

Medellín, septiembre 11 de 2015

Doctora

GLORIA INÉS PALOMINO LONDOÑO

Directora General Biblioteca Pública Piloto de Medellín

Para América Latina - BPP

Presente

Asunto: Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
primer semestre de 2015

Respetada Directora.

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y en el Decreto 2641 de 2012, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, correspondiente al primer semestre de 2015.

En el mismo se identifican algunos aspectos que son susceptibles de mejora, que requieren ser gestionados con el único propósito de contribuir a la lucha contra la corrupción en el sector público.

Finalmente, me permito informarle de forma respetuosa que como resultado a este seguimiento, la Entidad debe proceder a tomar las medidas que considere pertinentes a fin de subsanar las deficiencias evidenciadas.

Quedo atento a cualquier inquietud.

Cordial saludo,

JUAN GUILLERMO AGUDELO ARANGO

Profesional Universitario

Control Interno

Se anexa informe en Excel

INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL
CIUDADANO 2015

PRIMER SEMESTRE DE 2015

PRESENTADO POR LA OFICINA DE CONTROL INTERNO

JUAN GUILLERMO AGUDELO ARANGO

PROFESIONAL UNIVERSITARIO CONTROL INTERNO

CLAUDIA ELENA DUQUE MORENO

APOYO CONTROL INTERNO

BIBLIOTECA PÚBLICA PILOTO DE MEDELLÍN PARA AMÉRICA LATINA
MEDELLÍN
SEPTIEMBRE DE 2015

1. OBJETIVOS

1.1 Objetivo General

Realizar seguimiento a las actividades formuladas por parte de la Entidad en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015.

1.2 Objetivos Específicos

Verificar el cumplimiento de las disposiciones legales en lo inherente a Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015.

Verificar la eficacia de las actividades propuestas por parte de la Entidad para cada una de las estrategias establecidas en el Plan.

2. METODOLOGÍA

La metodología que se aplicó a esta verificación es de tipo cualitativa y cuantitativa, cualitativa porque se llevó a cabo el análisis de la información recabada por parte de la Oficina de Control Interno, y cuantitativa porque a partir del seguimiento realizada a las diferentes actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, se calculó la eficacia del mismo.

La verificación al cumplimiento de las diferentes actividades se llevó a cabo de forma aleatoria por proceso, considerando para ello como principal criterio los procesos a los cuales no se les ha realizado ningún seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno de la Entidad en los últimos cuatro meses, a saber:

Gestión del Desarrollo y Apropiación de las TICS

Gestión Administrativa

Gestión Financiera

Gestión de la Información

Comunicaciones y Mercadeo

Gestión del Talento Humano

Difusión de la Información

Finalmente se estableció el nivel de cumplimiento de cada una de las actividades propuestas para las siete (7) estrategias establecidas, para ello se consideró una escala cualitativa, así: cumplida, no cumplida, con avance, sin avance y no iniciada.

3. RESULTADOS

3.1 OPORTUNIDADES DE MEJORA IDENTIFICADAS

Es importante precisar varios aspectos de forma general que se observaron como resultado del seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, primer semestre, así:

- De un total veintinueve (29) actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015 suscrito por la Entidad, se observa el cumplimiento de un 24% de las mismas, y un no cumplimiento del 41%, el 35% restante, está representado en las actividades que están en avance, sin avance o no iniciada, no obstante las actividades incursas en el 35%, están dentro de los términos establecidos en el plan.
- Se identifican actividades para cada una de las estrategias que son inherentes a la Oficina de Control Interno, al respecto se debe precisar que esta dependencia debe efectuar seguimiento trimestral al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo a lo establecido por la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, por lo tanto, no es necesario que dicho seguimiento se precise dentro del plan.

Oportunidades de Mejora Relacionadas con las Diferentes Estrategias:

3.1.1 Estrategia Mapa de Riesgos

La política de Administración del Riesgo adoptada por la Biblioteca Pública Piloto de Medellín para América Latina por medio de Resolución No. 172 de diciembre 14 de 2014, establece en el numeral 3.6 *“El seguimiento a los diferentes riesgos será responsabilidad de los líderes del proceso y/o subproceso, Jefe de la División y responsable de la oficina de Control Interno. Este se hará trimestralmente o cuando lo amerite de forma constate en los espacios de equipo de mejoramiento continuo que se determine oportuno”*.

