	<p align="center">Departamento de Risaralda Dirección de Control Interno</p> <p align="center">PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</p> <p align="center">Informe Final de Auditoria Interna</p>
Versión: 3	Vigencia: 08-2013

AUDITORIA INTERNA: Auditoria de seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. (Primer Seguimiento)	FECHA ELABORACIÓN: Mayo de 2017
DIRECTIVO RESPONSABLE: Ruby Lucia Aguirre Torres AUDITOR: Luis Alexander Vasquez Hernández	DESTINATARIO: Secretarios de Despacho - Gobernación de Risaralda y Proceso de Servicio al Cliente

ASPECTOS GENERALES

OBJETIVO(S): Evaluar el nivel de adopción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017. Así mismo verificar el cumplimiento y avance de las actividades programadas para el segundo cuatrimestre del año, igualmente el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción 2017.

ALCANCE: Todos los Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

CRITERIOS:



- ✓ Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
- ✓ Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición.
- ✓ Ley Estatutaria 1757 de 2015.
- ✓ Guía para la gestión del riesgo de corrupción.
- ✓ Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

METODOLOGIA:

1. Técnica de verificación oral o verbal. (Indagación, entrevistas)
2. Técnica de verificación escrita. (Análisis tabulación, confirmación, certificación,)
3. Técnica de verificación documental. (Comprobación, rastreo)

DESARROLLO DE LA AUDITORIA


- Con el fin de realizar el primer seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, en cumplimiento al programa anual de auditorías establecido por la Dirección de Control Interno, se procedió a verificar la información publicada en la página institucional, a su vez, se acudió a la Dirección de Planeación en cabeza del doctor Luis Ernesto , funcionario encargado de coordinar y orientar el proceso para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017



 	<p align="center">Departamento de Risaralda Dirección de Control Interno</p> <p align="center">PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</p> <p align="center">Informe Final de Auditoria Interna</p>
Versión: 3	Vigencia: 08-2013

del Departamento de Risaralda, posteriormente una vez agotado la fuente principal, se realizó seguimiento para verificar el nivel de cumplimiento de las actividades por parte de las diferentes dependencias que conforman esta administración central en esta materia.

- Para la verificación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, se tuvo como objetivo el seguimiento a las actividades programadas en cada uno de los componentes del mismo y la fecha de corte, en este caso 30 de abril de 2017, igualmente el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción de la vigencia 2017, programado para el mismo periodo.
- Con el fin de cumplir con dicha verificación se procedió a oficiar mediante memorando No. 5872 del 28 de abril del presente año, a cada uno de los responsables del cumplimiento de la actividad, de donde se obtiene la siguiente información:



1. Actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano primer cuatrimestre del año 2017.

 		<p>Departamento de Risaralda</p> <p>Dirección de Control Interno</p> <p>PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</p> <p>Informe de Auditoria Interna</p>		
Seguimiento: No 1				
Fecha de Seguimiento: Abril 30 de 2017				
Componente	Actividades Programadas	Actividades Cumplidas	% de Avance	Observaciones
Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción	Revisión de actualización de la política de administración del riesgo de acuerdo a lo establecido por el DAF (Departamento administrativo de la función pública)	N/A	100%	N/A

	 Gobernación de Risaralda	Departamento de Risaralda Dirección de Control Interno PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE Informe Final de Auditoria Interna		
Versión: 3		Vigencia: 08-2013		

	Revisión y aprobación de la política por parte del comité del sistema integrado de gestión y control	N/A		N/A
	Socialización y capacitación de la metodología para la administración de riesgos de corrupción	SI		Metodología socializada con los responsables y líderes de los procesos.
	Actualización del Mapa de Riesgos	SI		Mapa de riesgos actualizado y publicado
	Socialización con la alta dirección	SI		Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción socializado con la alta dirección.
	Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción socializado con la alta dirección.	SI		Publicación del documento en la página web.
	Realizar tres (3) monitores anuales	SI		Seguimiento realizado
	En caso de incumplimiento a las políticas se deberá suscribir un plan de mejoramiento.	N/A		N/A
Rendición de cuentas	Convocar a integrantes del Comité Interinstitucional para la Rendición de Cuentas y operativización del mismo.	N/A	100%	N/A



