

## ANÁLISIS AVANCES PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC (PLANES DTO 612)

**VIGENCIA 2023, Corte Diciembre de 2023**

### 1. Análisis general del PAAC

EL Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que es uno de los planes del Decreto 612 de 2018, en la vigencia 2023 estuvo conformado inicialmente por diez y siete (17) actividades las cuales fueron presentadas para consulta ciudadana a través del menú “Participa” (<https://shre.ink/QpC5>) y aprobadas por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño y la Junta Directiva de la ADRES.

Durante el tercer cuatrimestre se reprogramaron 2 actividades relacionadas con el componente de racionalización de los trámites para el 2024: “Simplificación del proceso para el trámite que realizan los usuarios respecto a la devolución de aportes pagados directamente a la ADRES” y “ Simplificación del proceso para el trámite que realicen los usuarios del RC/REE para acceder al reconocimiento de prestaciones económicas”, en razón a que se estima que la Fase I del proyecto será puesta en producción en esa vigencia. Estas reprogramaciones se aprobaron en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño efectuada el 15 de diciembre, finalizando el año con quince (15) acciones.

Las actividades del plan han sido estructuradas para cada uno de los 6 componentes del PAAC cuyo detalle, en avance, para el tercer cuatrimestre se muestra a continuación:

**Tabla 1:** Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

No.	Componente	Tareas programadas	Tareas finalizadas	Avance (%)
1	Gestión del Riesgo deCorrupción	4	4	100%
2	Racionalización de Trámites	4	4	100%
3	Rendición de cuentas	1	1	100%
4	Mecanismos para mejorar laatención al ciudadano	2	2	100%
5	Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública	3	2	87,5%
6	Iniciativas adicionales delucha contra la corrupción.	3	3	100%

**Fuente:** Herramienta EUREKA

Avenida El Dorado Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 17 y Torre 3 Oficina 901  
Código Postal 111071

Teléfono:(57-1) 4322760 [www.adres.gov.co](http://www.adres.gov.co)  @ADRESCol

Cada una de las tareas que integran los seis componentes del PAAC 2023, se ejecutan mediante hitos o actividades de segundo nivel y de esta forma se establece el porcentaje general de avance; en tal sentido para el tercer cuatrimestre el avance total del PAAC fue del 98%, ejecutándose todas las actividades a excepción de la tarea “Implementar y fomentar el uso de la consulta Identifica tu giro en el portal web de la ADRES”, que corresponde al componente “Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública”, de acuerdo con los tiempos programados. Con respecto a la tarea no ejecutada, aunque se revisaron diferentes alternativas para obtener los entregables del aplicativo ‘identifica tu giro, con diferentes dependencias y una empresa externa, debido a las demoras en la ejecución de los mismos, no se alcanzó a publicar.

En la tabla 2 se resume el estado de las tareas programadas desde el inicio para el PAAC:

**Tabla 2:** Estado Tareas del PAAC

Estado	Número de tareas
Finalizada	14
Reprogramada para el 2024	2
No finalizada	1
<b>Total</b>	<b>17</b>

Fuente: Reporte PAIA en Eureka con corte al 31 de diciembre

## 2. Análisis por componente del PAAC

A continuación se realiza un análisis de la ejecución del PAAC de la vigencia 2023 y los logros más importantes del por componente:

### **Componente 1:** Gestión del Riesgo de Corrupción y LAFT Mapa de Riesgos de corrupción.

Durante el tercer cuatrimestre, en el marco de la gestión integral de riesgos, se realizó la contratación para la implementación del Modelo Gobierno, Riesgo y Cumplimiento - GRC en la Entidad, que incluye dentro de sus modelos tipológicos, la prevención del Fraude y la seguridad de la información y se formuló el respectivo plan de trabajo para la realización de las actividades para definir el Diagnóstico y nivel de madurez de la gestión de riesgos, así como a través del desarrollo de la estrategia " Implementar el Modelo integral de gestión riesgos a través de la metodología de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento - GRC" Que es aprobada en el marco del plan estratégico 2023 - 2026.

Para este fin, también fue necesaria la elaboración y actualización de los siguientes documentos, que hacen parte del Sistema Integrado de Gestión Institucional – SIGI:

- Matriz de evaluación de riesgos Adres - línea base (1).xlsx
- Política de riesgos actualización 12.12.2023.docx
- Resolución de conformación del Comité revisada 30.11.2023.docx

- Trabajo Diagnóstico v1 11.12.2023 (1).docx plan de trabajo GRC.xls. En este documento se evaluaron las diferentes tipologías de riesgos con el fin de establecer una línea base para desarrollar un sistema integrado de gestión de riesgos basado en un modelo Gobierno, Riesgo y Cumplimiento - GRC.

Durante el tercer cuatrimestre se realizó la revisión de los riesgos de corrupción asociados a los procesos descrito en la cadena de valor institucional, fortaleciendo así la gestión de riesgos de la entidad. Para la identificación de los riesgos de corrupción se tiene en cuenta la matriz de vulnerabilidades, archivo que también fue ajustado en esta vigencia.

En el marco de este componente se elabora cuatrimestralmente el informe de monitoreo de riesgos, tanto por la Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos como segunda línea de defensa, como por la Oficina de Control Interno como tercera línea de defensa.

### **Componente 2: Racionalización de Trámites.**

Durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2023, la ADRES adelanto el proceso de licitación pública ADRES-LP-003-2023, derivado de ello se suscribió el contrato ADRES-CTO-934-2023 con BISA CORPORATION SAS BIC cuyo objeto consiste en “Prestar los servicios tecnológicos para la planeación y ejecución de los escenarios de formulación de proyectos de software nuevo, mantenimiento evolutivo y correctivo de soluciones ya existentes, validaciones de seguridad del software y asignación de personal por demanda conforme con las necesidades de la Entidad” . Conforme a lo indicado por la Dirección de Gestión de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con la suscripción de este contrato y durante su ejecución se apoyará la gestión de trámites automatizados y digitalizados.

De acuerdo con el plan de priorización que se definió con el contratista, se ajustaron las nuevas necesidades de los para los tramites de "Devolución de aportes pagados directamente a la Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud - ADRES" y "Reconocimiento de prestaciones económicas a afiliados a los regímenes especial y/o de excepción" y se estableció como canal para la "Radicación, y/o envío de documentos por medios electrónicos" los correos electrónicos Correspondencia1@Adres.gov.co Correspondencia2@Adres.gov.co, por los cuales los usuarios, ciudadanos, beneficiarios, pueden enviar el formato solicitud diligenciado junto con los documentos que son requeridos como soporte, para que sean radicados, cumpliendo de este modo con la estrategia de racionalización inscrita en el Sistema Único de Información de Tramites SUIT.

Por otra parte para el trámite de “Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de eventos catastróficos, terroristas y de accidentes de tránsito; o a sus beneficiarios” se está analizando el reemplazo por el de “Atención o asesoría virtual a través de plataformas tecnológicas”, desarrollo en Fase 1” el cual se encuentra en revisión su inclusión dentro de la estrategia de racionalización de la vigencia 2024.

En simultánea, se realiza el ASIS o diagnóstico inicial de los tramites priorizados en el SUIT:

- Certificación de aportes en salud en los regímenes de excepción y especial
- Devoluciones

- Reconocimiento y pago de indemnizaciones y auxilios a víctimas de ECAT o a sus beneficiarios

Así mismo, se elabora el TOBE y la hoja de ruta de estos trámites.

Aunado a lo anterior, la entidad ha realizado el seguimiento a la estrategia de racionalización de trámites de manera trimestral generando los respectivos reportes.

Adicionalmente, la Entidad formuló el Plan y la estrategia de Racionalización Trámites para la vigencia 2024.

### **Componente 3: Rendición de cuentas.**

Durante el tercer cuatrimestre, se realizaron los informes de avance, seguimiento y cierre de la Estrategia de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, los cuales contienen una síntesis de las acciones realizadas respecto y cuyos entregables fueron los siguientes:

- Documento de la Estrategia de Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y comunicaciones 2022-2023 donde se establecieron objetivos, marco normativo, contexto de la estrategia, sus elementos y los grupos de interés.
- El video de la Rendición de Cuentas se publicó en la página web, YouTube y Facebook de la entidad.
- Interacciones y visualizaciones que tuvo el Live de la Rendición de Cuentas en las redes sociales de la entidad.
- Documento de preguntas a través de redes sociales y respuestas del Director de la ADRES.
- Cronograma que fue el instrumento de planificación de la Rendición de Cuentas, donde se acordó el lugar, la hora, objetivo, alcance, entre otras temas.
- Formatos de seguimiento a acciones de participación y rendición de cuentas realizado el primer, segundo y tercer trimestre del año con el apoyo de la Oficina de Planeación.
- Informe de Gestión de la Rendición de Cuentas por el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2022 y 30 de junio 2023.

En la página Web de la ADRES, enlace [Inicio \(adres.gov.co\)](http://inicio.adres.gov.co), se encuentran publicados los documentos de la estrategia, informes de avance y seguimiento, informe de gestión, video, presentación y preguntas y respuestas de la rendición de cuentas efectuada en agosto del presente año para el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2022 y 30 de junio 2023. Lo anterior, para consulta de los grupos de valor e interés de la ADRES y ciudadanía en general.

