

MEMORANDO

Bogotá D.C. 30 de diciembre 2015

No. 887 ALOCI-110

PARA: Señor Brigadier General Pablo Federico Przychodny Jaramillo, Director General

DE: Cont. Pub. Martha Cecilia Polanía Ipuz, Jefe Oficina de Control Interno.

ASUNTO: Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Me permito informar al señor Brigadier General Pablo Federico Przychodny Jaramillo, Director General de la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, el resultado del seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con el fin de dar cumplimiento al Decreto 2641 de 2012.

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, enmarcado en el Decreto 2641 del 17 de diciembre de 2012 y su anexo, por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011; "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

2. ALCANCE

Realizar seguimiento al cumplimiento de los estándares que debe efectuar la Agencia Logística, en especial el contenido del documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", soportada en el Decreto 2641 de 2012.

3. INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, señala como metodología para su desarrollo, la establecida en el documento: "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"; y designa a las Oficinas de Planeación de cada entidad, su consolidación y progreso. A las Oficinas de Control Interno, les encarga el mecanismo de seguimiento para el cumplimiento de las obligaciones derivadas del documento.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es una herramienta de control de gestión de tipo preventivo, su metodología comprende cuatro componentes mínimos, contemplados en la estrategia, para su desarrollo:

- 1- Componente Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.
- 2- Componente Estrategia Antitrámites.

- 3- Componente Rendición de Cuentas
- 4- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.

Estos componentes del Plan se presentan y desarrollan con periodicidad anual, pero con publicación de sus avances de forma cuatrimestral. Todo esto a fin de contribuir con una gestión transparente, facilitando el acceso del ciudadano al quehacer de la Administración Pública, como practica constante de la Entidad.

4. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Para efectos del cumplimiento de la publicación requerida por el decreto 2146 de 2012 y el anexo: Cartilla Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cuyo documento hace parte integral del mandato, se evidencia seguimiento de los planes de riesgos de la entidad, publicado en la página web de la entidad en el link, Planeación, Gestión y Control, Gestión del Riesgo, Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano. Fecha de publicación diciembre 30 de 2015. Cumpliendo la publicación de acuerdo con el literal **E.” SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN. Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido las entidades deberán realizar seguimiento a los mapas de riesgo por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.”**

El análisis del seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; adelantado por la Oficina de Control Interno, en cumplimiento del mismo precepto se encuentra en el mismo cuerpo de la matriz de seguimiento anexa y se publicará en la página web, link Planeación, Gestión y Control, Reportes de Control Interno, informe de seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

5. RECOMENDACIONES:

- Realizar la revisión, ajuste y publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2016, con fecha anterior al 31 de enero.
- Tomar como referencia la Guía para la construcción de los Planes Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con los diferentes aspectos que recomienda el documento publicado en la internet.

Cordialmente,

ORIGINAL FIRMADO
Cont. Pub. Martha Cecilia Polanía Ipuz
Jefe Oficina de Control Interno.

Elaboró:
Adm. Emp. Alfredo Armando Jiménez Acuña
Profesional de Defensa.

Anexo. Matriz de seguimiento 2 folio

PERSPECTIVA AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES
PROCESO Direccionamiento Estratégico
OBJETIVO ESTRATÉGICO 4 FORTALECER LA GESTIÓN INSTITUCIONAL Y LA SOSTENIBILIDAD

OBJETIVO ESPECÍFICO P4j Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015- DE DICIEMBRE

LIDERA Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno Grupo de Atención y Orientación Ciudadana
DESCRIPCION Diseñar y aplicar la Estrategia de Lucha Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad
INDICADOR De cumplimiento, avance del plan de trabajo establecido.
PRESUPUESTO N.A.

