SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

II CUATRIMESTRE

CORTE 31 DE AGOSTO 2020

OFICINA DE CONTROL INTERNO

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN 3
2. GENERALIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 4
   2.1 OBJETIVO GENERAL 4
   2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS: 4
   2.3 ALCANCE 4
3. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN: 5
   3.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE LA CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE LA CORRUPCIÓN: 8
   3.2 ESTRATEGIAS ANTITRAMITES: 15
   3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS: 18
   3.4 MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO: 28
   3.5 MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN: 33
   3.6 INICIATIVAS INICIALES 41
4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: 44

1. INTRODUCCIÓN

En el siguiente informe se presenta el seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020 de la Corporación Autónoma Regional de Sucre - *CARSUCRE* para el II Cuatrimestre (mayo – junio) de la vigencia actual. Cabe mencionar que, este plan es un instrumento de control de la corrupción, su metodologia incluye cinco (5) componentes autónomos e independientes, con soporte normativo propio y un sexto componente que contempla condiciones iniciales.

Siguiendo el orden de ideas, la Oficina de Control Interno establece criterios generales que direccionan los mecanismos de seguimiento para el cumplimiento de las actividades descritas en cada componente, logrando analizar cuales son los avances en cada cuatrimestre.

A partir de la información suministrada por los líderes de procesos y siguiendo las directrices establecidas por el DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública), desde el rol de Control Interno, se realiza el segundo seguimiento a cada uno de los componentes, indicando los avances correspondiente a cada actividad y las respectivas observaciones y/o sugerencias.

Por último, se plantean las conclusiones y/o recomendaciones con aras de mejorar los procesos evaluados, dando estricto cumplimiento en lo estipulado en el Decreto 124 del 26 de enero 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".

2. GENERALIDADES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

2.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Corporación Autónoma Regional de Sucre – *CARSUCRE* en la vigencia 2020.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Evaluar las actividades programadas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Corporación para el año 2020.
- Establecer estrategias efectivas que permitan mejorar los procesos identificados en la evaluación o auditoría.
- Velar por el cumplimiento de las metas y/o productos propuestos en cada componente.
- Realizar las observaciones con relación a los avances de cada componente y proponer soluciones a través de las recomendaciones planteadas.
- Publicar en la página web de la corporación los seguimientos cuatrimestrales realizados al plan anticorrupción y atención al ciudadano cada año.

2.3 ALCANCE

El actual informe describe el seguimiento realizado a las actividades propuestas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de Corporación Autónoma Regional de Sucre "CARSUCRE" vigencia 2020, con fecha de corte a 31 de agosto, estableciendo estrategias que permitan evitar cualquier acto de corrupción, además, trabajar por el estricto cumplimiento al artículo No. 2.1.4.6. del decreto No. 124 de 26 enero 2016, el cual establece que "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".

3. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

Cumpliendo con el plan de actividades 2020 de la Oficina de Control Interno y teniendo como referencia la ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción) se procede a efectuar el seguimiento del II cuatrimestre (corte de 31 agosto) al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la presente vigencia de la corporación, el cual fue aprobado y adoptado con la Resolución No. 0242 del 30 de enero 2020.

A continuación se desglosa los componentes evaluados por la oficina de control interno:

1. GESTIÓN DEL RIESGO DE LA CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE LA CORRUPCIÓN.
2. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES.
3. RENDICIÓN DE CUENTAS.
4. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.
5. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.
6. INICIATIVAS ADICIONALES.

