



**FONDO DE BIENESTAR SOCIAL**  
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
NIT. 800.252.683-3

FBSOGR

FECHA:  
9/9/2016

HORA:  
15:05:29

FOLIOS:

REGISTRO NO: 21607334

TRAMITE

A.: GERENTE - INDIRA MARIA GUTIERREZ ACUÑA

## MEMORANDO

CODIGO: 220.03.01.

Bogotá D.C., 9 de Septiembre del 2016

PARA: **INDIRA MARIA GUTIERREZ ACUÑA**  
Gerente

DE: **YANET SANABRIA PEREZ**  
Asesora de Control Interno

**ASUNTO: Informe de Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – 2016.**

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano es el medio por el cual la entidad elabora, anualmente, las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, según el (Art.73) de la Ley 1474, debe incluir el mapa de riesgos de corrupción, determinar las medidas para mitigar esos riesgos, estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En este orden, en cumplimiento de los deberes señalados por el (Art. 5) del Decreto 2641 del 2012, le corresponde a la Oficina de Control Interno, realizar seguimiento al "*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Fondo de Bienestar Social de la CGR*". Con corte al 31 de Agosto 2016.

### RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano debe estar conformado por seis componentes; indicando para cada componente las actividades a ejecutar y las fechas de culminación de acuerdo con Ley 1474 de 2011, Decreto 019 de 2012 y Decreto 943 de 2014, entre otras, estos son los componentes:

- "Mapa de riesgos de corrupción",
- "Racionalización de trámites",
- "Rendición de cuentas",
- "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano",
- "Mecanismo para la transparencia y el acceso a la información", e
- "Iniciativas adicionales"

## RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

La metodología descrita en la Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción, indica que el plan debe contener seis (6) componentes, como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión de la entidad. En ese sentido, el FBSCGR definió el Plan Anticorrupción Vigencia 2016, el cual incluye las actividades distribuidas en los componentes.

- **En el Mapa de Riesgos de Corrupción.**

De acuerdo con dos actividades indicadas en el Mapa de Riesgo de Corrupción, que dicen:

- 1). Realizar seguimiento a las actividades ejecutadas por los funcionarios.
- 2). Implementar evaluación de desempeño para todos los funcionarios de la entidad.

De acuerdo con los soportes suministrados se tiene que no hay registro del seguimiento efectuado a los funcionarios. Con respecto a las evaluaciones de desempeño en la actualidad únicamente se realizan a los funcionarios de Carrera Administrativa. En consecuencia, las acciones no se han cumplido y el término de ejecución venció el 15 de agosto 2016.

- 3). Crear e implementar control de pagos.

Se creó el documento para el control y registro de los pagos en el área de Tesorería, falta la revisión y aprobación en el Comité Sistema de Control de Calidad - SICME-.

- 4). Controles de verificación a los estudios previos.

La administración a través del Comité Asesor de Contratación viene realizando verificación y análisis a los estudios previos.

Recursos Físicos y Financieros: Crear e implementar control de pagos

Se generó un reporte en donde se pudo establecer que el promedio establecido para pagar las cuentas de cobro es de 3 días.

- 5). Ampliar la base de datos de proveedores de la entidad.

De acuerdo con los documentos soportes suministrados, la actividad de construir base de datos de proveedores de la entidad no se ha creado. Por consiguiente esta acción no registra avance.

- 6). Determinar número mínimo de solicitudes de cotización que soportan los estudios previos.

La acción registra avance debido a que se amplió el número de solicitudes de cotizaciones como soporte en los estudios previos.

7). Evaluación del cumplimiento de los requisitos para ejercer la función de supervisor.

En la actualidad no se tiene avance de cumplimiento de la actividad.

8). Descentralización asignación de los supervisores de Contratación de conformidad con experiencia y formación.

De acuerdo con los documentos soportes se evidencia el cumplimiento de la acción con los memorandos de asignación de los supervisores de los contratos celebrados por la entidad.

9). Generar inventario de documentos.

Se viene trabajando en la actividad, para dar cumplimiento en el mes de diciembre del 2016.

10). Socializar el Código de ética de la entidad.

De acuerdo con la información, el área de talento humano se encuentra trabajando en la actualización del Código de Ética de la Entidad.

- **Racionalización del Trámite**

11). Racionalización del procedimiento y uso de tecnologías de información.

Las dependencias responsables vinculan a través de correo electrónico a los funcionarios, utilizando herramientas como drive y google docs.

12). Racionalización del procedimiento y uso de tecnologías de información

La acción registra el cumplimiento.

13). Racionalización del procedimiento y uso de tecnologías de información.

Se evidencia cumplimiento de la acción.

14). Racionalización del procedimiento y uso de tecnologías de información para las citas médicas general y odontología mediante aplicativo (web)

Prestación de servicio de salud: La acción se cumplió y se encuentra en funcionamiento el software de salud, como se evidencia ingresando a la siguiente dirección <http://salud.fbscgr.gov.co:3398/patients/N2>.

- **Rendición de la Cuenta**

15). Elaborar y comunicar mediante acto administrativo designación de responsables de Rendición de cuentas.

De acuerdo con el seguimiento no se encontraron documentos soportes que evidencie el cumplimiento de la acción. No obstante, el término de ejecución se venció el 15 de abril 2016.



16). Establecer esquema de consolidación de información para Rendición de cuentas.

De acuerdo con los documentos suministrados se advierte que existe avance del cumplimiento de la acción. No obstante, falta la revisión y aprobación del documento por el Comité de SICME. En la actualidad la fecha de ejecución de la acción se encuentra vencida desde el mes de junio 2016.

