



Estrategia, mecanismo, medida	Actividades	Estrategias incluidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Vigencia 2015.	Responsable
Mapa de riesgo de corrupción	Publicación Plan Anticorrupción y atención al ciudadano	<p>En el plan estratégico no se observan las actividades a realizar en el año 2015, sin embargo en la metodología (D-MECO-003) en el numeral 4.5 contiene: monitoreo y revisión de los riesgos, el cual indica: "De acuerdo al monitoreo realizado se verifica la necesidad de ajustes en los planes de monitoreo y controles establecidos para los riesgos, los cuales deben quedar documentados en dichos seguimientos".</p> <p>En caso de materializarse los riesgos evidenciados en los seguimientos, se deben generar acciones preventivas y/o correctivas establecidas. Semestralmente los responsables de los procesos en control directo con el Profesional Especializado de Planeación evaluarán el resultado del monitoreo de los riesgos de los procesos, así mismo se evaluarán los indicadores o estratégicos, evidenciando los avances en los planes de monitoreo, las mejoras evidenciadas y aprendizaje organizacional por medio de la Gestión de Riesgos".</p> <p>Numeral 4.6: "Comunicar el desarrollo de la Gestión de Riesgos".</p> <p>El profesional Especializado de Planeación diseñará herramientas comunicativas e informes en donde se referenciará a las partes interesadas (intermas y externas) los resultados en cuanto a la implementación de planes de monitoreo, mejor y aprendizaje organizacional como fruto de la Gestión de Riesgos de la Superintendencia. Las herramientas comunicativas e informes serán guardadas como evidencia en la Oficina Asesora de Planeación y Sistemas.</p> <p>Así mismo, es responsabilidad de los dueños de procesos comunicar los resultados en sus equipos de trabajo".</p>	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas
Estrategia Anti Trámites	Rendición de cuentas	<p>La estrategia de rendición de cuentas planteada para el año 2015 comprende 3 componentes, así:</p> <p>Componente 1: Información, Componente 2: Diálogo y Componente 3: Incentivos.</p> <p>Al respecto consideramos pertinente mencionar las actividades descritas en el componente 1: Información:</p> <p>"Actualizar permanentemente la información sobre la gestión de la entidad, nueva normativa y actualización de trámites en nuestra página web.</p> <p>" Difundir información sobre la gestión de la entidad a través de medios alternativos, diferentes a la página web, en los eventos en los que participa u organiza la entidad.</p> <p>" Validar la gestión de la Superintendencia mediante la difusión de información a través del programa de televisión " SuperSolidaria T3 Ve "</p> <p>" Realizar un especial en el programa SuperSolidaria sobre el informe de gestión de la Superintendencia enero - noviembre 2015 a manera de panel</p> <p>" Publicar el informe de gestión en la página web.</p> <p>" Publicar en la revista institucional Estrace Solidario el informe de gestión.</p>	Oficina asesora de planeación y sistema
Estrategia de rendición de cuentas	Rendición de cuentas	<p>Resolución publicada en la página web de la Entidad: http://bit.ly/152J2728 41/la/superintendencia/huallabambajudicialdopljan_anticorrupcion_y_atencion_al_ciudadano_2015v1.pdf.</p> <p>Sin embargo se sugiere adoptar dicho plan mediante Resolución interna.</p> <p>Los riesgos planteados en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Publicar información de interés en los medios de comunicación de la Superintendencia. 2. Decisiones emitidas a intereses particulares. 3. Desastrosos, Accidentes o desastrosos sin cumplimiento de los requisitos. 4. Pérdida o deterioro de recursos de gestión. 5. Procedimientos de recursos de gestión. 6. Sistemas de información susceptibles de consulta y manipulación indebida, y/o adulteración. <p>Al respecto, consideramos que se debe verificar la efectividad de los controles, pues si bien es cierto existen procedimientos y controles que ayudan a mitigar el riesgo, en algunos procesos estos procedimientos no se cumplen o no desarrollan en su totalidad, además no se cuenta con una herramienta de monitoreo que permita realmente evaluar la efectividad de los mismos.</p> <p>También es necesario revisar si los controles que están documentados si se están aplicando en la actualidad.</p> <p>De otro lado consideramos evaluar la totalidad de los procesos de inspección, vigilancia y control de las áreas misionales con el fin de detectar otros riesgos de corrupción y establecer los controles necesarios para mitigarlos.</p>	Superintendente