A partir de la información suministrada por los líderes de procesos y siguiendo las directrices establecidas por el DAFP (Departamento Administrativo de la Función Pública), desde el rol de control interno, se realiza el segundo seguimiento con corte de 31 de agosto 2020:

Tabla No. 1 Avance del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, corte 31 de agosto:

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO II CUATRIMESTRE		
COMPONENTES	***AVANCES***	***OBSERVACIONES***
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.	**86%**	La corporación mediante la resolución No. 0242 del 30 de enero 2020, aprueba y adopta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020, en el cual incluye el mapa de riesgo de corrupción y las actividades a ejecutar en cada componente.
Componente 2: Estrategia Anti trámites.	**67%**	Es de vital importancia fortalecer los medios tecnológicos o documentos electrónicos de la corporación, para facilitar una mejor interacción con los ciudadanos, además, lograr una eficacia administrativa en los trámites y servicios ofrecidos. Además, trabajar por el cumplimiento de la ley 962 de 2005, por medio del cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites, y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado, con relación a la inscripción en el SUIT.
Componente 3: Rendición de Cuentas.	**100%**	La audiencia pública de rendición de cuentas fue realizada el día 30 de abril 2020, en el auditorio de CARSUCRE, la actividad se promovió a través de las redes sociales de la entidad.
Componente 4: Mecanismo Para Mejorar la Atención al Ciudadano.	**53%**	Implementar una herramienta tecnológica de archivo y correspondencia, donde se de recepción, registro, asignación y

		salida y cierre de caso de toda comunicación ciudadana que ingrese a la Corporación.
Componente 5: Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información.	**79%**	A través de la página web de la corporación se ofrece información sobre los diferentes trámites y servicios que se llevan a cabo en la entidad, en la sección de ***Transparencia y Acceso a la Información.*** Además, se ofrece un servicio de atención al cliente aplicando un enfoque diferencial.
Componente 6: Condiciones Iniciales	**70%**	En este componente se está trabajando efectivamente por la actualización del Código de ética, el Plan de Trabajo Anual, las campañas de socialización de Valores y Principios Corporativos. Cada líder del proceso trabaja continuamente por cumplir sus compromisos sobre las actividades planteadas en cada proceso.
TOTAL AVANCE:	**76%**	

Realizado el seguimiento del II cuatrimestre (mayo - agosto) del año vigente, se obtiene un avance del 76% de las actividades, metas o productos adoptados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020.

3.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE LA CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGO DE LA CORRUPCIÓN:

Tabla No. 2 Seguimiento Componente No.1 - Gestión del Riesgo de Corrupción.

PLAN ANTICORRPUCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2020

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO								
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción								
Subcomponente / Procesos	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**	**Avances %**	**Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)**	**Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)**
1. Política de Administración de Riesgos	1.1	Actualizar la Política de Riesgos de la Corporación	Política de Riesgos de la Corporación	Subdirección de Planeación	31-dic-20	100%	A partir de la resolución 0242 del 30 de enero 2020, se adopta el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 2020 y se actualiza la política de administración de riesgos y se determinan acciones para mitigar los riesgos. (https://drive.google.com/file/d/1hHQVftIF09Ntjivz5e9xe1ezy9PJWW8D/view)	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.

2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar Mapa de Riesgos de Corrupción de manera participativa con la comunidad y todos los procesos, subprocesos o áreas de la Corporación	Mapa de Riesgos de Corrupción Actualizado	Subdirección de planeación	31-dic-20	100%	El mapa de riesgo se encuentra actualizado y está reglamentado a través de la resolución 0242 del 30 de enero 2020 en el Anexo N°1, Pág. 19. (https://drive.google.com/file/d/1hHQVftIF09Ntjivz5e9xe1ezy9PJWW8D/view)	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.

3. Consulta y Divulgación	3.1	Publicar borrador del Mapa de Riesgos Vigente de Corrupción para la Ciudadanía, usuarios, grupos de interés y líderes de procesos de la Corporación	Borrador publicado del Mapa de Riesgos de Corrupción 2020	Subdirección de planeación / Oficina de Sistemas	20-ene-20	100%	Se publicó el borrador del mapa de riesgos de corrupción. Entendiendo así mismo que se actualizó con las recomendaciones presentadas por las personas involucradas en la actividad, obteniendo como resultado final el Mapa de Riesgos de Corrupción del año vigente.	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.

	3.2	Socializar el Mapa de Riesgos de Corrupción vigente de manera participativa con las observaciones recibidas por la ciudadanía y líderes del proceso de la Corporación	Mapa de Riesgo de Corrupción 2020 socializado	Subdirección de Planeación	24-ene-20	50%	El mapa de Riesgo de corrupción 2020 fue socializado con los líderes de los procesos de la corporación, pero no se evidencia que haya sido socializado con la ciudadanía.	Es importante socializar el Mapa de Riesgo de Corrupción 2020 a través de los medios de comunicación de la corporación, obteniendo mayor interacción con la ciudadanía.

	3.3	Publicación del mapa de riesgo vigente de corrupción en la página Web Corporativa en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Publica	Mapa de Riesgo de Corrupción 2020 publicado en página web	Oficina de Sistemas	30-ene-20	100%	El Mapa de Riesgo de Corrupción 2020 está publicado en la página web de la corporación.	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.

4. Monitoreo y Revisión	4.1	Monitoreo periódico al cumplimiento de las actividades del Mapa de Riesgo de Corrupción 2020	Reporte al cumplimiento de las acciones realizada del Mapa de Riesgo de Corrupción 2020, planteadas por cada proceso y/o área de la Corporación.	Oficina de Control Interno	Permanente	75%	La oficina de control interno cumple con sus funciones de seguimiento de las acciones planteadas en el PAAC, en especial las actividades relacionadas con el Mapa de riesgos de todas las vigencias.	Cumpliendo la normatividad la Oficina de Control Interno realiza sus funciones de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020.

5. Seguimiento	5.1	Seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción 2020	Informe de la Oficina de Control Interno, Publicado en página web de la Corporación, de cada uno de los seguimientos realizados al Mapa de Riesgos de Corrupción 2020.	Oficina Control Interno, Oficia de Planeación, Oficina de Sistemas	Permanente	75%	Publicar el informe de seguimiento en la página web de la corporación a corte de 30 de abril.	Publicar el informe de seguimiento en la página web de la corporación a corte de 31 de agosto.
TOTAL AVANCE:						86%		

3.2 ESTRATEGIAS ANTITRAMITES:

Tabla No. 3 Seguimiento Componente No. 2 - Estrategia Anti trámites

PLAN ANTICORRPUCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2020

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO								
COMPONENTE 2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES								
Subcomponente / Procesos	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**	**Avances %**	**Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)**	**Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)**
Administración Integral de los Recursos Naturales Renovables	1.1	Revisión de los procesos para identificar procedimientos administrativos regulados (trámites) y no regulados susceptibles de actualizar en el Sistema de Gestión Integral	Fortalecimiento de Procesos	Todas las dependencias	Acción Permanente	75%	La corporación trabaja constantemente por revisar los procesos y mantener actualizado los procedimientos, enfocados siempre en la gestión de la calidad del sistema integral.	En la página web de la corporación se encuentran los trámites y servicios disponibles. (https://carsucre.gov.co/tramites-y-servicios/).

	1.2	Racionalización de Trámites: Simplificación Estandarización Eliminación Optimización Automatización Trazabilidad			Acción Permanente	50%	Trabajar por el cumplimiento de la ley 962 de 2005, por medio del cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites, y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado, con relación a la inscripción en el SUIT.	Cumplir con lo estipulado en el Art. 11, literales a) y b) de la ley 1712 de 2014, relacionado con la información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado. Decreto 103 de 2015 reglamentando la gestión de la información pública y el decreto-ley 019 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesario

								existentes en la administración pública.
	1.3	Documentar los trámites			Acción Permanente	75%	Toda la documentación cumple los requisitos estipulados por la Oficina de Archivo Central para ser circulados tanto internamente en la entidad como de manera externa. Sin embargo, se recomienda promover buenas prácticas que permitan el uso racional del papel.	Se está dando cumplimiento a la normatividad, sin embargo, se sugiere la actualización del Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Archivo Central y Correspondencia "UACC".
TOTAL AVANCE:						67%		

