



**AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y
GRUPOS ALZADOS EN ARMAS (ACR)**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO- 2016**

BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2016

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	3
1. MARCO LEGAL.....	4
2. MARCO ESTRATÉGICO DE LA ACR.....	6
3. ALCANCE.....	6
4. OBJETIVOS DEL PLAN.....	7
4.1 Objetivo General.....	7
4.2 Objetivos Específicos.....	7
5. COMPONENTES DEL PLAN.....	7
5.1. Mecanismos para mejorar la atención y cultura del servicio al ciudadano.....	7
5.2. Gestión de los Riesgos de Corrupción y transparencia.....	8
5.3. Acciones encaminada a fortalecer la racionalización de Trámites.....	8
5.4. Rendición de Cuentas: Información, diálogo, incentivos y fortalecimiento institucional para la rendición de cuentas.....	9
5.5. Transparencia y acceso a la información.....	10
6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	11
ANEXOS.....	11
Anexo 1. Mapa de riesgos de corrupción 2016.....	11
Anexo 2: Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016.....	11

INTRODUCCIÓN

La Agencia Colombiana para la Reintegración ACR, unidad administrativa especial del orden nacional, comprometida con la efectiva atención a los ciudadanos y la lucha contra la corrupción, presenta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para la vigencia 2016, en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011.

El Plan se inscribe en la planeación institucional y se enmarca dentro de los lineamientos normativos y legales vigentes, estableciendo acciones encaminadas al fomento de la participación ciudadana, la rendición de cuentas, la atención al ciudadano y cultura del servicio, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano de la entidad, con el fin de lograr una gestión institucional de cara a la ciudadanía en el marco de la implementación de la política y proceso reintegración.

1. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1712 de 2014 Ley Transparencia y Acceso Público a la Información.
- Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana.
- Ley 1755 de 2015, Derecho Fundamental de Petición
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto No. 4138 de 2011, por el cual se crea la ACR
- Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- CONPES 3654 de 2010 de Rendición de Cuentas.
- Ley 1437 de enero 18 de 2011 "Por la cual se expide el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estándares de PQRS y Denuncias de Corrupción) Versión 2 2015
- Decreto 2482 de 2012 Lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Resolución interna ACR 1893 de 2015, Manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- Decreto 1510 de 2013, por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
- Ley 57 de 1985: Sobre publicidad y acceso a los documentos públicos.
- Ley 152 de 1994, Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo.
- Ley 962 de 2005 Disposiciones sobre racionalización de trámites y servicios de las Entidades del Estado.
- Decreto 3851 de 2006: sobre información oficial básica: define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de un portal de difusión.
- Decreto 1151 de 2008: establece y regula el programa de Gobierno en Línea
- Decreto 2173 del 2014 Lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea.

2. MARCO ESTRATÉGICO DE LA ACR

El marco estratégico de la ACR, plantea los retos de la gestión institucional para alcanzar los objetivos de la Política Nacional de Reintegración. Por lo cual la visión, misión y objetivos estratégicos son los referentes para la definición de las acciones de anticorrupción y atención al ciudadano:

Visión *“En el año 2020, haber contribuido a la Paz, la Seguridad y la Convivencia Ciudadana en Colombia, basándose en los principios del Buen Gobierno, y constituyéndose en un referente internacional”.*

Misión

“Impulsar el retorno de la población desmovilizada a la legalidad de forma sostenible, contribuyendo a la Paz, la Seguridad y la Convivencia Ciudadana”.

Objetivos Estratégicos

- ✓ Promover el desarrollo habilidades y competencias de la población en Proceso de Reintegración y con su entorno próximo.
- ✓ Propiciar espacios para la convivencia y acciones de reconciliación en los diferentes contextos receptores, según sus características.
- ✓ Fomentar la corresponsabilidad de actores externos frente a la Política de Reintegración en los ámbitos nacional, departamental y municipal.