Estrategia, Mecanismo, medida	Actividades	Estrategias incluidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - Vigencia 2015	Observaciones	Responsable
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	"Capacitación a funcionarios en atención al ciudadano, información actualizada."	De acuerdo a la información publicada en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano vigencia 2015 se indica: "Avanzar la cultura de servicio al ciudadano en los servidores públicos. En el año 2012, se capacitaron a los servidores públicos de la entidad en especial los funcionarios que atienden a entidades vigiladas y usuarios, y se otorgó al grupo de atención al ciudadano en el tema de Atención y Servicio al Cliente, con el apoyo del SENIA". "Información actualizada. En la página web de la entidad www.supersolidaria.gov.co se encuentran toda la información actualizada respecto de la Superintendencia, de los trámites y servicios que brinda y demás aspectos que debe conocer el ciudadano."	Si bien en el año 2012 se capacitaron a los servidores públicos, no se evidencian en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano del año 2015 actividades definidas y concretas que permitan brindar, retroalimentar o fortalecer el proceso de capacitación a los funcionarios con el fin de mejorar la atención a los Ciudadanos, por lo tanto se recomienda definir de una forma concreta cuales serán estas actividades. La entidad destina bajos recursos dentro de su presupuesto para el desarrollo de actividades propias para la capacitación de los funcionarios orientada a mejorar la atención al ciudadano, por lo tanto se recomienda incluir dentro del presupuesto el rubro correspondiente. Igualmente se debe incluir en las capacitaciones sobre servicio al cliente todas las herramientas que interactúan de forma activa en la atención a los ciudadanos, lo anterior con el fin de un adecuado desarrollo en sus funciones. Al igual que la asistencia sea obligatoria para los funcionarios del CAU en las diferentes capacitaciones de servicio al cliente. Información actualizada: Aun cuando la Superintendencia en la página web y SUT registra la información de los trámites y servicios que brinda la entidad a los ciudadanos, se recomienda revisar los mecanismos mencionados en las observaciones de la estrategia así tramites.	Superintendente
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	Atención de POR y Otros	En el siguiente link se encuentran publicadas las consultas, quejas y reclamos del primer trimestre del año 2015 http://www.supersolidaria.gov.co/etd/transparencia-y-acceso-a-informacion-publica donde se indica: "Para el año 2015 se va a trabajar en el fortalecimiento de la línea de primera atención del CAU, que implica en el modo de atención presencial al ciudadano o cliente de la entidad". En el plan	Una vez revisado el Plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2015, en el mismo no se evidencia el planteamiento de ninguna estrategia que permita mejorar la atención al ciudadano con respecto a las POR, por lo tanto se sugiere alinear las políticas de la Superintendencia con las políticas del Gobierno Nacional las cuales están encaminadas a implementar mecanismos y mejorar los ya existentes en cuanto a la atención, control, evaluación y seguimiento a los diferentes trámites que requiere el ciudadano (PQRS y denuncias) con el mejoramiento y optimización de los procesos en procura de mejorar la atención al ciudadano, pues de acuerdo al informe publicado en la página web, la atención de PQRS por parte de la Superintendencia presenta incumplimiento de acuerdo a los tiempos establecidos por la legislación, así mismo no se cuenta con una herramienta de control que permita realizar evaluaciones y mejorar los procesos existentes. Al respecto, no se encuentran establecidas las actividades a realizar para el fortalecimiento de atención del CAU, por lo tanto se recomienda establecerlas.	Oficina Asesor de Planeación y Sistemas

Cargo: Profesional Especializado
Nombre: Quiana Jaramin Villami Gutiérrez
Firma:

Seguimiento de la Estrategia

Cargo: Jefe de Control Interno
Nombre: Mabel Astrid Reina Yepes
Firma: