



**ACR**  
Agencia Colombiana  
para la Reintegración

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ACR**

<b>Jefe de Control Interno</b>	<b>ISAURO CABRERA VEGA</b> <a href="mailto:isaurocabrera@acr.gov.co">isaurocabrera@acr.gov.co</a>
<b>Seguimiento a:</b>	<b>Abril 30 de 2014</b>

**Introducción**

La herramienta “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano” es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, su metodología incluye cuatro componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción. Para los demás componentes se deben tener en cuenta los lineamientos dados por las normas y entidades rectoras de las diferentes políticas.

El Grupo de Control Interno de la ACR con el fin de fortalecer la gestión institucional de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas y basados en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2011, realizó seguimiento al cumplimiento de cada una de las actividades establecidas en el Plan anticorrupción y atención al ciudadano, para sus cuatro componentes, estrategia anti trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano e identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

Además de los cuatro componentes señalados, esta metodología incluye recomendaciones generales que invitan a las entidades a incorporar dentro de su ejercicio de planeación estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, y a la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

**PRIMER COMPONENTE: METODOLOGIA PARA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIÓN PARA SU MANEJO:**

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Este primer componente consta de seis ítems que se deben tener en cuenta para elaborar el mapa de riesgos de Corrupción, estos son a saber:

- a. Identificación de riesgos de corrupción



- b. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción
- c. Valoración del riesgo de corrupción
- d. Política de administración de riesgos de corrupción
- e. Seguimiento de los riesgos de corrupción
- f. Mapa de riesgos de corrupción

Con respecto al Mapa de Riesgos de Corrupción elaborado por la Oficina Asesora de Planeación, y con la información suministrada por cada una de las dependencias se puede inferir los siguientes puntos:

<b>Temática</b>		Organizacional
<b>Causas</b>		Falta de procedimientos (en desarrollo la estandarización de los Procesos de Gestión del Talento Humano y actualización de conformidad con la normatividad vigente de Adquisición de Bienes y Servicios) Políticas institucionales en construcción.
<b>Riesgo</b>		Tráfico de Influencias
<b>Descripción</b>		Los criterios para defender la ética son remplazados por favoritismos personales o políticos.
<b>Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)</b>		Posible
<b>Medidas de Control</b>	<b>Descripción del control existente</b>	Manual de Funciones Lineamientos internos frente a la selección de personal Auditorías de control al proceso Código de Ética Código Buen Gobierno
	<b>Tipo de control</b>	Preventivo
<b>Tratamiento administración del riesgo</b>	<b>Opciones de manejo</b>	Evitar Riesgo
	<b>Acciones</b>	1. Propuesta de cargas laborales para la actualización del Manual de Funciones 2. Estandarización e Implementación del procedimiento de selección, vinculación e inducción de personal 3. Actualización procedimiento de Adquisición de Bienes y Servicios. 4. Realizar auditorías de control a los procesos 5. Sensibilizar el código de ética de la Entidad. 6. Sensibilizar el código de buen gobierno de la Entidad 7. Adquisición de nuevas pruebas psicotécnicas 8. Diseño e implementación de entrevistas por competencias (incluido en el plan operativo)



	<b>Indicador</b>	Nivel de cumplimiento de las acciones establecidas
	<b>Responsable</b>	Grupos de talento humano Oficina asesora de planeación. Grupo de estudios previos y grupo de asuntos contractuales Control Interno
<b>Seguimiento al cumplimiento de acciones primer trimestre</b>	<b>% Avance acciones</b>	87%
	<b>Descripción/ observaciones</b>	<p>1. Se dio apertura al proceso de contratación para realizar la Reestructuración Administrativa de la Entidad, la cual incluye la elaboración del estudio de cargas laborales y la actualización de los manuales de funciones.</p> <p>2. Se realizó la estandarización procedimiento con los respectivos formatos. Se encuentra pendiente su publicación en el Siger, la cual se llevará a cabo la primera semana de mayo.</p> <p>3. En el trimestre a evaluar el Grupo de Estudios Previos realizó los ajustes al procedimiento de elaboración de estudios previos teniendo en cuenta la nueva normatividad, el cual quedará publicado en el segundo trimestre del 2014.</p> <p>4. Fueron separados los Manuales de Supervisión e Interventoría y el Manual de Contratación .El Manual de Contratación fue revisado y actualizado por el Asesor Externo, actualmente se encuentra en revisión de este Grupo. Se revisaron los procedimientos de las diferentes modalidades de selección y se está realizando la actualización de los procedimientos que fueron modificados por el Decreto 1510 de 2013. Se actualizó el formato para la elaboración de estudios previos, para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión Versión 2 del 27 de febrero de 2014</p> <p>5. Durante el primer trimestre se realizaron 12 auditorías de calidad a los siguientes procesos (Adquisición de bienes y servicios, Asesoría Jurídica, Atención al ciudadano, Comunicaciones, Direccionamiento estratégico, Diseño, Evaluación control y seguimiento, Gestión administrativa y financiera, implementación, OTI, Seguimiento y evaluación de la Reintegración, Talento Humano.) y de gestión a la Dirección Administrativa y Financiera.</p> <p>6. Se ha realizado con los nuevos funcionarios en el marco del proceso de inducción la sensibilización del código de ética de la Entidad</p> <p>7. Se publicó en el portal SIR/SIGER el código de buen gobierno. Se socializó a toda la Entidad a través del correo Siger. Está pendiente para el segundo trimestre una socialización de las políticas institucionales contenidas en el documento.</p>



		<p>8. Se dio apertura al proceso contratación para la adquisición de pruebas psicotécnicas.</p> <p>9. Diseño e implementación de entrevistas por competencias (incluido en el plan operativo)</p>
<b>OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO</b>		<p>1. No se construye indicadores</p> <p>2. No existe pesos específicos por actividad</p> <p>3. No es posible definir la metodología utilizada para el seguimiento y por ende no se puede establecer como llegaron a un guarismo de 87%, sino se determinó desde su construcción como se iba a medir cada una de las acciones.</p> <p>4. No existe evidencias de reuniones entre los actores para seguimiento</p> <p>5. Con la apertura del proceso de contratación para realizar la reestructuración no se puede inferir que se dio cumplimiento a la actividad. Además no es claro pensar en una reestructuración terminando un periodo de gobierno y sin saber cuáles serán los acuerdos del proceso de paz.</p> <p>6. Si socializar es enviar vía correo electrónico se puede decir que se cumplió con socializar el código de ética y código de buen gobierno, pero si socializar es interiorizar y efectivamente implica hacer propio un pensamiento o un documento no se ha cumplido con el objetivo</p> <p>7. No existen evidencias sobre la aplicación de las nuevas pruebas psicotécnicas al interior de la ACR, por tanto no se puede decir que se cumplió, solo se dio apertura al proceso de contratación. Tampoco se tiene implementado las entrevistas por competencias.</p> <p>8. No existe correlación directa entre las causas y las acciones desarrolladas.</p>