3.3 RENDICIÓN DE CUENTAS:

Tabla No. 4 Seguimiento Componente No. 3 - Rendición de cuentas

PLAN ANTICORRPUCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2020

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO								
Componente 3: Rendición de Cuenta								
Subcomponente / Procesos	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**	**Avances %**	**Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)**	**Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)**
1. Planeación	1.1	Promover por medio de canales la participación ciudadana para la presentación	Implementación de canales	Subdirección de Planeación / Oficina de Sistemas	Febrero	100%	Los canales utilizados para la presentación de la rendición de cuentas fueron: oficios de invitación, redes sociales, correo institucional y zoom.	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.

		de la rendición de cuentas						

2. Información	2.1	Divulgar el contenido del informe de la rendición de cuenta por diferentes canales, para que la ciudadanía realice sus aportes, observaciones y sugerencias	Canales Implementados	Subdirección de planeación/ Oficina de Sistemas	Febrero	100%	En la página web de la corporación se encuentra el contenido del informe de rendición de cuentas 2020 (https://carsucre.gov.co/audiencia-publica-de-rendicion-de-cuentas-vigencia-2019-del-plan-de-accion-2016-2019-de-carsucre/). Además, es socializado en forma presencial en el auditorio de la empresa.	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.

	2.2	Presentar ante el Consejo Directivo y enviar al MADS el informe anual de avance en la ejecución del Plan de Acción 2016-2019	Contenidos de información implementados	Subdirección de planeación/ Oficina de Sistemas	Febrero	100%	El informe anual de los avances en la ejecución del plan de acción 2016-2019 fue presentado ante el concejo directivo y la MADS. (https://carsucre.gov.co/informe-integral-de-avances-de-ejecucion-del-plan-de-accion-2016-2019/), suministrando la información desde el 30 de diciembre 2019.	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.

3. Dialogo	3.1	Habilitar canales de comunicación para la acciones de dialogo con las comunidades y grupos de interés	Canales de Comunicación habilitados	Subdirección de planeación/ Oficina de Sistemas	marzo	100%	En la página de web de corporación se activaron los enlaces correspondientes para entablar comunicación eficiente con las comunidades y grupos de interés.	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.

	3.2	Realizar diferentes métodos de participación (mesas de trabajos, talleres, canales de transmisión etc.) para llevar a cabo las acciones de dialogo con las	Métodos de Participación Implementados y/o Habilitados	Subdirección de planeación/ Oficina de Sistemas	Marzo	100%	Entre los métodos de participación se destaca los canales de transmisión utilizando en este caso Zoom y Facebook Live en la página (CARSUCRE REDES CARSUCRE)	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.

		comunidades y grupo de interés						
	3.3	Efectuar la audiencia pública de Plan de Acción Institucional con consejo directi	Audiencia Realizada Plan de Acción Institucional 2020 - 2023	Dirección General / Subdirección de Planeación	Abril - Mayo	100%	Se realizó la audiencia liderada por el Director General de la corporación el día 30 de abril 2020 a partir de las 10:00 am	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.

		vo, los grupos de actores de interés y ciudadanía en general						
4. Incentivos	4.1	Realizar retroalimentación a los asistentes de la rendición de cuentas con los resultados de los inform	Informe de resultados publicado	Dirección General / Oficina de Sistemas	Mayo	100%	Se cumplieron todos los protocolos de agradecimiento y retroalimentación con los asistentes. (https://drive.google.com/file/d/1COm0e0c9gGHq9ZcvxpCqPDjRxNtwom-f/view)	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.

		es de evaluación , junto con mensaje de agradecimiento						
5. Evaluación	5.1	Publicación de los resultados de evaluación de Rendición de Cuentas y/o Plan de Acción Institu	Resultados publicados	Dirección General / Oficina de Sistemas	Mayo	100%	El resultado de evaluación de rendición de cuentas y/o plan de acción 2026-2019 se encuentra habilitado en el sitio web de la corporación. (https://drive.google.com/file/d/1COm0e0c9gGHq9ZcvxpCqPDjRxNtwom-f/view).	La actividad fue realizada en la fecha programada, cumpliendo con la meta, por lo tanto, no se presentan observaciones.

		cional 2016 - 2019 por sitio web, correo electrónico y comunicado escrito						
TOTAL AVANCE:						100%		