	Consolidación del informe departamental y por subregiones de las 5 (cinco) temáticas contempladas en el SIDEPREC: (Plan de desarrollo, Presupuesto, Contratación, Proyectos especiales -Programas bandera, Gestión Institucional)	N/A		N/A
	Entrega del informes consolidados a Comunicaciones	N/A		N/A
	Revisión de los informes consolidados en materia de redacción y publicación en la página WEB institucional	N/A		N/A
	Convocar a la Sociedad civil, Gremios y Academia, a través de oficios, emisora institucional, página WEB, correos electrónicos, redes sociales y canal regional TELECAFE para que participen en los procesos de rendición de cuentas	N/A		N/A
	Transmisión en vivo y en directo por televisión regional y Emisora Institucional de la audiencia pública de rendición de cuentas	N/A		N/A
	Diseño de los informes ejecutivos de Rendición de Cuentas en medio Audiovisual	N/A		N/A

 	<p align="center">Departamento de Risaralda Dirección de Control Interno</p> <p align="center">PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</p> <p align="center">Informe Final de Auditoria Interna</p>
Versión: 3	Vigencia: 08-2013



	Formato para la formulación de preguntas por parte de los ciudadanos dirigidas al Gobernador y Secretarios, sobre el informe publicado de rendición de cuentas.	N/A		N/A
	Presentación del informe ejecutivo tanto de la rendición de cuentas a nivel departamental como por cada una de las tres subregiones.	N/A		N/A
	Participación de la comunidad durante la rendición de cuentas.	N/A		N/A
	Divulgación de las actividades propias de la Rendición De Cuentas	N/A		N/A
	Capacitación a la Sociedad Civil y funcionarios sobre la importancia de participar en la Rendición de Cuentas	N/A		N/A
	Respuesta a las inquietudes y sugerencias de la ciudadanía, respecto a la Rendición de Cuentas	N/A		N/A
	Encuesta de percepción de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas del Departamento de Risaralda.	N/A		N/A

	Seguimiento periódico a las metas de la rendición de cuentas del Departamento de Risaralda.	Abril, Agosto y Diciembre 2017		Se realizó por parte de la Dirección de Control Interno, la solicitud de modificación a las fechas de este seguimiento, teniendo en cuenta que las fechas para la rendición de cuentas del año 2017 fueron modificadas y se harán entre los meses de noviembre y diciembre del presente año.
Atención al Ciudadano	Realizar acciones lideradas desde el Despacho del Gobernador, tendientes a mejorar el servicio al ciudadano.	N/A	100%	N/A
	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a la página web	N/A		N/A



	Revisar y ajustar el enlace de fácil acceso para la recepción de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, de acuerdo con los parámetros establecidos por el programa de Gobierno en Línea, para los usuarios internos y externos.	SI		Procedimiento ajustado
	Se continuará generando acciones de mejora permanente en los diferentes medios de recepción de las mismas, permitiendo la consulta permanente del ciudadano con la integración del Sistema de Administración Integral de Información - SAIA	SI		Mecanismos revisados
	Socializar el "Instructivo para dar respuesta a una PQR en SAIA" que es una guía para los funcionarios, y en la página se tiene diseñado un instructivo de uso donde se explica paso a paso como diligenciar el formato.	N/A		N/A

	 Gobernación de Risaralda	<p align="center">Departamento de Risaralda Dirección de Control Interno</p> <p align="center">PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</p> <p align="center">Informe Final de Auditoria Interna</p>
Versión: 3	Vigencia: 08-2013	



	Cumplir con el programa de inducción y reinducción	SI		Funcionarios nuevos con proceso de inducción. Funcionarios antiguos con proceso de reinducción
	Dar cumplimiento al plan de incentivos	N/A		N/A
	Periódicamente se elaboran informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, para así identificar mejorar el sistema	N/A		N/A
	Revisión de protocolos de atención al ciudadano que están incluidos en el proceso de Atención al Cliente como “Políticas de Operación” y tienen como fin establecer los lineamientos para atender con pertinencia y oportunidad las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, consultas, solicitudes, entre otros.	N/A		N/A

		<p align="center">Departamento de Risaralda Dirección de Control Interno</p> <p align="center">PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</p> <p align="center">Informe Final de Auditoria Interna</p>
Versión: 3		Vigencia: 08-2013

	<p>Mantener interacción con el ciudadano mediante el link de: Preguntas Frecuentes, glosario, Trámites y Servicios, Sistema PQRD, Contáctenos, Certificaciones, Notificaciones, y puede consultar la información de su Pasaporte</p>	SI		Comunicación efectiva
	<p>Realizar encuesta de satisfacción del cliente y su correspondiente análisis</p>	N/A		N/A
Transparencia y Acceso a la Información	<p>Estructura orgánica (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#estructura_organica)</p>	NO	7%	URL desactualizada
	<p>Presupuesto y plan de acción (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocumentos/webExplorer/planes_de_accion_336#planes_de_accion)</p>	NO		URL desactualizada
	<p>Plan Anticorrupción y atención al ciudadano (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocumentos/webExplorer/transparencia-95#plan_anticorrupcion_y_de_atencion_al_ciudadano)</p>	NO		URL desactualizada
	<p>Contratación pública (http://www.risaralda.gov.co/Modulos/Contratacion/)</p>	NO		URL desactualizada