### **Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.**

Durante el tercer y cuarto trimestre del año 2023, la entidad generó los Informes de Gestión de PQRSD, los cuales siempre se socializan con la alta dirección, con todos los colaboradores de la entidad a través de los diferentes medios de comunicación interna, con el fin de generar mejoras y acciones para la gestión oportuna de las PQRSD;

Así mismo, para los mismos periodos se elaboraron los reportes de los resultados obtenidos en las encuestas de percepción y satisfacción aplicadas a los usuarios, las cuales son:

Avenida El Dorado Calle 26 No. 69-76 Edificio Elemento Torre 1 Piso 17 y Torre 3 Oficina 901  
Código Postal 111071

Teléfono:(57-1) 4322760 [www.adres.gov.co](http://www.adres.gov.co)  @ADRESCol

- Satisfacción Canal Presencial
- Percepción Página WEB
- Satisfacción Trámites y OPA Página web
- Calidad y oportunidad en las respuestas a las PQRSD

Estos reportes presentan recomendaciones frente a los resultados obtenidos.

Los informes de la gestión de PQRSD contienen a su vez la información, resultados, análisis y recomendaciones de los informes de las encuestas de percepción y satisfacción y se encuentran publicados en la página Web de la ADRES, sección: [Informe PQRSD \(adres.gov.co\)](http://adres.gov.co) para la consulta de todos los interesados.

Desde atención al ciudadano de la ADRES se ha designado recurso humano para capacitar a los funcionarios y contratistas de la ADRES en la correcta gestión de las PQRSD en Orfeo y son los funcionarios los responsables de hacer uso adecuado de la herramienta y adelantar el procedimiento correspondiente para el cierre y archivo en el sistema, una vez resuelta la petición, se reporta a las directivas el estado de la gestión en cada dependencia y se elaboran planes de mejora.

**Componente 5:** Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información pública.

Este componente establece acciones encaminadas a la estructuración y desarrollo de los contenidos del Menú “Participa” de la página web teniendo en cuenta los criterios para publicación de información definidos por MinTIC mediante la resolución 1519 de 2020, las cuales se cumplieron desde el segundo cuatrimestre.

Adicionalmente, a este componente corresponden los informes cuatrimestrales de seguimiento del Plan Anticorrupción, los cuales se han venido realizando y publicando en la página Web, en el link: [adres.gov.co/planeación/Paginas/plan-de-acción-integrado.aspx](http://adres.gov.co/planeación/Paginas/plan-de-acción-integrado.aspx) sección Seguimiento.

De otra parte, también se tenía programada una tarea para Implementar y fomentar el uso de la consulta "Identifica tu giro" en el portal web de la ADRES, la cual no se ejecutó en su totalidad por razones ajenas al alcance del proceso responsable.

**El Componente 6,** Iniciativas adicionales.

Para la presente vigencia se definieron acciones enfocadas a la socialización e implementación de la estrategia para gestión de conflictos de interés; acciones de fortalecimiento del Código de Integridad de la entidad y la formulación y socialización de un Programa de Ética Pública y Prevención del Fraude de la ADRES.

Con respecto a la gestión de conflictos de interés, la entidad realizó durante todo el año campañas de socialización y capacitación de este tema desde el ámbito disciplinario, a través de los diferentes medios de comunicación interna, con el fin de proporcionar la suficiente claridad y sensibilidad al respecto.

En relación al fortalecimiento del código de integridad de la Entidad, durante el segundo semestre de 2023 se ejecutaron actividades lúdicas, enfocadas en activar las etapas de "Ejemplificar" los valores, de conformidad al cronograma establecido para dicho fin y lo propuesto desde el Departamento Administrativo de la Función Pública, generando en cada dependencia el muro del orgullo, que tiene como propósito reconocer en cada uno de los servidores de la ADRES en el(los) valor(es) que más caracterizan su comportamiento. Adicionalmente, desde la Oficina de Control Interno se realizó encuesta de percepción frente a la apropiación del Código de Integridad en la ADRES.

En cuanto al Programa de Ética Pública y Prevención del Fraude, la Entidad formuló un plan de acciones preventivas disciplinarias para todo el año 2023, el cual consiste en estrategias informativas para exponer en charlas virtuales dirigidas a todos los servidores y colaboradores de la ADRES y cápsulas en el boletín interno SINTONÍA ADRES, en la sección denominada "Al Derecho y Al Deber", con el fin de ampliar en los colaboradores de la entidad el conocimiento en esta materia y prevenir procesos disciplinarios por desconocimiento u omisión, así como aportar en la lucha contra la corrupción.

La formulación de este plan para la vigencia 2023 se estructura en el marco de las Políticas del MIPG y demás lineamientos definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública y aquellas acciones estratégicas que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales definidos por la Alta Dirección.

Aprobado por:	Hugo Prada Lozada
Cargo:	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Control de Riesgos
Elaborado por:	Norela Briceño Bohórquez