<b>Temática</b>	Administración y control de recursos
<b>Causas</b>	Funciones sensibles por el manejo de recursos financieros concentrados en un solo cargo. Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración SIGER, en desarrollo (procesos no estandarizados, controles no definidos)
<b>Riesgo</b>	Concentración de poder
<b>Descripción</b>	Exceso de poder o autoridad concentrado en un área, cargo o funcionario generando: posible extralimitación de funciones, dificultad para implantar controles e ineficiencia administrativa.
<b>Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)</b>	Posible



<b>Medidas de control</b>	<b>Descripción del control existente</b>	Comité de presupuesto y contratación Comité de coordinación para tomar decisiones Comité Institucional de Desarrollo Administrativo Comité de convivencia Creación de grupos de trabajo en la estructura interna de la ACR Delegación de funciones mediante resolución Mecanismos de gestión de PQRSD Mecanismos de rendición de cuentas e información a la ciudadanía sobre la gestión institucional
	<b>Tipo de control</b>	Preventivo
<b>Tratamiento administración del riesgo</b>	<b>Opciones de manejo</b>	Evitar Riesgo
	<b>Acciones</b>	1. Culminar el proceso de estandarización e implementación de los procedimientos definiendo controles a aplicar en las actividades y desconcentrando funciones. 2. Realizar Auditorías a los procesos
	<b>Indicador</b>	
	<b>Responsable</b>	Dirección programática de reintegración (grupo implementación, grupos centros de servicios) Subdirección administrativa y financiera (grupo de gestión financiera) Oficina de Control Interno
<b>Seguimiento al cumplimiento de acciones primer trimestre</b>	<b>% avance acciones</b>	85%
	<b>Descripción/ observaciones</b>	1. La DPR mediante el grupo de implementación cuenta con un cronograma para la actualización de los métodos de operación evidenciable en el PO implementación y auditoría de calidad de marzo. 2. Durante el primer trimestre se realizaron 12 auditorías de calidad a los siguientes procesos (Adquisición de bienes y servicios, Asesoría Jurídica, Atención al ciudadano, Comunicaciones, Direccionamiento estratégico, Diseño, Evaluación control y seguimiento, Gestión administrativa y financiera, implementación, OTI, Seguimiento y evaluación de la Reintegración, Talento Humano.) y de gestiona a la Dirección Administrativa y Financiera. Auditorías que se encuentran a la espera del plan de mejoramiento.
<b>OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>No existe pesos por actividad</li> <li>No es posible definir la metodología utilizada para el seguimiento y por ende no se puede establecer como llegaron a un guarismo de 85%, sino se determinó desde su construcción como se iba a medir cada una de las acciones.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se puede evidenciar con las acciones realizadas que se esté cumpliendo con lo planteado en las causas y en la descripción del riesgo.</li> <li>Con la realización de las auditorías de Gestión practicadas por Control Interno se efectuaron los planes de mejoramiento, donde se tomaron las medidas necesarias para corregir los hallazgos negativos encontrados.</li> <li>A pesar que exista un cronograma para la actualización de los métodos, se hace necesario iniciar su implementación, pues de ello depende la estabilización funcional y el desarrollo de los procedimientos y controles a aplicar en las actividades y desconcentración de las funciones.</li> </ul>
--	--

<b>Temática</b>		Administración y control de Recursos
<b>Causas</b>		Debilidad en la implementación del Manual para el manejo y control administrativo de los bienes de propiedad o a cargo de la entidad Falta en implementación de manual de seguridad integral.
<b>Riesgo</b>		Pérdida de bienes de la Entidad
<b>Descripción</b>		Detrimento patrimonial de la entidad ocasionado por pérdida de activos.
<b>Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)</b>		Posible
<b>Medidas de control</b>	<b>Descripción del control existente</b>	Implementación Manual para el manejo y control administrativo de los bienes de propiedad o a cargo de la entidad Inventario periódico de bienes de la Entidad Auditoría a la administración de bienes Servicio de vigilancia privada Implementación Manual de Seguridad Integral Pólizas de seguros
	<b>Tipo de control</b>	Preventivo
<b>Tratamiento administración del riesgo</b>	<b>Opciones de manejo</b>	Evitar Riesgo
	<b>Acciones</b>	1. Implementación y seguimiento del manual de administración de bienes de la ACR 2. Implementar plan de mejoramiento a los hallazgos evidenciados en el seguimiento efectuado por control interno 3. Implementar las acciones de los riesgos de seguridad identificados 4. Implementar plan de seguridad integral
	<b>Indicador</b>	



	<b>Responsable</b>	Subdirección administrativa y financiera (grupo de almacén e inventarios) Secretaría general (asesor de seguridad física) Oficina de Control Interno
<b>Seguimiento al cumplimiento de acciones primer trimestre</b>	<b>% avance acciones</b>	95%
	<b>Descripción/ observaciones</b>	<p>1. El Manual de administración de bienes puede ser consultado en el Siger. Actualmente nos encontramos a la espera del informe final de la Auditoria de Calidad. Actualmente se encuentra en actualización el manual teniendo en cuenta dicha auditoria.</p> <p>2. Dentro del manual de auditorías se estableció el término que tienen las áreas auditadas para realizar el plan de mejoramiento a los hallazgos encontrados, en el primer trimestre se pudieron evidenciar mejoras en algunos procesos como en la infraestructura de algunos centros de servicios, los adelantos en la capacitación del personal en inducción y reinducción, en gestión documental mediante la tablas de retención y la administración de los expedientes de los participantes etc.</p> <p>3. Se continúa con la implementación de las directrices del Plan de Seguridad Integral. En el mes de enero se actualizó el Manual de Seguridad y se realizaron los Estudios de Seguridad de cada Sede, así mismo se están implementando acciones tendientes a solucionar los hallazgos detectados en la elaboración del estudio de seguridad, para lo cual cada Grupo Territorial se encuentra elaborando el respectivo plan de mejoramiento.</p> <p>4. Se visitaron 04 Sedes.</p> <p>Se continúa con la socialización de la Política de Seguridad Física mediante la utilización del Correo Corporativo e Inducciones. (cumplimiento 100% de las actividades programadas para el primer trimestres)</p>
<b>OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO</b>		<p>1. No se construye indicadores</p> <p>2. No existe pesos por actividad</p> <p>3. No es posible definir la metodología utilizada para el seguimiento y por ende no se puede establecer como llegaron a un guarismo de 95% de cumplimiento, sino se determinó desde su construcción como se iba a medir cada una de las acciones.</p> <p>4. Elaborar un manual de administración de bienes y colgarlo en el Siger no es implementar, no existe evidencias de las acciones realizadas para su implementación.</p> <p>5. Se dice que se visitaron cuatro sedes, pero no se especifica cual fue el objetivo y sus resultados.</p> <p>6. No hay evidencias de seguimiento y/ o reuniones de actores para saber cómo se está avanzando.</p>



