



Seguimiento Plan Anticorrupción

Abril de 2014

En cumplimiento al Artículo 73 del Decreto 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012, la Dirección de Control Interno de la Beneficencia de Antioquia, publica el seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con corte al 30 de abril del año en curso.

Gestión Estratégica

Cada uno de los Directores de la Entidad, presentó a la Gerencia su Plan de Acción, alineado con el Plan Estratégico, instrumento utilizado como guía de navegación para el año 2014.

La Beneficencia de Antioquia, se encuentra actualizando el Manual del Riesgo el cual permite establecer mecanismos para identificar, analizar, valorar y administrar los riesgos a los que constantemente está expuesta la organización y de esta manera, fortalecer la eficacia y eficiencia institucional, además, para establecer las responsabilidades respecto a la aplicación objetiva, sistemática y homologada del procedimiento para el manejo óptimo de los riesgos.

Gestión de Mercadeo

Para mejorar el Servicio al Cliente, la Dirección Comercial ha estado adelantando reuniones con las diferentes direcciones de la entidad y producto de ello ha implementado los siguientes pasos:

- ✓ La única fuente o línea de atención oficial es servicio al cliente. A través de esta línea se reciben las PQRS y es el único competente para cerrar los casos, en el aplicativo utilizado para tal fin.
- ✓ Servicio al Cliente es el único enlace frente a terceros o grupos de interés.



-
- ✓ Se estableció que dentro de las 48 horas siguientes, o más en caso de situaciones extraordinarias, se deberá indicar al cliente o distribuidor para qué sorteo o fecha se hará el cambio o se dará respuesta a su inquietud.
 - ✓ Para el caso de la Dirección Logística, los únicos autorizados para realizar notas a las PQRS en ejecución de su competencia, son el Coordinador de Loterías y el Coordinador de Apuestas Permanentes respectivamente y la funcionaria de Servicio al Cliente.
 - ✓ Cuando en el caso solicitado se requiera la intervención de una dependencia o Dirección, como Informática o Jurídica, se estableció un plazo máximo de 5 días para su pronunciamiento. Si en este lapso de tiempo no se ha recibido respuesta alguna, se reasignará la PQRS a dicha dependencia hasta tanto se tramite lo solicitado.
 - ✓ Una vez se tenga la respuesta, se socializará con el solicitante a través de Servicio al Cliente, indicándole que dentro de las 48 horas siguientes deberá efectuarse alguna observación en caso de existir, de lo contrario queda en firme y se cerrará el caso respectivo en el aplicativo.
 - ✓ Por otro lado la Dirección de Informática, le entregará un archivo a la persona encargada de Servicio al Cliente para que pueda brindar respuestas ágiles y oportunas a los distribuidores, el cual contiene los planes de premios actualizados, con valores netos y brutos.

Gestión Logística

La Dirección Logística, para evitar situaciones que puedan resultar en perjuicio de la imagen, integridad y credibilidad de la entidad, y para combatir el juego ilegal en el departamento de Antioquia, ha establecido dentro de su plan de trabajo anualizado 2014, labores de capacitación y pedagogía, de manera permanente con visitas a los diferentes establecimientos comerciales, plan de desplazamiento diario a puntos de venta y sitios de comercialización de juegos de suerte y azar y a través de dos correrías municipales que se efectúan una cada semestre.



Todo ello encaminado a que las autoridades de policía, administrativas, judiciales y ciudadanía en general, tengan pleno conocimiento de los requisitos exigidos en cada una de las modalidades de juegos de suerte y azar de nuestra competencia, identificar situaciones anómalas de adulteración o falsificación de los mismos, dar a conocer ante quién se denuncian tales hechos ilícitos y otras inquietudes que diariamente se presentan en el quehacer municipal.

Sumado al plan de trabajo de esta Dirección, igualmente Benedan conjuntamente con la Fábrica de Licores de Antioquia – FLA, Secretaría de Hacienda, Gobierno, Dirección de Rentas y otros estamentos, han establecido el Plan “Fortalecimiento de las Rentas Departamentales”, bajo tres componentes como son:

- ✓ Componente de sensibilización y divulgación
- ✓ Componente de capacitación
- ✓ Componente operativo y de judicialización

Estos son elementos encaminados a combatir la ilegalidad, no solo mediante mecanismos coercitivos, sino también generando cultura ciudadana a través de pedagogía y educación, lo cual tiene injerencia directa en la Línea 1 Antioquia Legal y Línea 3 Antioquia Segura y previene la violencia, todo ello dentro del plan de desarrollo “Antioquia la más educada”.

Gestión Administrativa y Financiera

Para revisar y ajustar las normas y políticas de cartera de la entidad, la Dirección Financiera y Administrativa viene adelantando revisiones permanentes a los informes de la cartera comercial y contable para que éstos se encuentren actualizados. Igualmente, se está adelantando un proceso de contratación con el fin de invitar oferentes para la elaboración del estudio de riesgo crediticio, cuyo objeto es implementar políticas y procedimientos en aras de una mejor administración de la cartera.

Para mejorar la Gestión Documental de la Beneficencia de Antioquia, se están adelantando reuniones con personal de la Gobernación de Antioquia y el Archivo Departamental, para la implementación de nuevas herramientas y metodologías, con el fin de actualizar las tablas de retención y en la medida de lo posible un



nuevo gestor documental (*Software*), que vaya en consonancia con toda la política de Gobierno en Línea.