3.4 MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:

Tabla No. 5 Seguimiento Componente No. 4 - Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano

PLAN ANTICORRPUCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO – 2020

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO						
Componente 4: Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano						
Subcomponente / Procesos	**Actividades**	**Meta o Producto**	**Responsable**	**Avances %**	**Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)**	**Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)**

1. Interacción con el usuario	1.1	Fortalecer el sistema de protocolo de servicio en todos los canales dispuesto para la atención ciudadana	Protocolos Fortalecidos	Secretaria General / Oficina de Sistemas	75%	Los canales se han fortalecido para atender a las personas por modalidad telefónica o medios virtuales, a continuación, adjunto link de acceso a la página web, encontrando los medios habilitados para solicitar o consultar cualquier inquietud. (https://carsucre.gov.co/). Cumpliendo los protocolos de bioseguridad recomendados por las autoridades sanitarias.	La corporación continua en la implementación de los protocolos estipulado en la Guía de Servicio al Ciudadano y racionalización de trámites en el marco del Covid-2019 orientado por el DAFP, logrando el desarrollo de estrategias que faciliten a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos en materia de acceso a trámites.
	1.2	Implementación del PBX para una mejor interacción con la comunidad	PBX implementado	Dirección General	0%	No se ha implementado el PBX.	No se ha implementado el PBX.

	1.3	Implementación de línea gratuita de atención al ciudadano	Línea Gratuita implementada	Dirección General	0%	No se ha implementado la línea gratuita.	No se ha implementado la línea gratuita.
2. Atención de quejas, reclamos y peticiones	2.1	Fortalecer el sistema de información para el registro ordenado de la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Sistema PQR fortalecido	Secretaria General	45%	Se recomienda la elaboración de un formato optimizado que permita hacer recepción, registro, asignación, salida y cierre de caso de toda comunicación ciudadana que ingrese a la Corporación.	Elaborar o implementar un sistema de información para la PQRSD, designar a un responsable para la recepción, registro, asignación, seguimiento y cierre del proceso, lo anterior, para mantener un control sobre los procesos relacionados con atención al ciudadano, en cumplimiento con la ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición y el Decreto No. 1081 de 2015, Art. 2.1.1.3.1.1, Numeral 5, relacionado con la gestión de solicitudes de información pública - Transparencia Pasiva.

3. Evaluación de desempeño institucional	3.1	Realizar seguimiento al comportamiento y actitud de los servidores públicos que atienden ciudadanos a través de los diferentes canales	Seguimientos	Subdirección Administrativa y Financiera	100%	La oficina de subdirección Administrativa y financiera siempre está atenta y participativa para realizar seguimiento a los colaboradores que ofrecen atención al servicio ciudadano.	Esta actividad es realizada de manera permanente.

	3.2	Fortalecer el análisis de datos sobre la percepción del cliente o usuario con respecto al cumplimiento de los requisitos ofrecidos mediante una encuesta de satisfacción	Encuesta Realizada	Secretaria General / Oficina de Sistemas	100%	En la página web de la corporación se encuentra disponible la Encuesta de Satisfacción en la Sección de: **Atención al Cliente. (https://carsucre.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/).**	En la página web de la corporación se encuentra disponible la Encuesta de Satisfacción en la Sección de: **Atención al Cliente. (https://carsucre.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/).**
TOTAL AVANCE:					53%		

3.5 MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Tabla No. 6: Seguimiento Componente No. 5 - Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información

PLAN ANTICORRPUCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2020

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO								
Componente 5: Mecanismo para la transparencia y acceso a la información								
Subcomponente / Procesos	**Actividades**		**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**	**Avances %**	**Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)**	**Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)**
1. Transparencia Pasiva	1.1	Atender constantemente al ciudadano, atendiendo por orden de llegada y prioridad para los niños, mujeres embarazad	Ciudadano atendido	Secretaria General / Administrativa y Financiera	Permanente	100%	Son actividades que se realizan permanentemente	Son actividades que se realizan permanentemente

		as y personas en estado de indefensión						
	1.2	Priorizar peticiones relacionados el reconocimiento de un derecho fundamental, por menores de edad y por periodistas	Peticiones Priorizadas	Secretaria General / Administrativa y Financiera	Permanente	100%	El área de atención al cliente siempre prioriza las peticiones de acuerdo al tipo de información que se solicita.	La entidad cumple con lo establecido en el Art. 20 de la ley 1437 de 2011, sobre la atención priorizadas de peticiones.