<b>Temática</b>		Administración y control de Recursos
<b>Causas</b>		Debilidad en el control de recursos financieros Falta estandarización de Procedimientos en el tema de pagos Funciones sensibles por el manejo de recursos financieros concentrados en un solo cargo. Inconsistencias en el registro de información en el Sistema de Información para la Reintegración SIR.
<b>Riesgo</b>		Pérdida de recursos financieros
<b>Descripción</b>		En la administración de los recursos financieros se pueden presentar: giros a terceros equivocados, giros dobles, saqueo de los recursos de las cuentas bancarias, giros sin los requisitos legales, gastos no autorizados y una gestión documental deficiente
<b>Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)</b>		Posible
<b>Medidas de control</b>	<b>Descripción del control existente</b>	Registros financieros y contables registrados en el sistema de información financiera SIIF Utilización sistema HOMINIS para la administración de nómina, viáticos y prestaciones sociales. Seguimiento a la ejecución presupuestal (Ministerio de Hacienda y Departamento Administrativo de la Presidencia de la República DAPRE) Informe de seguimiento a la ejecución presupuestal Comité de presupuesto y contratación Plan de auditorías
	<b>Tipo de control</b>	Preventivo
<b>Tratamiento administración del riesgo</b>	<b>Opciones de manejo</b>	Reducir Riesgo
	<b>Acciones</b>	1. Seguimiento de procedimientos estandarizados 2. Estandarización e implementación de procedimientos en pagos. 3. Realización de auditorías del proceso financiero 4. Definición, construcción de alertas y automatización de controles en el Sistema de Información para la Reintegración SIR.
	<b>Indicador</b>	Nivel de cumplimiento de las acciones establecidas
	<b>Responsable</b>	Subdirección administrativa y financiera (grupo gestión financiera) Dirección programática de reintegración (grupo implementación) Oficina de tecnologías de la información. Oficina de Control Interno



Seguimiento al cumplimiento de acciones primer trimestre	% avance acciones	100%
	Descripción/ observaciones	<p>La DPR ha participado en los comités de presupuesto y contratación programados y lleva controles periódicos a la ejecución presupuestal cumpliendo con los lineamientos que se tienen para la ejecución de recursos.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Se cuenta con un plan de trabajo el proceso de implementación articulado con la oficina asesora de planeación para la creación y actualización de los métodos de operación.</li><li>2. Se elaboraron e implementaron procedimientos para efectuar los pagos de la Entidad, los cuales pueden ser consultados en el SIGER, así: AFP11 Procedimiento para realizar cuentas por pagar de servicios y/o derivadas de contratos o convenios SIIF V1. AFP13 Procedimiento de pagos por medio de fiducia V1. AFP13 Procedimiento de pagos por medio de fiducia V1.</li><li>3. Se realizó en el primer trimestre al proceso financiero la cual a la fecha de este informe se encuentra en proceso de plan de mejoramiento</li><li>4. La DPR presenta alertas para un manejo eficiente del SIR que dé cuenta del proceso de reintegración</li><li>5. Se definió el caso de uso para introducir al módulo de liquidación automática de reconocimiento de beneficios económicos un módulo que permita realizar la pre liquidación como mecanismo de verificación y control de los registros financieros.</li></ol>
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		<ol style="list-style-type: none"><li>1. No se construye indicadores</li><li>2. No existe pesos por actividad</li><li>3. No es posible definir la metodología utilizada para el seguimiento y por ende no se puede establecer como llegaron a un guarismo de 100%. Adicionalmente esta es la meta anual y aún falta socialización, sensibilización e implementación de todas las medidas asumidas para estos controles.</li><li>4. No existe evidencias de reuniones de seguimiento entre los diferentes actores para analizar las actuaciones.</li><li>5. las actividades son generales y agregadas y no presentan correlación con las causa y descripción del control por ejemplo no existen acciones para dar solución a las inconsistencias en el SIR o como dar solución a Pagos que no cumplan con la normatividad legal vigente ( Resolución 0754)</li><li>6. Falta mayor precisión en cuanto la relación del riesgo con las medidas tomadas para mitigarlo</li><li>7. No se pudo establecer que metodología se implementó para definir el Plan.</li></ol>



<b>Temática</b>		Administración de la información
<b>Causas</b>		Ausencia de un plan estratégico de seguridad de la información Susceptibilidad de manipulación de la información (adulteración de registros, fuga de información sensible, débiles controles en la gestión de los registros) Procedimientos no estandarizados
<b>Riesgo</b>		Uso indebido de la información
<b>Descripción</b>		La información y los datos del proceso de reintegración son susceptibles de adulteración o de uso indebido por parte de los funcionarios.
<b>Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)</b>		Posible
<b>Medidas de control</b>	<b>Descripción del control existente</b>	Verificación de registros de manera aleatoria Sistema de Información para la Reintegración SIR. Módulos de auditorías a los sistemas de información de la ACR habilitados
	<b>Tipo de control</b>	Correctivo
<b>Tratamiento administración del riesgo</b>	<b>Opciones de manejo</b>	Reducir Riesgo
	<b>Acciones</b>	1. Implementar política de seguridad de la información 2. Implementar plan estratégico de seguridad de la información 3. Estandarización y aplicación de procedimientos con sus respectivos controles 4. Realización de auditorías a los procesos de tecnología y gestión documental
	<b>Indicador</b>	
	<b>Responsable</b>	Gestión documental Oficina de tecnología de la información Dirección programática de reintegración (grupo implementación y grupos centros de servicios) Oficina de Control Interno
<b>Seguimiento al cumplimiento de acciones</b>	<b>% avance acciones</b>	98%
	<b>Descripción/ observaciones</b>	1. Con la asesoría de Min Tic se identificaron los controles (Soporte: Documento de Aplicabilidad), quedando de ahora en adelante definidos como un SGSI (25%: Fase I) 2. Se realiza la socialización de las reglas de la Política de seguridad de la información a las Sedes a nivel Nacional (Soportes: 1.Presentación y 2.Listado de Asistencia: 50%, pendiente Sede Central).



