



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ACR - 2013**

| COMPONENTE | ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | PRODUCTO | INDICADOR | | FECHA INICIO | FECHA FINAL | |
|-------------------------|--|--|---|--|---|--------------|-------------|--------|
| | | | | Nombre de Indicador | Meta Anual | | | |
| Estrategia Antitrámites | Fortalecimiento de los mecanismos tecnológicos o virtuales, para dar respuesta oportuna a los principales requerimientos de información que realizan los usuarios externos y que se relacionan con los trámites que desarrolla la ACR. | Puesta en ejecución de la interfaz con Gobierno en Línea, de los trámites de la ACR. | Trámites actualizados y publicados en el Portal del Estado Colombiano - PEC. | Porcentaje de Trámites Publicados en el Portal del Estado Colombiano - PEC. | 100% | may-13 | dic-31 | |
| | | Identificación, diseño y puesta en marcha de acciones de interoperabilidad con otras instituciones | | | | may-13 | dic-31 | |
| Rendición de Cuentas | Fortalecimiento en la generación de la información sobre la gestión de la Entidad | Elaboración y publicación de los informes de la gestión de la entidad, de acuerdo con el marco normativo | Informes de gestión publicados | Nº Informes de gestión publicados | 2 | jun-13 | dic-31 | |
| | Fortalecimiento del acceso a información sobre el Proceso de Reintegración, por parte de la ciudadanía en general | Generar contenidos en canales de la ACR sobre avances y retos del proceso de Reintegración | Contenidos emitidos en medios | Nº de contenidos emitidos en medios | 537 | may-13 | dic-31 | |
| | Generación de espacios de Rendición de Cuentas con amplia convocatoria y participación | | Jornadas de rendición de cuentas | Nº de jornadas de Rendición de Cuentas | 3 | may-13 | may-13 | |
| | | | Desarrollo de jornadas de rendición de cuentas de carácter nacional | Rendición de cuentas en el marco de un Acuerdo para la Prosperidad sobre Reintegración | Nº de APP realizados | 1 | may-13 | may-13 |
| | | | Articulación con las entidades del sector Presidencia, para la realización de foros virtuales conjuntos | Participación en Chat sectorial | Chat sectorial realizados | 1 | nov-13 | dic-13 |
| | | | Publicación de resultados del ejercicio de rendición de cuentas | Informe de resultados de rendición de cuentas publicados | Nº Informe de resultados de rendición de cuentas publicados | 1 | may-13 | jun-13 |



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
ACR - 2013

| COMPONENTE | ESTRATEGIA | ACTIVIDAD | PRODUCTO | INDICADOR | | FECHA INICIO | FECHA FINAL |
|---|--|---|---|--|---------------------------------|--------------|-------------|
| | | | | Nombre de Indicador | Meta Anual | | |
| Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano | Fortalecimiento del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias en la ACR | Actualización de procesos y procedimientos para PQRS por canal de atención, incluyendo la estrategia de seguimiento y evaluación del sistema. | Manual de gestión de PQRS | Manual socializado e implementado | 1 | may-13 | jun-13 |
| | | | Módulo de atención de PQRS en funcionamiento (SIR y WEB) | Módulo de atención de PQR's en Funcionamiento | 1 | may-13 | jul-13 |
| | | | Publicación de los derechos de Petición, PQR's y denuncias en Página WEB | Nº de Publicaciones realizadas | 3 | may-13 | dic-13 |
| | Fortalecimiento institucional para el mejoramiento continuo de una Cultura de Servicio | Entrenamiento en Servicio y Atención al ciudadano a los servidores públicos de la Agencia | Entrenamiento Servidores Públicos y Contratistas | Número de jornadas de entrenamiento en Servicio y Atención al Ciudadano realizadas | 6 | may-13 | dic-31 |
| | | | Mediciones de Satisfacción y percepción | Encuestas, grupos focales y entrevistas aplicadas | Número de Mediciones realizadas | 6 | jun-13 |
| Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo | Gestión institucional para la prevención de riesgos de corrupción | Elaborar el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad | Mapa de riesgos de corrupción | Nivel de cumplimiento del plan de mejoramiento | 100% | abr-13 | dic-31 |
| | | Formular plan de mejoramiento para los riesgos de corrupción identificados | Plan de Mejoramiento (acciones preventivas frente a riesgos de corrupción) | | | | |
| | | Seguimiento a la implementación de los planes de mejoramiento formulados | Seguimiento y evaluación de cumplimiento y efectividad a los planes de mejoramiento | | | | |