	1.3	Fortalecer y habilitar el formulario en línea de la página Corporativa para la recepción de Peticiones, Quejas y Reclamos.	Formulario PQR fortalecido	Secretaria General / Oficina de Sistemas	Enero - Diciembre 2020	100%	Se encuentra habilitada la sección de PQR en la página web de la corporación, en la sección de: Transparencia y acceso a la información pública - INFORMACIÓN DE INTÉRES. (https://carsucre.gov.co/preguntas-quejas-y-reclamos-2/).	Se encuentra habilitada la sección de PQR en la página web de la corporación, en la sección de: Transparencia y acceso a la información pública - INFORMACIÓN DE INTÉRES. (https://carsucre.gov.co/preguntas-quejas-y-reclamos-2/).

2. Transparencia Activa	2.1	Publicar en el sitio web de Carsucre en la sección de Transparencia y acceso a información pública la información mínima obligatoria de la corporación	Información Obligatoria Actualizada y publicada	Todas las Dependencias	Permanente	50%	En la página web de la corporación se encuentra habilitada la sección de transparencia y acceso a la información pública (https://carsucre.gov.co/), pero se debe actualizar la información suministrada.	Se está trabajando por la actualización de la sección de transparencia y acceso a la información pública con todas la dependencia y el área de sistema encargado de cargar la información en el sitio web de la entidad.

	2.2	Publicar información básica sobre la estructura de la entidad en lugares visibles diferentes a medios electrónicos	Información Básica Publicada	Todas las Dependencias	Permanente	100%	En diferentes lugares de la empresa se encuentra disponible información de la estructura organizacional de la corporación, por ejemplo: Misión, Visión, Valores y principios, Gestión de calidad.	La actividad se cumple satisfactoriamente.
3. Monitoreo de Acceso a la Información Publica	3.1	Elaborar mensualmente los informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias	Informes elaborados	Control Interno/ Secretaria General	Mensual	75%	A corte de esta revisión, la oficina de control interno está recopilando la información para la elaboración del informe PQRSD.	El seguimiento realizado por la oficina de control interno cumple con la elaboración del informe semestral de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

4. Instrumentos de Gestión de la Información	4.1	Elaboración y/o actualización de las registros de activos de información	Registros de información elaborados	Secretaria General	Enero-Diciembre 2020	60%	En la corporación se está trabajando por la elaboración de los registros de activos de información.	La Oficina de Archivo continua con la actualización de los registros de información.
	4.2	Elaboración y/o actualización el índice de información clasificada y reservada	Índice de información clasificada y reservada elaborada	Secretaria General	Enero-Diciembre 2020	50%	En la corporación se está trabajando por la elaboración y actualización del esquema de publicación de información.	Se encuentra en proceso la actualización del Índice de Información Clasificada y Reservada.

	4.3	Elaboración y/o actualización el esquema de publicación de información	Esquema de publicación actualizada	Secretaria General	Enero-Diciembre 2020	100%	El esquema de publicación se encuentra actualizado y disponibles a través del siguiente link: (https://docs.google.com/spreadsheets/d/1JNGJEkOj3ffmkusPW1OJFmQU9b2Kv04NAUZwwKm-ZZg/edit#gid=1266043972)	Se encuentra actualizado el Esquema de Publicación de Información.