	<p>Por otra parte se realiza el 20 de marzo la Auditoria de Calidad AC1014. (100%)</p> <p>3. Se ha realizado el apoyo por parte de la DPR para contribuir con la política de seguridad de la información y el manejo de la misma. Conforme a los informes o alertas generadas desde la Subdirección de Seguimiento.</p> <p>4. Durante el primer trimestre de la presente anualidad no se realizaron las auditorías a las áreas de tecnología y Gestión Documental sin embargo la auditoria de Tecnología se encuentra dentro del programa de auditorías para ser realizadas en la vigencia.</p>
<p><b>OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO</b></p>	<p>1. No se construye indicadores</p> <p>2. No existe pesos por actividad</p> <p>3. Igual que los anteriores no es posible saber cómo llegaron al 98% de cumplimiento. Adicionalmente en temas de seguridad informática y documental a la ACR le faltan mayores controles y sistemas que apoyen de manera decidida y definitiva esta actividad, que es de la mayor importancia y vulnerabilidad en la Agencia.</p> <p>4. No existe reuniones de seguimiento entre los diferentes actores para analizar las actuaciones.</p> <p>5. Existe documento del plan estratégico de seguridad en el Siger, pero no se puede observar cual es la evolución y su implementación solo se dice que se visitaron 4 Grupos territoriales, pero no se establece los resultados.</p> <p>6. No hay acciones de seguridad informática, es más existe información paralela entre el Sir y una base de datos en Excel</p> <p>7. La construcción del Plan anticorrupción no se observa como una herramienta para mejorar la gestión y disminuir riesgo sino que es para cumplir una normativa.</p> <p>8. Los procedimientos no se encuentran en su totalidad en el Siger</p> <p>9. Las actividades son muy generales y no se puede observar su cumplimiento.</p> <p>10. No existen controles en el SIR que permita bloquear a PPR's que no cumplen con la Res 0754</p>

<p><b>Temática</b></p>	<p>Contratación pública</p>
<p><b>Causas</b></p>	<p>Falta seguimiento a la estandarización del proceso de adquisición de bienes y servicios.</p> <p>Debilidad en la construcción de estudios previos.</p> <p>Planeación de la contratación con débil sustento frente a necesidades institucionales.</p>



		No aplicación de los criterios de evaluación establecidos en el pliego de condiciones.
<b>Riesgo</b>		Direccionamiento de procesos de contratación
<b>Descripción</b>		En la elaboración de los pliegos de condiciones se establecen reglas, fórmulas matemáticas, condiciones o requisitos para favorecer a determinados proponentes. El ente público mediante pronunciamiento y decisiones favorece intereses particulares y puede perfilar a un futuro contratista
<b>Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)</b>		Posible
<b>Medidas de control</b>	<b>Descripción del control existente</b>	Revisión de cumplimiento de las reglas que exige el pliego de condiciones antes de su publicación. Mecanismos de rendición de cuentas e información a la ciudadanía sobre la gestión institucional y el Cumplimiento de ley de contratación. Publicación Plan Anual de Adquisiciones Publicación de ejecución presupuestal. Auditorías al proceso de ABS Comité de presupuesto y contratación
	<b>Tipo de control</b>	Preventivo
<b>Tratamiento administración del riesgo</b>	<b>Opciones de manejo</b>	Evitar Riesgo
	<b>Acciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Seguimiento a la estandarización del proceso mediante la elaboración de procedimientos definiendo controles a aplicar en las actividades.</li> <li>• Implementar el plan de rendición de cuentas</li> <li>• Fortalecer equipos interdisciplinarios idóneos para evaluar los pliegos de condiciones</li> <li>• Implementación dentro de los estudios previos del análisis del sector Auditorías a los procesos relacionados con contratación</li> </ul>
	<b>Indicador</b>	
	<b>Responsable</b>	Grupos de gestión contractual Grupo de estudios previos Oficina de Control Interno
<b>Seguimiento al</b>	<b>% avance acciones</b>	95%
	<b>Descripción/ observaciones</b>	1. Dentro de las actividades de seguimiento a la estandarización del procedimiento, se actualizaron los formatos e instructivos para la



		<p>elaboración de estudios previos para las diferentes modalidades de selección, los cuales se encuentran publicados en el SIGER.</p> <p>2. Se revisaron los procedimientos de las diferentes modalidades de selección y se están actualizando los que fueron modificados por el Decreto 1510 de 2013.</p> <p>3. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del plan anticorrupción, en el desarrollo de esta estrategia se estructuró la propuesta y cronograma para la realización de las audiencias nacional y regional de rendición de cuentas. Se conformó el equipo organizador de la audiencia.</p> <p>4. Se contrataron cuatro profesionales en el grupo de Estudios previos (3 abogados y un profesional con perfil financiero) para fortalecer el grupo y atender la demanda de procesos contractuales planeados por la entidad.</p> <p>5 Para fortalecer el grupo de gestión contractual se contrataron los servicios profesionales y de apoyo a la gestión de 10 perfiles, conformado la totalidad del equipo requerido para el desarrollo de las funciones del Grupo.</p> <p>6. Acorde con los instructivos de Colombia Compra Eficiente, para los 12 estudios previos de invitación pública del trimestre se estructuró el análisis del sector los cuales nos permitieron analizar los posibles oferentes y ajustar los indicadores financieros.</p> <p>7. Se elaboró e implementó el Análisis del Sector de los estudios previos de los contratos suscritos bajo la modalidad de contratación directa durante el primer trimestre de 2014 de 912 Contratos suscritos en el primer trimestre.</p> <p>8. Se actualizó el formato para la elaboración de Estudios previos para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión Versión 2 del 27 de febrero de 2014.</p> <p>9. Dentro del primer trimestre no se realizó auditoria al proceso contractual sin embargo se encuentra establecida para realizar en el mes de agosto de la presente anualidad de conformidad con lo establecido en el programa anual de auditorias</p>
	<p><b>OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO</b></p>	<p>1. No es posible definir la metodología utilizada para el seguimiento y por ende no se puede establecer como llegaron a un guarismo de 95% de cumplimiento.</p> <p>2. Los estudios previos y el estudio de mercado siguen presentado observaciones en los comités de adjudicaciones, pues se elaboran con precios que no corresponden al mercado, poniendo en riesgo a la ACR a contratar a precios elevados, superiores a los reales. En este aspecto se debe mejorar para mitigar el riesgo.</p>



