a la comunidad.</p>

Las Estrategias a emplear en este componente son:

- Fortalecimiento en los canales de atención.
- Se crearán acciones para mejorar los tiempos de respuesta a los trámites que se realizan tras las solicitudes de atención de los ciudadanos y demás entidades.
- Gestionar la implementación del SIM con el apoyo del Área Metropolitana para el mejoramiento en el manejo de la correspondencia, especialmente el proceso de radicación de documentos, generando periodos de prueba a la plataforma.
- Respuestas oportunas en las redes sociales.



- Creación y sensibilización a los funcionarios sobre el manual de buen servicio del Concejo.
- Campañas dentro de las acciones de autocontrol enfocadas a mejorar el servicio.
- Medición de los indicadores de gestión y toma de oportunidades de mejora frente a los resultados obtenidos.
- El día 24 de abril se llevó a cabo sesión conjunta con 19 niños, en el marco de la celebración del día del niño.
- Trámite de PQRSD (Personalmente, Vía telefónica, correo físico o postal, correo electrónico institucional) de conformidad con la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1712 de 2014.

El Plan de Desarrollo Estratégico 2019 - 2023 del Concejo Municipal de Bello, establece como parámetro importante lograr altos estándares de calidad en la prestación de servicios; y aumentar los niveles de satisfacción del usuario, mediante políticas de orientación y cumplimiento de los derechos y deberes de la comunidad, para lo cual se ha establecido como actividades: Actualizar los procedimientos de evaluación y satisfacción al ciudadano y gestión de PQRSD, conforme a las recomendaciones de informes de auditorías realizadas el año anterior y la estrategia de Gobierno en Línea, esperar el resultado del proceso de levantamiento de tablas de Retención y valoración documental, que se encuentra en trámite, actualizar procedimientos de la entidad, realizar seguimiento a los planes de acción derivados del proceso de atención al ciudadano.

Con el rediseño de la página web, se implementó la estrategia Gobierno en Línea.

Se ha podido evidenciar que la imagen institucional ha mejorado y se ha actualizado con relación a los parámetros establecidos en la Ley 1712 de 2014 en su artículo 5°. Se rediseño la página web, y se han implementado estrategias de comunicación en redes sociales.

QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Se plantearon las siguientes actividades:

RIESGO	ACCIÓN REALIZADA
1. Para este propósito el Concejo de Bello tiene el compromiso de mejorar el sistema de gestión documental que permitirá dar respuesta a las solicitudes de información recibida por varios medios, aplicando el proceso de gratuidad y promoviendo la oportuna respuesta a las solicitudes	Para el 2021 se tiene establecida la Oficina de PQRSD, tal como lo establece



<p>2. Para dar cumplimiento con la transparencia activa se publica la información de conocimiento de la comunidad a través de medios físicos como son las carteleras de la Corporación y electrónicos como la página oficial del Concejo.</p>	<p>la Ley.</p> <p>Se tiene institucionalizado en las diferentes redes sociales el magazín mensual "Concejo Informa" en el cual se da a conocer a la ciudadanía las diferentes actividades llevadas a cabo en la entidad, además se publica una nota semanal del Concejo. En total se han emitido 14 notas audiovisuales y 14 Boletines informativos publicados en nuestro sitio web.</p> <p>Para el mes de junio se debió publicar una revista, se dispone hasta el mes de noviembre para tener las publicaciones impresas.</p>
<p>3. La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.</p> <p>Para este propósito el Concejo de Bello tiene el compromiso de mejorar el sistema de gestión documental que permitirá dar respuesta a las solicitudes de información recibida por varios medios, aplicando el proceso de gratuidad y promoviendo la oportuna respuesta a las solicitudes</p>	<p>Para el 2021 se tiene establecida la Oficina de PQRS, tal como lo establece la Ley y se le hace el respectivo seguimiento semestral por parte de la OCI.</p>
<p>4. Facilitar qué poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública.</p>	<p>Mejoramiento y actualización de la página WEB</p>

Se realiza informe de seguimiento a la ejecución del Plan Anticorrupción. Se actualiza permanentemente el sitio web de conformidad con la normativa vigente, se está en



proceso de rediseño de las Tablas de Retención Documental en los procesos de la Entidad para nueva presentación ante el consejo Departamental de Archivo.

La entidad no cuenta con un servidor que cumpla las funciones correspondientes al área de Sistemas por lo que los informes y actividades del Concejo; no obstante, para los años el año 2020-2021, se contrató empresa que transmitiera las sesiones semipresenciales debido a la pandemia; entonces ya se promocionan o difunden a la comunidad en tiempo real, se contó con un funcionario contratista que realizó labores como Ingeniero de Sistemas y hubo apoyo para la entidad.

INICIATIVAS ADICIONALES

El Concejo Municipal de Bello ha adoptado el Código de Ética que permite desarrollar actividades para fortalecer los principios y valores éticos de la entidad, se sensibilizó y capacitó a los funcionarios sobre el Código de Ética.

CONCLUSIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 del Concejo Municipal Bello se ha desarrollado, pero se evidencia que aunque las actividades están orientadas a promover la participación ciudadana, mejorar la Atención y participación del Ciudadano en el proceso de Control político, se debe mejorar en estrategias para una efectiva participación en la Rendición de Cuentas, la Transparencia y el Derecho de Acceso a la Información.

Para el componente de riesgos, se espera que se empiecen a aplicar acciones preventivas y se logre la mitigación en algunos riesgos de alto impacto, y se den estrategias de corto y mediano plazo, acciones como: capacitaciones, auditorías, charlas y presentaciones enfocadas a la mitigación de los riesgos, que estaban programada para el primer cuatrimestre del año y no se han llevado a cabo.

Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria derivada del COVID-19, que aún está vigente es necesario fortalecer y ajustar las acciones tendientes al cumplimiento de la política de CERO CORRUPCIÓN, así mismo cumplir con los lineamientos establecidos en al circular conjunta N° 100-008-202, la cual contempla las medidas de transparencia para la contratación pública de bienes y servicios; lineamientos en materia de gestión de riesgos de corrupción y de integridad pública; acciones de promoción de la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas y finalmente el seguimiento y monitoreo de la gestión en el marco del Sistema de Control Interno.

RECOMENDACIONES

Se recomienda ante la emergencia que vivimos, seguir fomentando a través de los medios de comunicación la utilización de la página Web institucional para que ciudadanos y grupos específicos realicen sus consultas y soliciten informaciones y peticiones.

Se recomienda revisión y actualización de las actividades, metas, indicadores plasmados en el Mapa Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, realizar reuniones periódicas para



revisar las estrategias para combatir los riesgos de corrupción y evitar que se materialicen.

Revisar y actualizar la Política de Administración del Riesgo en el Concejo Municipal de Bello, así como los riesgos de corrupción, de acuerdo con las guías metodológicas establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Seguir trabajando de forma mancomunada por parte de los funcionarios responsables del cumplimiento y avance de actividades para alcanzar logros satisfactorios del componente que conforman el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Se recomienda revisar los productos y/o metas establecidas para las actividades, ya que como actualmente se encuentra determinadas no es posible medir su avance. Los avances reportados no logran evidenciar cuanto representa frente a las actividades programadas.

JOHN JAIRO SERNA ARISTIZABAL
Jefe de Oficina de Control Interno
Concejo Municipio de Bello