Gestión Humana

Para incrementar los indicadores de Nivel de Desempeño del Personal y el Aumento en el Índice de satisfacción del personal de la entidad, desde la Dirección Financiera y Administrativa, se ha fomentado la participación de los funcionarios de la entidad en diversas actividades educativas en lo que va corrido del año 2014, tales como:

- ✓ Diplomado en formulación y evaluación de proyectos (19 funcionarios)
- ✓ Diplomado en Prestaciones Sociales y Nómina (1 funcionario)
- ✓ Seminario en Contratación Estatal (1 funcionario)
- ✓ Seminario en CMMI (9 funcionarios)
- ✓ Taller de Balance Social (1 funcionario)
- ✓ Actualización en Reforma Tributaria (4 funcionarios)
- ✓ Coaching y trabajo en equipo (50 funcionarios)
- ✓ Capacitación en uso de extintores, primeros auxilios y brigada de emergencia (9 funcionarios).
- ✓ Certificación en curso de alturas (2 funcionarios)

Gestión Jurídica

La Dirección Jurídica, efectuó una capacitación en el mes de enero sobre estudios previos, la cual fue dirigida Directores y Coordinadores de la entidad con el objetivo de reiterar la importancia de una adecuada elaboración de estudios previos, porque son la materialización de la planeación del proceso contractual y en buena medida, determinan el éxito o el fracaso de los procesos de selección o de los contratos que se suscriban. Adicionalmente, se les informó sobre los roles que deben asumir todas las personas involucradas en el proceso y responsabilidad que les asiste.

Se actualizó el Manual de Contratación de la entidad, con el fin de ajustarlo a los cambios normativos establecidos en el Decreto 1510 de 2013 y a las políticas



de la Entidad. Documento puesto a consideración de la Junta Directiva de la empresa, el cual fue aprobado por unanimidad.

Para el segundo semestre del año 2014, la Dirección Jurídica tiene contemplado la realización de las siguientes capacitaciones:

- ✓ Socialización de los cambios del Manual de Contratación de la Entidad
- ✓ Manual de Supervisión e Interventoría
- ✓ Procesos Contractuales

Por otro lado, el Director Jurídico en Comité de Gerencia a finales del año 2013, expuso la importancia del principio de planeación en concordancia con el Artículo 4 del Decreto 1510 de 2013, donde todas las entidades estatales tienen la obligación de elaborar el Plan Anual de Adquisiciones y para ello, resulta indispensable la elaboración de estudios previos y análisis suficientemente serios y completos, antes de iniciar un proceso de selección. Igualmente, este principio de planeación permite proteger los recursos públicos, que se ejecutarán a través de la celebración de contratos.



Gestión Informática

La Dirección de Informática, para la implementación en línea de los servicios y trámites relevantes para la ciudadanía, viene adelantando su labor desde tres fases, las cuales se detallan a continuación:

1.1. Fase de publicación

1.1.1. Identificación de la información publicada y la que aún no ha sido publicada en nuestro sitio Web, de acuerdo con las exigencias de Gobierno en Línea.

1.1.2. Recopilación de la información faltante: etapa actualmente en desarrollo

1.2. Fase de Transacción

1.2.1. Evaluación de herramientas informáticas de Gestión Documental y de BPM

1.2.2. Asistencia por parte de 2 funcionarios a un seminario sobre Gestión Documental dictado por el Archivo General de la Nación.

1.2.3. Actualmente, se avanza en la actualización de la información base para un nuevo plan de manejo de Archivo que incorpore los documentos electrónicos, y se está diseñando una encuesta para caracterizar los flujos documentales que maneja cada empleado con el fin de asociarlos a los procesos de la entidad.

1.2.4. Evaluación de la herramienta actual de gestión documental (Virtual Office) de cara a los nuevos retos en ese aspecto.

1.2.5. Se está solicitando acompañamiento y asesoría al archivo de la Gobernación de Antioquia, al Consejo Departamental de Archivos y al Archivo General de la Nación.

1.3. Fase de Transformación

1.3.1. Se han establecido contactos con la Subsecretaría de Tecnología del Municipio de Medellín, las oficinas de Informática de la Cámara de Comercio de Medellín y las de Aburrá Sur, para estudiar la opción de consumir de ellos en



línea algunos certificados e insumos que hacen parte de nuestro trámite principal.



Gestión Evaluación y Control

La Dirección de Control Interno de la Beneficencia de Antioquia, realizó la evaluación independiente al Modelo Estándar de Control Interno –MECI, utilizando la nueva metodología adoptada por el Departamento Administrativo de la Función Pública para aplicarse en la evaluación del año 2013.

Igualmente, ha venido realizando las actividades programadas en el Plan de Auditorías del año 2014, en el cual se encuentra incluido el seguimiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, informe socializado con la Directora Comercial (e), como responsable del proceso de Servicio al Cliente y con el Representante Legal de la entidad. Por otro lado, los puntos más significativos de este informe fueron socializados en Comité de Gerencia.

Adicionalmente, para el segundo semestre del año, se tiene proyectada una capacitación con el objetivo de fomentar dentro de la organización la cultura de control.

AURA DE J. LONDOÑO GIRALDO
Asesora de Control Interno