ESTRATEGIA, MECANISMO, ETC.	MEDIDA	ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Avances Actividades 31 de Diciembre 2015	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE 1: Estructurar el Mapa de Riesgos Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Entidad.		Identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción.	01/03/2015	20/03/2015	La gestión del riesgo es responsabilidad de la Alta Dirección porque este mecanismo permite identificar, valorar y mitigar los riesgos a los que constantemente está expuesta la organización y de esa manera fortalecer el Sistema de Control Interno permitiendo el cumplimiento de los objetivos misionales y los fines esenciales del Estado, máxime cuando se trate de procesos misionales, que son de cara al cliente.	Oficina Asesora de Planeación y Líderes de Proceso y Subproceso	Realizado el seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno a diciembre de 2015, se evidencia avance y seguimiento por parte de la Oficina de Planeación, respecto del mapa de riesgos por procesos ubicado en el link https://www.agencialogistica.gov.co/planeacion_gestion_control/administracion_riesgo/seguimiento_plan_anticorrupcion_503458/mapa_riesgos_anticorrupcion_503472 . La Agencia Logística de las Fuerzas Militares mantiene un sistema integral de administración del riesgo de acuerdo con los parámetros dados por el DAFP.(Guía para la Administración del Riesgo). La Oficina de Planeación ha identificado 12 riesgos de corrupción en los diferentes procesos con que cuenta la entidad. Se evidencia un esquema de indicadores que permiten medir los riesgos y dar tratamiento a cada uno de ellos. Sin embargo y de acuerdo con la recomendación de la Cartilla de las estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, recomienda una constante revisión de los riesgos anticorrupción, de los cuales se sugiere una mayor atención por parte de los líderes de proceso en el desempeño de su control y de los funcionarios en su rol de auto control. Es importante estar revaluando periódicamente los posibles riesgos de corrupción que se puedan presentar y adelantarse a los acontecimientos que se puedan generar; dándole un efectivo tratamiento a cada posible factor vulnerable a los procesos, esto involucra el constante control de cada proceso y el acompañamiento y acompañamiento de la Oficina de Planeación.
		Consolidar y Revisar el Mapa de Riesgos de corrupción de la entidad	20/03/2015	30/03/2015	La Agencia Lógica de las Fuerzas Militares revisó y actualizó su mapa de riesgos de corrupción y planes de mitigación durante la vigencia 2015, identificando los riesgos, analizándolos a través de la metodología causa efecto y realizando la valoración de riesgos; El mapa de riesgos de corrupción se encuentra publicado en la página Web institucional. Adicionalmente, se cuentan con políticas de operación y lineamientos definidos por el Director General. Se identificaron 12 riesgos de corrupción en los diferentes Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo. La metodología de seguimiento al plan de manejo de riesgos, establece los siguientes criterios de medición: Nivel de control óptimo entre el 100% y el 85%, Nivel de control bajo entre el 84% y el 65% y por último, el Nivel de control bajo entre el 64% y el 0%.		
		Publicar Mapa de Riesgos Anticorrupción Y Atención al Ciudadano	29/03/2015	30/03/2015	El seguimiento realizado arroja que los riesgos de corrupción han tenido un nivel de control Óptimo, el cual arrojó para el tercer trimestre de 2015 un resultado del 67% de cumplimiento de los planes de mitigación. Se muestran los resultados consolidados obtenidos del seguimiento realizado al mapa de riesgos de corrupción por cada uno de los tipos de proceso, desarrollados en la ALFM:		
		Efectuar seguimiento al mapa de riesgo	01/04/2015	31/12/2015	El análisis de los promedios obtenidos para cada tipo de proceso nos muestra que los Procesos estratégicos alcanzan un nivel de control bajo, con un 60%, los procesos misionales en conjunto alcanzan un nivel de control bajo, 63%, mientras que los procesos de Apoyo se encuentran en un nivel de control medio.		