	<p>3. Los estudios de mercado deben servir para mitigar el riesgo de los precios artificialmente altos. Este procedimiento debe fortalecerse</p> <p>4. Falta diseñar una estrategia de anticorrupción para el tema de ejecución contractual. Pues la mayoría de los riesgos se producen en este procedimiento.</p>
--	--

<b>Temática</b>		Contratación pública
<b>Causas</b>		<p>Debilidad en los controles a la supervisión</p> <p>Falta de mayor apropiación del código de ética institucional.</p> <p>Incompetencia en la supervisión de contratos</p> <p>Falencia en la actualización de procedimientos de conformidad con la normatividad vigente</p>
<b>Riesgo</b>		Apropiación indebida de recursos en la ejecución contractual
<b>Descripción</b>		Se desembolsan recursos al contratista sin el cumplimiento real de las obligaciones contractuales.
<b>Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)</b>		Posible
<b>Medidas de control</b>	<b>Descripción del control existente</b>	<p>Informes de supervisión de contratos</p> <p>Auditorías a la contratación</p>
	<b>Tipo de control</b>	Preventivo
<b>Tratamiento administración del riesgo</b>	<b>Opciones de manejo</b>	Evitar Riesgo
	<b>Acciones</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sensibilización del código de ética de la Entidad.</li> <li>2. Sensibilización del código de buen gobierno de la Entidad</li> <li>3. Actualización y aplicación de procedimientos con sus respectivos controles</li> <li>4. Aplicación de criterios de selección de supervisores</li> <li>5. Fortalecer competencias para la supervisión de contratos</li> </ol>
	<b>Indicador</b>	Nivel de cumplimiento de las acciones establecidas
	<b>Responsable</b>	<p>Grupos de gestión contractual</p> <p>Grupos de talento humano</p> <p>Oficina asesora de planeación</p> <p>Oficina de Control Interno</p>
<b>Seguimiento al</b>	<b>% avance acciones</b>	81%
	<b>Descripción/ observaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha realizado con los nuevos funcionarios en el marco del proceso de inducción la sensibilización del código de ética de la Entidad.</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se publicó en el portal SIR/SIGER el código de buen gobierno. Se socializó a toda la Entidad a través del correo SIGER.</li><li>• Está pendiente para el segundo trimestre una socialización de las políticas institucionales contenidas en el documento.</li><li>• Fueron separados los Manuales de Supervisión e Interventoría y el Manual de Contratación.</li><li>• El Manual de Contratación fue revisado y actualizado por el Asesor Externo, actualmente se encuentra en revisión de este Grupo. Se revisaron los procedimientos de las diferentes modalidades de selección y se está realizando la actualización de los procedimientos que fueron modificados por el Decreto 1510 de 2013.</li><li>• Se actualizó el formato para la elaboración de estudios previos, para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión Versión 2 del 27 de febrero de 2014.</li><li>• Dentro del programa anual de auditorías se encuentra establecido realizar auditoría a l proceso de contratación donde se verificara la actualización y aplicación de los procedimientos y sus respectivos controles.</li><li>• El Manual de Supervisión implementa los criterios de selección de los supervisores atendiendo a las calidades personales de formación, experiencia e idoneidad de quien se designe, y a las características propias del objeto y obligaciones del contrato o convenio a supervisar, sus obligaciones y responsabilidades en la ejecución contractual. Actualmente hay designados 56 supervisores.</li><li>• En el primer trimestre del año fuimos auditados para medir la calidad y la gestión del proceso de adquisición de bienes y servicios.</li><li>• Fortalecer competencias para la supervisión de contratos, está prevista la capacitación de supervisores para el segundo trimestre.</li></ul>
<p><b>OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. No es posible definir la metodología utilizada para el seguimiento y por ende no se puede establecer como llegaron a un guarismo de 81% de cumplimiento. Creemos que el avance es muy alto debido a la falta de implementación.</li><li>2. Publicar en el Siger el código de buen Gobierno y el Código de Ética no implica la interiorización de los servidores públicos y no ha existido una estrategia para su implementación.</li><li>3. No se ha implementado el manual de contratación actualizado.</li><li>4. No se ha realizado una capacitación para los supervisores de los contratos que permita disminuir los riesgos del seguimiento y supervisión y así evitar errores como en la constitución de reservas y cuentas por pagar.</li></ol>



<b>Temática</b>		Defensa jurídica
<b>Causas</b>		Conductas omisivas o extralimitación de funciones Débiles controles en los procesos judiciales adelantados por la Entidad.
<b>Riesgo</b>		Daño patrimonial a la Entidad
<b>Descripción</b>		Pérdida de patrimonio de la Entidad por fallos jurídicos adversos ocasionados por omisión o extralimitación de funciones.
<b>Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)</b>		Posible
<b>Medidas de control</b>	<b>Descripción del control existente</b>	Supervisión de actuación de los funcionarios que intervienen en la defensa judicial de la Entidad
	<b>Tipo de control</b>	Preventivo
<b>Tratamiento administración del riesgo</b>	<b>Opciones de manejo</b>	Evitar Riesgo
	<b>Acciones</b>	1. Seguimiento en la aplicación de procedimientos del proceso de soporte y asesoría jurídica. 2. Sensibilización a los integrantes de la ACR en política de prevención de daño antijurídico. 3. Aplicación Manual de gestión documental, tramite comunicaciones oficiales e internas.
	<b>Indicador</b>	
	<b>Responsable</b>	Oficina asesora jurídica Subdirección de gestión legal acceso y permanencia
<b>Seguimiento al cumplimiento de acciones primer trimestre</b>	<b>% avance acciones</b>	100%
	<b>Descripción/ observaciones</b>	1. La Oficina Asesora Jurídica cuenta actualmente con los siguientes procedimientos documentados y publicados en la página web del SIGER: – AJP01 Procedimiento para tramitar suspensión y pérdida de beneficios por causal sobreviniente – V3 AJP03 Procedimiento para tramitar una solicitud de conciliación prejudicial – V1 AJP05 Procedimiento para el trámite de desacatos en contra de la Entidad – V1 AJP06 Procedimiento para la emisión de conceptos jurídicos en la Entidad