	 Gobernación de Risaralda	<p align="center">Departamento de Risaralda Dirección de Control Interno</p> <p align="center">PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</p> <p align="center">Informe Final de Auditoria Interna</p>
Versión: 3		Vigencia: 08-2013

	Estrategia de Gobierno en Línea (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/implementationaci-n-gobierno-en-lnea#implementacion_gobierno_en_linea)	NO		URL desactualizada
	Datos abiertos (http://datosabiertoscolumbia.cloudapp.net/frm/buscaador/frmBusquedaAvanzada.aspx?bs=Risaralda)	NO		URL desactualizada
	Gestión Documental (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/servicios-institucionales_4384#programa_de_gestion_documental)	NO		URL desactualizada
	Sistema de PQRD (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/sistema-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias#sistema_pqrd)	NO		URL desactualizada
	Registro de activos de información (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocuments/webExplorer/gestion_documental_697#gestion_documental)	NO		URL desactualizada
	Esquema de Publicación de Información (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/politica-editorial-y-actualizacion_55#politica_editorial_y_actualizacion)	NO		URL desactualizada

	 Gobernación de Risaralda	Departamento de Risaralda Dirección de Control Interno PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE Informe Final de Auditoria Interna
Versión: 3	Vigencia: 08-2013	

	Índice de Información Clasificada y Reservada (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocumentos/webExplorer/gestion_documentoal_697#gestion_documentoal)	NO		URL desactualizada
	Se creará una estrategia para adecuar los medios electrónicos y permitir la accesibilidad a la información a población con discapacidad y diferencias culturales e idiomáticas.	SI		Portal Accesible
	Estadísticas PQRD (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/estadisticas-pqrd)	NO		URL desactualizada


NOTA: Descripción N/A: Actividad que no fue planeada para el periodo evaluado y no entra dentro del seguimiento al plan. De igual manera se cuenta con las evidencias de las actividades ejecutadas.

2. Mapa de Riesgos de Corrupción - Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano primer cuatrimestre del año 2017.

Para el año 2017 la Secretaría de Planeación – Dirección de Planeación Integral, implemento el Mapa de Riesgos de Corrupción, esto con el aporte de la información de cada uno de los responsables de proceso, el cual fue publicado el día 31 de enero de 2017, en la página Web Institucional del Departamento de Risaralda http://www.risaralda.gov.co/Documentos/Transparencia/plan_anti_corrupcion-atencion_al_ciudadano, como lo ordena el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP.

Por gestión de la Secretaría para la Transparencia de la Presidencia de la República en convenio con el grupo PRISMA, desde el mes de marzo la Administración Departamental fue elegida entre los 32 Departamentos del País, con el fin de recibir asesoría y acompañamiento, a cada uno de los procesos en la estructuración del mapa de riesgos de corrupción.

Por lo anterior, durante los meses de marzo y abril, los funcionarios del grupo Prisma realizaron mesas de trabajo en compañía de la Dirección de Planeación Integral y la Dirección de Control Interno, con cada uno de los responsables de proceso, con el fin de

 	<p align="center">Departamento de Risaralda Dirección de Control Interno</p> <p align="center">PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</p> <p align="center">Informe Final de Auditoria Interna</p>
Versión: 3	Vigencia: 08-2013

estructurar los riesgos de corrupción de su proceso, dicha orientación se dio desde la redacción de: Objetivos, riesgos, causas, consecuencias y controles, componentes claves para poder tener un mapa de riesgos bien estructurado.

Dichos cambios fueron formalizados con la modificación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el cual se hizo mediante Decreto No. 479 del 28 de abril de 2017 “Por medio del cual se Actualiza el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Departamento de Risaralda, de conformidad con los documentos “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2” y “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” para la vigencia 2017” y publicado nuevamente en la página web institucional el día 28 de abril del presente año http://www.risaralda.gov.co/Documentos/Transparencia/plan_anti_corrupcion-atencion_al_ciudadano.



Por lo anterior la Dirección de Control Interno para el primer seguimiento al mapa de riesgos de corrupción, tuvo en cuenta la estructuración del mismo, de donde quedan ya los controles establecidos para el seguimiento a estos en el segundo cuatrimestre del presente año, dado a que por los cambios y el tiempo en el que se terminó la implementación del mapa, no era posible la recolección de las evidencias pertinentes.

ASPECTOS GENERALES

HALLAZGOS

HALLAZGOS POSITIVOS:

- I. Es de resaltar el porcentaje de cumplimiento en los cuatro componentes que aplicaron para el segundo seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, los cuales fueron: **“Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgo de Corrupción”**, **“Rendición de cuentas”**, **“Atención al Ciudadano”** con un 100%, lo que demuestra un gran compromiso por cada uno de los procesos responsables.
- II. Es válido resaltar el compromiso demostrado por los responsables de los procesos, quienes participaron en las mesas de trabajo realizadas por los funcionarios del grupo Prisma en compañía de la Dirección de Planeación Integral y la Dirección de Control Interno, donde se logró la correcta estructuración del mapa de riesgos de corrupción.



	 Gobernación de Risaralda	Departamento de Risaralda Dirección de Control Interno PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE Informe Final de Auditoria Interna
Versión: 3	Vigencia: 08-2013	

HALLAZGOS NEGATIVOS:



I. COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Se evidenció en el seguimiento al componente de Transparencia y Acceso a la Información, que las URLS relacionadas por la Dirección de Planeación Integral, en cada una de las actividades de este componente, no son las correctas, por lo tanto al ser consultadas las páginas referidas presentan mensajes de error, quebrantando así los derechos establecidos en la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Ver imagen.

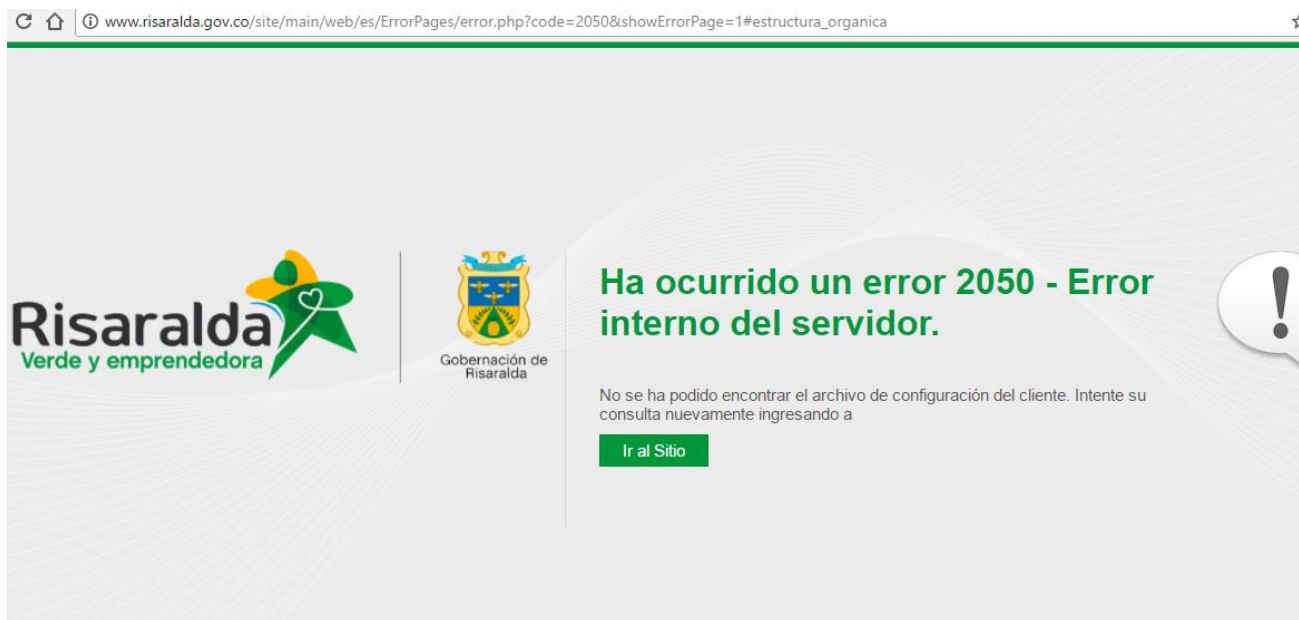
Transparencia y Acceso a la Información	Estructura orgánica (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/informacion-organizacional_9#estructura_organica)	NO	7%	URL desactualizada
	Presupuesto y plan de acción (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intrados/documentos/webExplorer/planes_de_accion_336#planes_de_accion)	NO		URL desactualizada
	Plan Anticorrupción y atención al ciudadano (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intrados/documentos/webExplorer/transparencia-95#plan_anticorrupcion_y_de_atencion_al_ciudadano)	NO		URL desactualizada
	Contratación pública (http://www.risaralda.gov.co/Modulos/Contratacion/)	NO		URL desactualizada
	Estrategia de Gobierno en Línea (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/implementacion-gobierno-en-linea#implementacion_gobierno_en_linea)	NO		URL desactualizada

	 Gobernación de Risaralda	<p align="center">Departamento de Risaralda Dirección de Control Interno</p> <p align="center">PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</p> <p align="center">Informe Final de Auditoria Interna</p>
Versión: 3		Vigencia: 08-2013

	Datos abiertos (http://datosabiertocolombia.cloudapp.net/frm/busca dor/frmBusquedaAvanzada. aspx?bs=Risaralda)	NO		URL desactualizada
	Gestión Documental (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/servicios- institucionales_4384#progr ama_de_gestion_documental)	NO		URL desactualizada
	Sistema de PQRD (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/sistema-de-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias#sistema_pqrd)	NO		URL desactualizada
	Registro de activos de información (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocument s/webExplorer/gestion_documental_697#gestion_documental)	NO		URL desactualizada
	Esquema de Publicación de Información (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/politica-editorial-y- actualizacion_55#politica_editorial_y_actualizacion)	NO		URL desactualizada
	Índice de Información Clasificada y Reservada (http://www.risaralda.gov.co/site/main/intradocument s/webExplorer/gestion_documental_697#gestion_documental)	NO		URL desactualizada

 	<p align="center">Departamento de Risaralda Dirección de Control Interno</p> <p align="center">PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</p> <p align="center">Informe Final de Auditoria Interna</p>
Versión: 3	Vigencia: 08-2013


	Se creará una estrategia para adecuar los medios electrónicos y permitir la accesibilidad a la información a población con discapacidad y diferencias culturales e idiomáticas.	SI		Portal Accesible
	Estadísticas PQRD (http://www.risaralda.gov.co/site/main/web/es/estadisticas-pqrd)	NO		URL desactualizada



OBSERVACIÓN:

- I. Sería oportuno realizar los cambios pertinentes según los lineamientos planteados por la unión temporal PRISMA, para los riesgos de corrupción de los procesos:
 - Control Interno Disciplinario.
 - Gestión de la Infraestructura.
 - Servicio de Pasaportes.
 - Gestión del Deporte la Recreación y la Actividad Física.

Solicitando de la misma manera la modificación al Mapa de Riesgos de Corrupción ante la Secretaría de Planeación - Dirección de Planeación Integral. Dicha solicitud

 	<p align="center">Departamento de Risaralda Dirección de Control Interno</p> <p align="center">PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</p> <p align="center">Informe Final de Auditoria Interna</p>
Versión: 3	Vigencia: 08-2013

deberá hacerse teniendo en cuenta lo dispuesto por la Guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2” Que en la parte pertinente dice:“(…) **Ajustes y modificaciones:** Después de la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorarlo. Los cambios introducidos deberán ser motivados, justificados e informados a la oficina de control interno, los servidores públicos y los ciudadanos; se dejarán por escrito y se publicarán en la página web de la entidad.”

RECOMENDACIONES

- I. Se recomienda realizar monitoreo y control mensual de las actividades programadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por parte de los responsables del cumplimiento de las mismas.
- II. Se recomienda a la Dirección de Planeación Integral, realizar plan de mejoramiento, con el fin de subsanar el hallazgo No. 1.
- III. Se recomienda realizar plan de mejoramiento, con el fin de atender la observación No. 1, a los responsables de los procesos:
 - Control Interno Disciplinario.
 - Gestión de la Infraestructura.
 - Servicio de Pasaportes.
 - Gestión del Deporte la Recreación y la Actividad Física.

CONCLUSIONES

En el desarrollo del primer seguimiento al Plan, se pudo evidenciar mayor cumplimiento de la ejecución de las actividades programadas, todo ello derivado de la apropiación del mismo por parte de los responsables de cada proceso.

En cuanto al mapa de riesgos de corrupción, se evidencio la voluntad de la mayoría de responsables de proceso, por implementar mejores controles para evitar la materialización de los riesgos presentes en cada uno de ellos.

De igual forma para que la Administración Departamental logre el cumplimiento de los objetivos generales y específicos, establecidos en la lucha contra la corrupción, debe de elevar los niveles de apropiación, socialización y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de acuerdo lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 y la Guía

 	<p>Departamento de Risaralda Dirección de Control Interno</p> <p>PROCESO EVALUACION INDEPENDIENTE</p> <p>Informe Final de Auditoria Interna</p>
<p>Versión: 3</p>	<p>Vigencia: 08-2013</p>

“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano Versión 2”.