ESTRATEGIA, MECANISMO, ETC.	MEDIDA,	ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Avances Actividades 31 de Diciembre 2015	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE 2: Implementar y ejecutar la Estrategia Antitrámites		Identificación de Trámites	02/02/2015	01/04/2015	La Agencia Logística de las Fuerzas Militares, desde el año 2009, inscribió en el SUIT (Sistema Único de Trámites y Servicios), tres (3) servicios y dos (2) trámites, durante la vigencia 2015, nos encontramos en el proceso de Priorización y Racionalización, actualizándose, dos (2) servicios y dos (2) trámites, así:	Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Tecnología y Grupo de Atención y Orientación Ciudadana	Se evidencia en la pagina web de la ALFM, la informacion sobre los tramites y servicios prestados por la entidad e inscritos en el SUIT; mediante acta de reunión de fecha 29 de abril de 2015, se designó al lider de Trámites y Servicios. Se observó la racionalización interna de trámites através de aplicativos en línea para acceder a la solicitud de transporte (interno de la entidad), solicitud de servicios administrativos, Servicios de Mercadeo y Publicidad, Servicios de Tecnología (mesas de Ayuda). Se recaba sobre la recomendacion dada en el seguimiento a Agosto/2015: Es importante atender la revisión de los procesos y en especial en este momento de la etapa de reestructuración de la entidad, con el fin de identificar los trámites que conlleva cada procedimiento, obteniendo un inventario de los trámites y servicios internos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado de los tramites internos. Es importante la consulta y aplicación de los parámetros establecidos en la Estrategía para construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; como el uso de mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan: <input type="checkbox"/> Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado. <input type="checkbox"/> Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe. <input type="checkbox"/> Facilitar la gestión de los servidores públicos. <input type="checkbox"/> Mejorar la competitividad del país. <input type="checkbox"/> Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano. El programa Gobierno en Línea identifica los siguientes escenarios de interoperabilidad: - Escenario 1: Necesidad de modernizar procesos interinstitucionales. - Escenario 2: La entidad requiere información de otra entidad. - Escenario 3: Solicitud de otras entidades para compartir información. - Escenario 4: Desarrollo o mantenimiento de una nueva solución informática. - Escenario 5: Obtener voluntad política para el intercambio de información. - Escenario 6: Aumento inesperado en la cantidad de información que debe intercambiar la entidad. Aspectos a tener en cuenta para desarrollar la estrategia. Por ultimo, es importante Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
		Priorización de Trámites a intervenir	01/04/2015	01/08/2015			
		Racionalización de Trámites	02/08/2015	31/12/2015			
		Interoperatividad	02/02/2015	31/12/2015	1. Se actualizó y fue eliminado el servicio de "Transporte aéreo de mercancías y/o pasajeros para el personal de las fuerzas militares" en cumplimiento de las instrucciones emitidas por el GSED. 2. Se encuentra en proceso de reestructuración los procedimientos del Servicio de Buceo y Salvamento del portal web y del SUIT, teniendo en cuenta que esta actividad se realiza por el usuario directamente en la Armada Nacional de Colombia. 3. Se encuentra en proceso de eliminación el trámite de Solicitudes de reconocimiento de sustitución pensional para el personal civil de la ALFM, toda vez que cobija 74 empleados aproximadamente, evidenciado NO viabilidad para ser un trámite. En diciembre de 2015, el Departamento Administrativo de la Función Pública, notificó a la Agencia Logística de las Fuerzas Militares, que el punto de atención AGENCIA LOGISTICA DE LAS FUERZAS MILITARES fue modificado de forma exitosa en el sistema, registro realizado por el actual administrador del SUIT para la ALFM, conforme a lo dispuesto en Comité de Gobierno en Línea.		
COMPONENTE 3 Rendición de cuentas		Identificar la participación de los usuarios en la gestión de la Entidad	01/04/2015	30/06/2015	Durante la Vigencia 2015, en la Agencia Logística de las Fuerzas Militares se rediseñó la página web institucional, previo y posteriormente se realizaron mesas de trabajo con los editores web para la revisión de las publicaciones y asignación de responsables de las actualizaciones correspondientes.	Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, Líderes de Procesos	Se evidenció la realización de la Audiencia de Rendición de Cuenta a la ciudadanía el día 06 de marzo de 2015. Se observa en la página web de la Agencia Logística, el link Atención al Ciudadano- Rendición de cuentas 2015- Foro virtual rendición de cuenta permanente, informes trimestral 2015. Link Chat interactivo para la comunicación y rendición de cuenta permanente a los usuarios y el link Acta Audiencia Publica de Rendición de Cuentas 2015. En el Link Evaluaciones Rendición de cuentas ALFM, se encuentra las evaluaciones desde el año 2008. En cuanto a las acciones de incentivos al ciudadano, se evidencia protocolos de respuesta a las PQR y de atención directa al ciudadano, el nuevo diseño a partir del mes de julio/15; que permite una mejor ubicación de los temas importantes para el ciudadano y el manejo de la información. Para este tercer componente, se cumplió con las actividades propuestas en el Plan propuesto.
		Publicación y actualización de la gestión de la Entidad de manera permanente en la página web.	02/02/2015	31/12/2015	Adicionalmente, se realizaron periódicamente la actualización de los módulos que están sujetos a cambios frecuentes, como el Directorio General, el Organigrama, módulo de listado de procesos de contratación, ofertas laborales, las noticias, entre otros. igualmente se publica la gestión de la Entidad, através del módulo de planeación gestión y control, en donde se publica, Plan Estratégico, Seguimiento a Indicadores de Gestión, Administración del mapa de riesgo y planes de mitigación, así como los seguimientos realizados al Plan Anticorrupción y de Atención al usuario.		
		Realización de la Audiencia Publica de Rendición de Cuentas					
		Acciones de incentivos a la ciudadanía	02/01/2015	30/04/2015			