17). Adecuar y mejorar en la página Web de la entidad la presentación del espacio para la Rendición de cuentas.

En el portal existe el vínculo de acceso, como lo establece el manual GEL requeridos, link actual <http://www.fbscgr.gov.co/?idcategoria=4305> el vínculo de acceso, aún se encuentra en los ajustes.

18). Diseñar e implementar acciones para convocar a la ciudadanía al proceso de Rendición de Cuentas.

Aunque ya existe el vínculo de acceso y se pudo verificar, aún se encuentra en ajustes.

19). Establecer un sistema de respuestas a los ciudadanos sobre la Rendición de Cuenta integrado a las PQRDs.

En la actualidad no existe en el sistema el mecanismo de interactuar para atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias de la ciudadanía.

20). Elaborar y publicar encuestas de percepción sobre el proceso de Rendición de Cuentas de la entidad.

La acción no registra avance de cumplimiento.

- **Mecanismos de Atención Ciudadana**

21). Incluir dentro del informe trimestral de PQRs las recomendaciones realizadas por los ciudadanos

La acción no registra avance de cumplimiento.

22). Unificar conceptos a utilizar para la estrategia sobre mecanismos para Atención al usuario

La acción no registra avance de cumplimiento.

23). Efectuar socialización a todos los funcionarios del documento de conceptos unificados de Atención al usuario.

24). Mejorar los espacios físicos para la atención al usuario.

Se tiene previsto en la nueva sede disponer de un espacio adecuado para atención de los usuarios. En la actualidad no registra avance de cumplimiento de la acción.



**FONDO DE BIENESTAR SOCIAL**  
CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA  
NIT. 800.252.683-3

25). Incluir en el procedimiento: Manejo de correspondencia: Petición, Quejas, Reclamos, Denuncias, mecanismos para dar prioridad a las peticiones de menores de edad y de derechos fundamentales.

La acción no registra avance de cumplimiento.

26). Publicar el documento que establece el procedimiento para manejo de las PQRs en la página web de la entidad.

La acción no registra avance de cumplimiento.

27). Diseñar e implementar indicadores para evaluar la atención al usuario.

La acción no registra avance de cumplimiento.

28). Programar y llevar a cabo capacitación a todos los funcionarios para el mejoramiento de atención al usuario.

La acción no registra avance de cumplimiento.

- **Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información**

29). Dar aplicación a través de la adecuación de la Web institucional del componente del Plan Anticorrupción -Transparencia y acceso a la información pública.

De la verificación a la página Web Institucional, sobre la adecuación del componente de transparencia, no se registra avance de cumplimiento de la acción.

30). Aplicar lista de chequeo de autodiagnóstico de la información que debe ser publicada en página web, sobre transparencia activa de la ley 1712 de 2014.

El área de sistemas envió soporte vía e-mail. Se viene cumpliendo la acción.

31). Generar control y seguimiento permanente sobre el cumplimiento de la ley de transparencia y acceso a la información pública en la entidad.

Se verificó en el área de sistemas el módulo de auditoría, donde se evidencia los controles que se pueden realizar a todos los usuarios del sistema, se anexa como soporte un pantallazo, al que únicamente tiene acceso el Administrador.

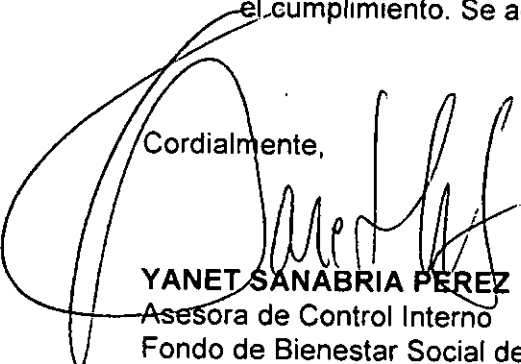
En el link de trámites puede acceder a observar los requisitos mínimos establecidos para los diferentes trámites que requieren nuestros usuarios.

La entidad continúa en la tarea de fortalecer la prestación del servicio a sus usuarios. Por ejemplo en las consultas se pueden hacer de manera virtual, con el fin de evitar el desplazamiento de los funcionarios de la Contraloría General de la República y el Fondo de Bienestar Social. Es el caso de las citas médicas en el Centro Médico, los certificados de cartera y los estados de los créditos.

**Recomendaciones:**

- Para garantizar la participación ciudadana en forma real y efectiva, se debe fortalecer y mejorar la Atención al Ciudadano para proveer una información veraz y oportuna, de forma presencial, virtual y vía telefónica.
- Responder oportunamente las peticiones, quejas y reclamos que presentan los ciudadanos al FBSCGR, en los tiempos establecidos por la norma.
- Realizar sondeos sobre la actitud que asumen los funcionarios frente a la atención de los usuarios del Fondo de Bienestar Social de la CGR.
- Realizar capacitación y sensibilización a todos los funcionarios de la entidad sobre la política de riesgos.
- De otra parte, se recomienda tener en cuenta lo establecido en los artículos 9, 11 y 12 de la Ley 1712 de 2014, que establece sobre la información mínima obligatoria que se debe publicar.
- Finalmente, hecha la evaluación del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se evidenció que no se materializó la totalidad de las actividades y metas propuestas; Por lo tanto, se solicita formular los correctivos necesarios para el cumplimiento. Se adjunta los cuadros Excel.

Cordialmente,



**YANET SANABRIA PEREZ**

Asesora de Control Interno

Fondo de Bienestar Social de la Contraloría General de la Republica.