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- V1 AJP07 Procedimiento para el trámite de acción de tutela en contra de la Entidad</li> <li>- V1. los cuales se están llevando a cabo por parte del equipo de la OAJ</li> <li>- Se encuentra en trámite de aprobación el procedimiento "Trámite de Defensa Judicial de Procesos en contra de la Entidad"</li> <li>- Se proyectó el procedimiento para el seguimiento a los procesos judiciales de la ACR.</li> <li>- Mensualmente, se realiza el seguimiento a los procesos judiciales de la entidad.</li> <li>- Se hizo acuerdo con el grupo de gestión.</li> </ul> <p>2. Se encuentra pendiente convocar en el presente semestre al Comité de Conciliación para la aprobación del documento "Política de defensa judicial del daño antijurídico".</p> <p>3. El trámite de la correspondencia que se maneja en la Oficina Asesora Jurídica se lleva a cabo conforme a los lineamientos establecidos en el Manual de Gestión Documental de la ACR. De igual manera la Oficina Asesora Jurídica colaboró en el levantamiento de la información para las Tablas de Retención Documental que se encuentra en proceso de trámite ante el Área de Gestión Documental</p>
<b>OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No es posible definir la metodología utilizada para el seguimiento y por ende no se puede establecer como llegaron a un 100% de cumplimiento</li> <li>2. La meta es hacer seguimiento, Sensibilización y aplicación de manuales, lo cual no se evidencia en las actividades relacionadas</li> <li>3. No existe correlación directa entre las causas y la descripción /observaciones</li> <li>4. No existe acciones que permita mitigar el riesgo de "conductas omisiva"</li> <li>5. No existe acciones que permita contestar en los tiempos que permita la ley el 100% de los derechos de petición y requerimientos.</li> </ol>

<b>Temática</b>	Procesos disciplinarios
<b>Causas</b>	<p>Falta de control en los términos procesales.</p> <p>Presentación tardía de la queja.</p> <p>Demora en el recaudo de pruebas, en las respuestas a los requerimientos de información, en el trámite de notificaciones, tramites de segunda instancia.</p> <p>Mora en el trámite del proceso.</p> <p>No presencia del disciplinado por desvinculación de la Entidad.</p> <p>Dilación de términos procesales por parte de la defensa del disciplinado.</p>



<b>Riesgo</b>		Prescripción de los procesos disciplinarios
<b>Descripción</b>		Ocurre cuando no se adelanta la actuación disciplinaria dentro de los términos establecidos en el Código Disciplinario Único C.D.U. Ley 734 de 2002
<b>Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)</b>		Posible
<b>Medidas de control</b>	<b>Descripción del control existente</b>	Seguimiento permanente y celeridad en los procesos existentes Nombramiento de abogados de oficio con Consultorios Jurídicos para la atención de la defensa técnica de los disciplinados.
	<b>Tipo de control</b>	Preventivo
<b>Tratamiento administración del</b>	<b>Opciones de manejo</b>	Evitar Riesgo
	<b>Acciones</b>	1. Estandarización y aplicación de procedimientos con sus respectivos controles
	<b>Indicador</b>	
	<b>Responsable</b>	Control interno disciplinario
<b>Seguimiento al cumplimiento de acciones primer trimestre</b>	<b>% avance acciones</b>	100%
	<b>Descripción/ observaciones</b>	En Coordinación con el Grupo de sistema de gestión integral se elaboraron 2 procedimientos disciplinarios, el procedimiento ordinario y el verbal, señalando puntos de control en el curso de los respectivos procesos, los cuales se encuentran en la fase de aprobación por parte de la Oficina Asesora de Planeación. En estos procedimientos se previó el nombramiento de abogados de oficio, en caso de ausencia del disciplinado o de falta de defensa técnica.
<b>OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El solamente efectuar los procedimientos no mitiga las causas descritas, se hace necesario su implementación y cumplimiento.</li> <li>2. No existen acciones para disminuir o mitigar el riesgo en el control en los términos procesales.</li> <li>3. No existe acciones para mitigar la presentación tardía de la queja.</li> <li>4. No existe acciones para disminuir las demoras en el recaudo de pruebas, en las respuestas a los requerimientos de información, en el trámite de notificaciones, trámites de segunda instancia y mora en el trámite del proceso.</li> </ol>

**CONCEPTO DE CONTROL INTERNO SOBRE EL PRIMER COMPONENTE:**

En el informe de seguimiento del primer componente se puede concluir los siguientes puntos:



Se pudo evidenciar que no se tienen elaborado un documento técnico donde se plasme las debilidades (factores internos) y las amenazas (factores Externos), y se deje evidenciado como se llegó a construir este mapa de riesgo. Lo que realmente se busca de manera general es "identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas".

No se pudo evidenciar la metodología utilizada para estimar la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción. Un factor importante es que esta matriz no tiene identificados los controles preventivos y los controles correctivos que buscan combatir o eliminar las causa que lo generan.

No hay análisis de la información para poder medir y efectuar un informe con respecto a la Identificación de riesgos de corrupción, Análisis del riesgo, Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción, Valoración del riesgo de corrupción, Política de administración de riesgos de corrupción y Seguimiento a los mismos.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, no está sirviendo como estrategia de mitigación o eliminación de los riesgos potenciales de corrupción ni como instrumento de toma de decisiones sino para cumplir un requisito de ley.

## **SEGUNDO COMPONENTE ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

"La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública". Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de buena fe
- Facilitar la gestión de los servidores públicos
- Mejorar la competitividad del país
- Construir un estado moderno y amable con el ciudadano.