ESTRATEGIA, MECANISMO, ETC.	MEDIDA	ACTIVIDADES	FECHA INICIAL	FECHA FINAL	Avances Actividades 31 de Diciembre 2015	RESPONSABLE	SEGUIMIENTO OFICINA DE CONTROL INTERNO
COMPONENTE 4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano		Actualizar y difundir el portafolio de servicios de la Entidad al ciudadano.	01/04/2015	30/06/2015	Durante la Vigencia 2015, la Agencia Logística de las Fuerzas Militares ha dado cabal cumplimiento a los dispuesto en la Directiva Ministerial No. 31800-MDSGAOC-577 del 25 de julio de 2006, presentando el resultado de la gestión en la respuesta oportuna a peticiones y la efectividad del Sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones de las solicitudes, a través del módulo de Peticiones, quejas reclamos, denuncias y consultas, así: - Primer trimestre: Oficio No. 607 ALDG-GAOC-103 del 17 de abril de 2015 - Segundo trimestre: Oficio No. 1220 ALDG-GAOC-103 del 22 de julio de 2015 - Tercer trimestre: Oficio No. 1746 ALDG-GAOC-103 del 27 de octubre de 2015	Oficina Asesora de Planeación, Grupo de Atención y Orientación Ciudadana, Líderes de Procesos, Grupo de Mercadeo y Publicidad, Grupo de Talento Humano.	Se evidencia el Portafolio de Servicios de la Agencia Logística al ciudadano en la página web, en el link Atención al ciudadano - información de primer nivel. Se evidencia mediante encuestas de satisfacción del usuario tratadas en los informes mensuales publicados en el link de atención ciudadana - informes mensuales. Como recomendación a las actividades propuestas para el plan se recomienda, la realización de mediciones de satisfacción a los clientes en materia de participación ciudadana y la publicación de esas mediciones en la página web
		Seguimiento al servicio prestado al ciudadano	02/02/2015	31/12/2015			
		Sensibilizar a los funcionarios que tengan contacto con el ciudadano, con el fin de afianzar la cultura del servicio al ciudadano.	01/07/2015	31/12/2015			
		Actualizar y difundir los protocolos de atención de los diferentes canales de comunicación con el ciudadano	02/02/2015	30/06/2015	La gestión de la ALFM, calificada a través del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, obtuvo un puntaje para la vigencia 2014 de 85, resultado obtenido a través del FURAG. lo que indica el cumplimiento de los siguientes aspectos e indicadores: caracterizados los procedimientos de percepción del cliente, el usuario y los grupos de interés para conocer e identificar sus necesidades y garantizar la accesibilidad de los servicios ofrecidos, se tienen documentados los protocolos de protección de datos al usuario en cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 y en general la seguridad de la información con el apoyo de la Oficina de Tecnología; se incluye dentro del plan estratégico de la Entidad y plan de Acción las actividades a desarrollarse en cuanto a políticas de servicio al ciudadano, protocolos definidos de servicio al ciudadano en los diferentes canales de atención, así como el módulo de PQRS, el aplicativo móvil, atención directa en las líneas telefónicas y chat interactivo; la ALFM continúa aunando esfuerzos con el propósito de mejorar dicho puntaje, lo que se percibirá de manera positiva en nuestra misional institucional. Durante el segundo semestre de 2015, través del Plan Institucional de Capacitaciones se fortalecieron las competencias y habilidades de los servidores públicos en materia de servicio al ciudadano, el equipo de trabajo del Grupo Atención y Orientación Ciudadana tomaron el curso en Gerencia Servicio al Cliente con una intensidad horaria de 40 horas, dictado por la Universidad Militar Nueva Granada.		

Elaboró

Alfredo A Jiménez Acuña
Profesional de Defensa

Aprobó

Martha Cecilia Polanía Ipuz
Jefe Oficina de Control Interno