5. Criterio Diferencial de la Información	5.1	Implementar un Sistema de Información (herramienta o software integral) que cumpla con la accesibilidad, usabilidad, estilo e Interoperabilidad que permitan la apertura de datos de acuerdo a las necesidades del usuario	Sistema de Información Implementado	Oficina de Sistemas	Enero-Diciembre 2020	50%	Gestionar un sistema de información que logre mejorar el flujo de información en las diferentes dependencias de la corporación, evitando demoras a la hora de dar respuestas a lo solicitado.	Implementar una herramienta o software integral, donde cada dependencia tenga acceso a la información de conformidad a su rol, mejorando todos los procesos tanto internos como externos de la corporación.
TOTAL DE AVANCE:						79%		

3.6 INICIATIVAS INICIALES

Tabla No. 7: Seguimiento Componente No. 6 – Iniciativas Iniciales

PLAN ANTICORRPUCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO - 2020

SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO							
Componente 6: Iniciativas Adicionales							
Subcomponente / Procesos	**Actividades**	**Meta o Producto**	**Responsable**	**Fecha Programada**	**Avances %**	**Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (I Cuatrimestre)**	**Observaciones y/o Evidencias Oficina Control Interno (II Cuatrimestre)**

1. Iniciativas Adicionales	1.1	Elaborar el Código de Integridad de la Corporación Autónoma Regional de Sucre - CARSUCRE	Código de Integridad Elaborado	Administrativa y Financiera	31-dic-20	60%	El código de integridad se encuentra disponibles en la página web de la corporación. (https://carsucre.gov.co/codigo-de-etica/)	Seguir trabajando el Código de integridad con base a los lineamientos establecidos por el DAFP en materia de política de integridad.

	1.2	Realizar Campaña de Socialización de Valores y Principios de Corporativos	Campaña Realizada	Administrativa y Financiera	31-dic-20	75%	Con relación a la campaña sobre los valores y principios corporativos se encuentran habilitados en la sección principal del sitio web corporativo. (https://carsucre.gov.co/)	Mantener la actividad de socialización de valores y principios, fortaleciendo la aplicación de la Política de Integridad.
	1.3	Implementar el Plan Anual de Trabajo	Plan Anual de Trabajo Implementado	Administrativa y Financiera / Contratación	31-dic-20	75%	El Plan de Anual de trabajo está implementado. (https://www.contratos.gov.co/consultas/inicioConsulta.do)	El Plan de Anual de trabajo está implementado. (https://www.contratos.gov.co/consultas/inicioConsulta.do)
TOTAL AVANCE:						70%		

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

- Inscribir los trámites y servicios en el Sistema Único de información de trámites – SUIT, de conformidad al Art. No. 5 de la 1712 de 2014 que define los sujetos obligados y el Art. No. 11, literales a) y b) que establece: "Todo sujeto obligado deberá publicar la siguiente información mínima obligatoria de manera proactiva:
  a) Detalles pertinentes sobre todo servicio que brinde directamente al público, incluyendo normas, formularios y protocolos de atención; b) Toda la información correspondiente a los trámites que se pueden agotar en la entidad, incluyendo la normativa relacionada, el proceso, los costos asociados y los distintos formatos o formularios requeridos…"

- Actualizar el Manual de Normas y Procedimientos de la Unidad de Archivo Central y Correspondencia "UACC".
- Elaborar o implementar un sistema de información para la PQRSD, designar a un responsable para la recepción, registro, asignación, seguimiento y cierre del proceso, lo anterior, para mantener un control sobre los procesos relacionados con atención al ciudadano, en cumplimiento con la ley 1755 de 2015 que regula el Derecho Fundamental de Petición y el Decreto No. 1081 de 2015, Art. 2.1.1.3.1.1, Numeral 5, relacionado con la gestión de solicitudes de información pública - Transparencia Pasiva.
- Fortalecer los medios tecnológicos o documentos electrónicos de la corporación, para facilitar una mejor interacción con los ciudadanos, además, lograr una eficacia administrativa en los trámites y servicios ofrecidos en *CARSUCRE.*

- Seguir trabajando por la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) dada su importancia para la mejora de la gestión en las entidades y organismos públicos, logrando satisfacer necesidades y generar valor público.

Original firmado

OSNAR CARLOS ACUÑA CARDALES
Jefe Oficina de Control Interno
"CARSUCRE"