Igualmente, la experiencia, aprendizaje y evaluación de las acciones desarrolladas en esta materia durante el año anterior -2015-, sirvieron como insumo para plantear las acciones tanto en el Plan Estratégico 2015-2018, como para la vigencia 2016, específicamente en el Plan de Acción Institucional, planes operativos de las dependencias, Grupos Territoriales y Puntos de Atención.

3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está dirigido a todos los funcionarios, contratistas y demás partes interesadas que tengan relación con la

ACR. Siendo también aplicable a todos los procesos susceptibles de riesgos de corrupción y aquellos procesos que por sus objetivos trazados promueven, faciliten o desarrollen acciones de información, diálogo e incentivos para la rendición de cuentas, participación ciudadana y atención directa a la ciudadanía.

4. OBJETIVOS DEL PLAN

4.1 Objetivo General

Establecer los lineamientos institucionales de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2016, con el fin de garantizar la transparencia, el control e interacción social, en la gestión de la política y el proceso de reintegración.

4.2 Objetivos Específicos

- 4.2.2** Actualizar y gestionar el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- 4.2.3** Continuar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites Internos en la Entidad.
- 4.2.4** Robustecer los mecanismos de rendición de cuentas y participación ciudadana en la Entidad.
- 4.2.5** Fortalecer la atención al ciudadano y la cultura del servicio en la ACR.

5. COMPONENTES DEL PLAN

El Plan ha sido estructurado a partir de ocho componentes fundamentales y cada uno en subcomponentes que en cada caso, buscan darle una mayor comprensión sobre las acciones que la Entidad proyecta desarrollar para el logro de los objetivos:

5.1. Mecanismos para mejorar la atención y cultura del servicio al ciudadano

En este componente, se establecen los lineamientos y acciones tendientes a continuar mejorando la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la entidad, siendo el fortalecimiento del Sistema de Peticiones, Quejas,

Reclamos, Sugerencias y Denuncias una prioridad para la presente vigencia, en donde las respuestas dada a la ciudadanía, cumplan los criterios de oportunidad, pertinencia, respuestas de fondo y en un lenguaje claro, fortaleciendo de esta manera la cultura del servicio en la ACR a través de la mejora continua. Así, la ACR buscará la implementación de una estrategia integral para el fortalecimiento de la Atención al Ciudadano.

5.2. Gestión de los Riesgos de Corrupción y transparencia

La ACR, aplicando la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República para la actualización, revisión, identificación, análisis, valoración y seguimiento de los riesgos de corrupción, se compromete con la revisión periódica de la Política de Administración de Riesgos, la construcción, el Monitoreo y Revisión, así como al seguimiento a los riesgos de corrupción.

Con la elaboración del mapa institucional de riesgos de corrupción, en el cual se define para cada riesgo identificado, la política de administración del riesgo y las acciones de control a desarrollar, se busca evitar o reducir la posibilidad de materialización del riesgo (ver anexo N° 1. Mapa de riesgos de corrupción 2016). En este componente, acoge las acciones que deben desarrollarse en el marco de la Ley de Transparencia y acceso a la información, las cuales son transversales a los componentes del presente plan.

5.3. Acciones encaminada a fortalecer la racionalización de Trámites

La ACR, por las características particulares del proceso de reintegración y de los clientes (personas en proceso de reintegración) que presentan unas condiciones específicas de seguridad, de competencias tecnológicas entre otras, no puede disponer de trámites en línea de cara al usuario externo, por tanto, en coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la información se definió fortalecer los trámites automatizados hacia el interior de la Entidad, que permiten a los colaboradores, sobre todo a aquellos que están de cara al usuario final (personas en proceso de

reintegración), hacer un uso eficiente de las tecnologías de la información en la generación y control de los beneficios que componen la ruta de reintegración.

El sistema de información para la Reintegración (SIR) provee a la Entidad, módulos que sistematizan la operación de las 8 dimensiones que componen la ruta de reintegración (personal, productiva, familiar, habitabilidad, salud, educativa, ciudadana y seguridad) de tal forma que la información y los procesos internos de la Entidad se manejan de una manera sistematizada y controlada¹.

De tal forma que el reto para la vigencia 2016 es estructurar los trámites sistematizados que se han definido, para su aprobación y socialización.

5.4. Rendición de Cuentas: Información, diálogo, incentivos y fortalecimiento institucional para la rendición de cuentas.

Este y los siguientes tres componentes: Ampliar los espacios de diálogo con la ciudadanía y partes interesadas, Innovar en acciones de incentivos para la participación ciudadana y rendición de cuentas, y mejorar los procesos de análisis, seguimiento, monitoreo y evaluación de la participación ciudadana y rendición de cuentas en la entidad, encierran las acciones para la rendición de cuentas, sobre las que se ha comprometido la entidad.

La ACR entiende la rendición de cuentas y la participación ciudadana, como un proceso permanente y continuo que permite a la ciudadanía, actores interesados y organismos de control, informarse y dialogar con la Entidad. Se busca con ello, evaluar y retroalimentar la implementación de la política y el proceso de reintegración con el fin de mejorar la gestión pública de la ACR, dejando como saldo pedagógico en sus clientes directos y otros actores, mejor y mayor cualificación en el ejercicio de su derecho a la participación en los asuntos públicos.

¹ Uno de estos trámites, consiste en la expedición de uno de los productos del beneficio de gestión en salud que es la carta de salud, que es emitida en línea posterior a la verificación del cumplimiento de requisitos que realiza el SIR, o la captura de asistencias de las personas en proceso de reintegración a las actividades propias de la ruta (proyecto ARPA).

Así, con la finalidad de afianzar la relación de la Agencia con los ciudadanos, se han planteado acciones orientadas a incrementar la participación, mejorar el enfoque pedagógico y visibilizar en la gestión de la política de reintegración, las acciones de rendición de cuentas, así como a realizar mejoras en dichas acciones partir de las experiencias y retroalimentación recibida.

Para el desarrollo se fortalecerán de manera transversal, los subcomponentes de información, diálogo, incentivos y Fortalecimiento y evaluación del proceso, mediante la cualificación en el acceso a la información y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad a la ciudadanía, a otras entidades y entes de control, la realización de ejercicios de diálogo entre la ACR y sus partes interesadas, la realización de acciones para el incentivo para promover, facilitar y/o desarrollar la participación ciudadana y rendición de cuentas, así como el desarrollo de acciones para el conocimiento de actores y sus necesidades, mecanismos de convocatoria, publicación de resultados y medición de la percepción de los usuarios sobre rendición de cuentas.

5.5. Transparencia y acceso a la información

En cumplimiento a las orientaciones que establece la Ley 1712 de 2014, relacionadas con el derecho al acceso a la información, la ACR fortalecerá el subcomponente de transparencia activa, mediante la cualificación de la información del PRSE, el seguimiento a la mejora, transparencia y control institucional y la elaboración y publicación del Anuario de Reintegración, en el que se evidencia la gestión realizada en la vigencia 2015.

Así mismo, continuará en el desarrollo de la gestión documental, con la formulación y ejecución del Plan Institucional de Archivos (PINAR) y a la implementación de las Políticas del manejo de las comunicaciones oficiales en la ACR.

6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento y evaluación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, lo liderará la Oficina de Control Interno según la periodicidad establecida. Para tal fin, el plan se inscribe dentro del software administrador del Sistema Integrado de Gestión SIGER, lo que permite el registro de los componentes, productos, actividades e indicadores según dependencias de la ACR, y realizar su seguimiento y evaluación de manera periódica, con el fin de tomar acciones oportunas e informadas, ante posibles desviaciones que se presenten respecto a lo planeado para el año 2016.

ANEXOS

Anexo 1. Mapa de riesgos de corrupción 2016

Anexo 2: Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2016