Las actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014, son las siguientes:



**ACR**  
Agencia Colombiana  
para la Reintegración

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

1. Identificación de un trámite que permita a los PPR's establecer un diálogo en línea o semiautomática con la entidad donde pueda interactuar mediante uso de las tecnologías.
2. Verificación o inclusión en el Suit del trámite identificado.
3. Automatización parcial del trámite identificado

Para cumplimiento de este componente se desarrolló las siguientes acciones:

#### **Componente: Racionalización de Trámites**

- **Actividad 1, 2, 3:** Identificar, incluir en el SUIT, y automatizar parcialmente un trámite que permita a los PPR's establecer un diálogo en línea o semiautomático con la entidad donde pueda interactuar mediante el uso de las tecnologías.
- **Resultados:** Se decidió que el trámite de oferta de empleo para PPRS fuera el trámite a automatizar, sin embargo, es análisis conjunto entre el DPR y la OTI, es necesario realizar reunión con el SENA para definir viabilidad de dicha automatización. Adjunto correo de empleabilidad.

Cabe informar que se llevó a cabo revisión de los trámites subidos al SUIT, se realizó reunión con el DAFP y se está realizando el ajuste de trámites de acuerdo a la resolución No. 754 de 2013.

- **Cumplimiento:** Avance 20% correspondiente a la gestión que se viene realizando con las áreas involucradas y con el Departamento Administrativo de la Función Pública.

#### **OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO:**

Este informe resalta la importancia de que la ACR cuente con un diagnóstico y/o una identificación de todos los trámites existentes y procedimientos administrativos con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario y realizar un riguroso análisis jurídico de los soportes de cada trámite. En el presente informe no se pudo identificar que la Agencia Colombiana de Reintegración cuente con estos documentos técnicos, de igual manera no se pudo identificar que a partir de ese diagnóstico o información, se priorice los trámites a intervenir teniendo en cuenta los factores internos y externos que inciden en el trámite y a partir de esa información recopilada se evalúe si es necesario reducir el número de trámites o el actuar de la administración. De lo anterior y de la información recopilada para este informe la ACR no cuenta con indicadores ni acciones que vayan en este sentido, de solucionar y aportar a la eficiencia administrativa y a la política anti trámites del Gobierno Nacional, que busca una relación más clara y directa con el ciudadano.

#### **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS**



“El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010 señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno”.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía.

Para desarrollar este componente la ACR en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2014, se planteó dos estrategias a saber:

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD
RENDICIÓN DE CUENTAS	1. A través de diferentes mecanismos.	a. Desarrollar audiencias públicas b. publicación de resultados del ejercicio de audiencias públicas de participación ciudadana y rendición de cuentas
	2. Publicación de resultados de ejercicio de audiencias públicas de participación ciudadana y rendición de cuentas	1. Informe publicado sobre resultados de participación ciudadana y rendición de cuentas.
RENDICIÓN DE CUENTAS	Implementación de acciones de incentivo para la participación ciudadana y rendición de cuentas	a. Campañas de sensibilización a funcionarios y contratistas sobre la importancia de la participación ciudadana y rendición de cuentas. b. Realizar campañas de sensibilización a personas en proceso de reintegración sobre la importancia de la participación ciudadana y el control social a la gestión pública. c. Realizar encuestas dirigidas a partes interesadas internas y externas de la entidad para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas

Para desarrollar el componente se desarrolló la siguiente gestión por parte de la administración

**Componente:** Fortalecimiento de espacios de dialogo con la ciudadanía y partes interesadas, a través de diferentes mecanismos

**Actividad 1:** Realizar ejercicios de consulta y retroalimentación ciudadanos, frente a diferentes temas de la gestión que realiza la entidad por diferentes canales.

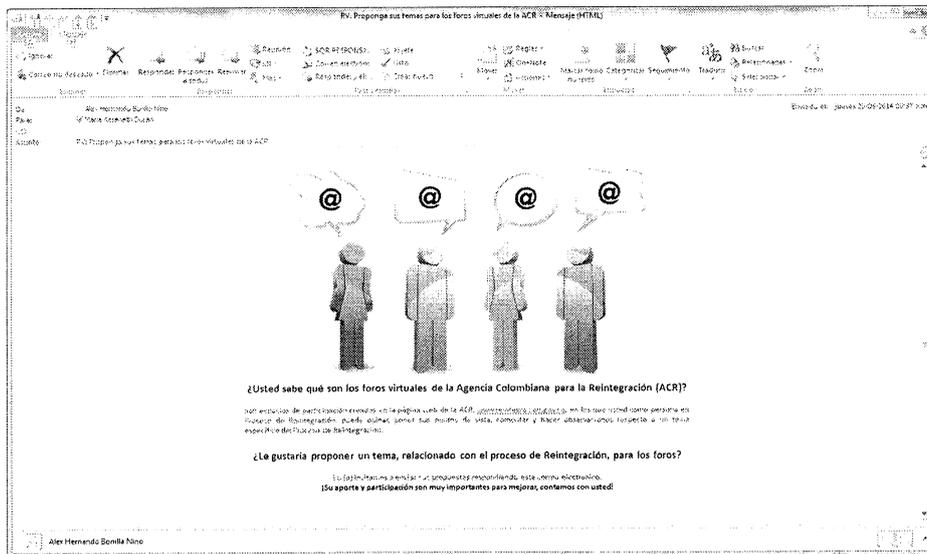


**ACR**  
 Agencia Colombiana  
 para la Reintegración

**PROSPERIDAD  
 PARA TODOS**

**Resultado:** Se llevó a cabo un ejercicio de consulta con las PPR que tienen registrado correo electrónico para que propusieran temas de su interés para la realización de foros virtuales en los meses de marzo y abril.

**Cumplimiento:** De 5 ejercicios para realizar entre febrero y diciembre de 2014 se realizaron 2. Logrando un 40% de avance.



Igualmente se realizó consulta virtual a la ciudadanía para que hiciera las respectivas observaciones al plan de acción institucional 2014.





**ACR**  
Agencia Colombiana  
para la Reintegración

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

**Actividad 2:** Desarrollar audiencias públicas de rendición de cuentas.

**Resultado:** Su ejecución está programada para el mes de julio, a corte de abril se realizó la fase de preparación temática y metodológica de las audiencias públicas.

**Cumplimiento:** Avance 30% correspondiente a la preparación logística y metodológica de las audiencias públicas. Desde el entendido de que se le da un peso a las audiencias del públicas del 100%, a partir de su preparación hasta su realización.

**Componente:** Implementación de acciones de incentivo para la participación ciudadana y rendición de cuentas.

**Actividad 1:** Realizar campañas de sensibilización a funcionarios y contratistas sobre la importancia de la participación ciudadana y rendición de cuentas.