Así mismo una de las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015, determina *“Hacer control y seguimiento al mapa de riesgos institucional conforme a la política de la administración de riesgos de la BPP”*.

No obstante lo anterior, se observa que no se está llevando a cabo el seguimiento por parte de los líderes de los procesos y subprocesos con la periodicidad establecida por parte de la Entidad.

Adicional a lo antes expuesto, es importante efectuar los ajustes al mapa de riesgos de la entidad, a fin de que el mismo considere lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012, por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

3.1.2 Construir e Implementar una Cultura Anticorrupción

Con respecto a esta estrategia la Entidad ha establecido dos actividades en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015, la primera actividad orientada a fortalecer en valores y principios a los servidores de la BPP, a través de capacitaciones, la segunda actividad busca el fortalecimiento en temas propios de la biblioteca como código de buen gobierno, código disciplinario y manual de contratación, utilizando como mecanismo las jornadas de inducción programadas por la BPP.

Es pertinente se intensifiquen las capacitaciones y/o sensibilizaciones en temas propios como protocolos y acuerdos éticos y que las mismas se hagan extensivas a todos los servidores de la BPP; esto con el único propósito de fortalecer la cultura organizacional al interior de la biblioteca.

Adicional a ello, se deben establecer mecanismos diferentes a la capacitación o a las jornadas de inducción, que propendan por una cultura organizacional fundada en ese conjunto de principios y valores establecidos para la BPP.

3.1.3 Identificación Revisión y Ajuste de Trámites

En lo inherente a los trámites es importante que la entidad realice campañas de socialización que le permitan a todos sus servidores conocer cuáles son los trámites que se ofrecen y que se encuentran publicados en la página del Departamento Administrativo de la Función Pública y específicamente en el sistema único de información de trámites - SUIT.

Adicional a lo anterior, es pertinente se revise y modifique el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015, dado que en éste se estableció como una actividad el ingresar los tramites de la Subdirección Administrativa y Financiera, no obstante se debe precisar que los trámites que se adelantan por parte de esa dependencia son administrativos y no misionales, por tanto, no requieren ser publicados en el sistema único de información de trámites.

3.1.4 Rendición de Cuentas y Socializar, Comunicar el Informe de Rendición de Cuentas y Comunidad Informada

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. 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.

Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.¹

Si bien la BPP dispone de algunos mecanismos para dar cuenta de su gestión es importante se definan otro tipo de estrategias que permitan explicar y dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo.

3.1.5 Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano y Fortalecer el Proceso de Seguimiento, Atención y Respuesta Oportuna a las PQRS

Si bien la Entidad cuenta con mecanismos como el boletín La Piloto al Vuelo, el correo electrónico e inclusive carteleras, es importante seguir fortaleciendo los canales de comunicación internos a fin de garantizar el acceso oportuno de la información propia de la Entidad a todos y cada uno de sus servidores.

Es pertinente además que todos los servidores de la BPP, se les socialice el Manual de Atención al Ciudadano, el cual se constituye en una herramienta fundamental para una adecuada prestación del servicio.

En lo que respecta a las actividades que propender por lograr una mejor atención a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes – PQRS, que presentan los usuarios del servicio y demás partes interesadas, la Oficina de Control Interno de la BPP, realizó seguimiento de forma selectiva a las PQRS formuladas por los usuarios en el primer semestre de 2015, y como resultado de ese seguimiento, se identificaron oportunidades de mejora y se efectuaron algunas recomendaciones, que tienen como propósito contribuir al mejoramiento continuo de la Entidad.

Por su parte la alta dirección de la entidad estableció el plan de mejoramiento respectivo, al cual se le hará seguimiento posteriormente por parte de la Oficina de Control Interno de la Entidad.

1

4. RECOMENDACIONES

- 4.1 Es importante se revisen las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, a fin de que las mismas sean acordes a los componentes y las estrategias establecidas por parte de la Entidad.
- 4.2 Se sugiere se revise por parte de los responsables de los diferentes procesos los compromisos adquiridos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015, y se dé cumplimiento a los mismos, dado que ello debe redundar en una mejor gestión por parte de la Entidad.
- 4.3 Se sugiere efectuar los ajustes al mapa de riesgos de la entidad, a fin de que el mismo considere lo dispuesto en el Decreto 2641 de 2012, por medio del cual se reglamentan artículos 73 y 76 la Ley 1474 de 2011.