**Resultado:** En articulación con la oficina de Planeación se realizó una reunión con un equipo de funcionarios de la ACR con el fin de sensibilizarlos e invitarlos a participar y construir la Estrategia de participación ciudadana y Rendición de Cuentas.

**Cumplimiento:** De 10 campañas para realizar entre febrero y diciembre de 2014 se realizó 1. Logrando un 10% de avance.

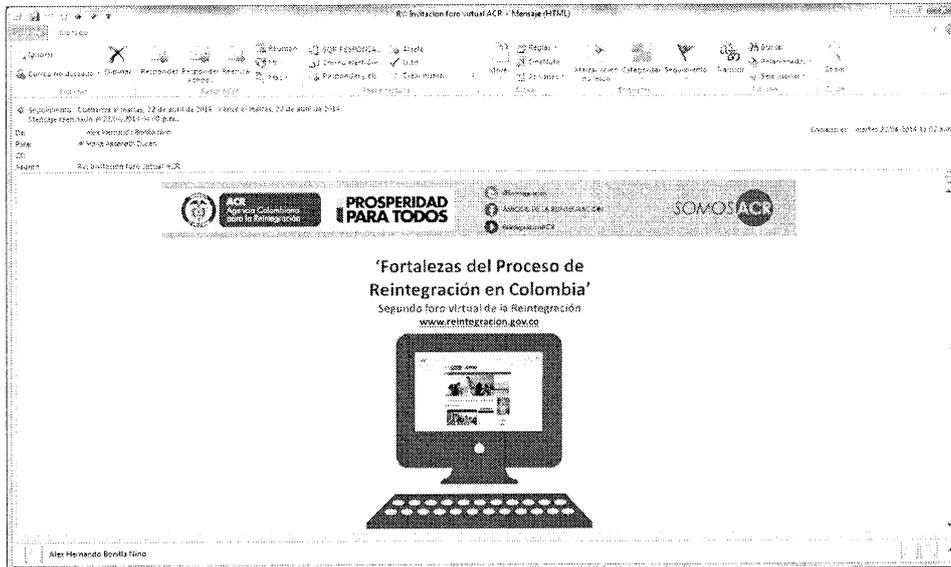
**Actividad 2:** Realizar campañas de sensibilización a PPR's sobre la importancia de la participación ciudadana y el control social a la gestión pública.

**Resultado:** Se realizó una campaña con los PPR's orientada a la invitación a participar en el segundo foro virtual de la reintegración.



**ACR**  
Agencia Colombiana  
para la Reintegración

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



Así mismos y debido a la baja participación por PPR's virtualmente se decidió llevar a cabo un proyecto de formación con los PPR's en Alfabetización Digital y Participación ciudadana y Rendición de Cuentas con el propósito de adquirir y/o fortalecer conocimientos en el tema. Este proyecto está incluido en el POA de Atención al Ciudadano y se iniciará en el segundo semestre.

**Actividad 3:** Realizar encuestas a partes interesadas internas y externas para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas.

**Resultado:** En el mes de enero se envió a los Grupos Territoriales una encuesta para conocer diferentes aspectos respecto a temas que deberían contemplar la estrategia de participación ciudadana y rendición de cuentas en la ACR. Adjunto soporte

**Cumplimiento:** Se tiene como meta realizar 2 encuestas cada una tiene un valor de 50%, con corte a Abril se realizó 1 correspondiendo al 50% de avance.

#### **OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO:**

Las cosas están dadas para que la ACR produzca una buena rendición de cuentas, adicionalmente se está viendo una excelente coordinación por parte de la oficina de planeación y demás involucrados, la cual evaluaremos sus resultados unas se produzca el evento final de cierre.

#### **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**



**ACR**  
Agencia Colombiana  
para la Reintegración

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

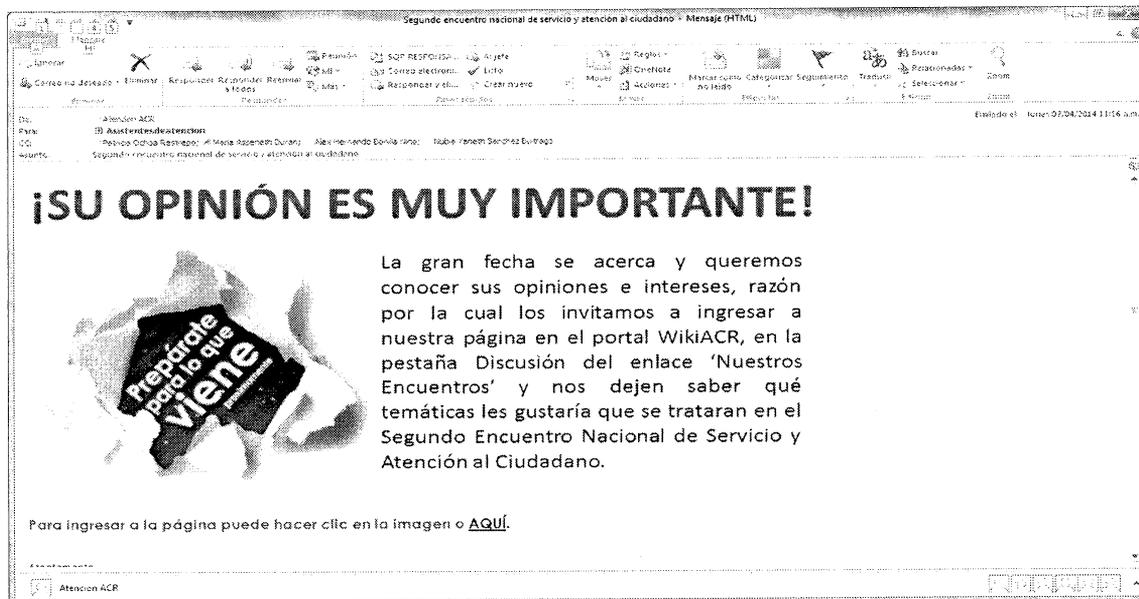
“Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.”

Para desarrollar este componente la administración desarrollo las siguientes acciones:

**Componente: Fortalecer mecanismos de mejora en la atención al ciudadano.**

**Actividad 1:** Desarrollar un encuentro nacional de atención y servicio al ciudadano con Asistentes de Atención para unificar criterios de servicio, atención y calidad.

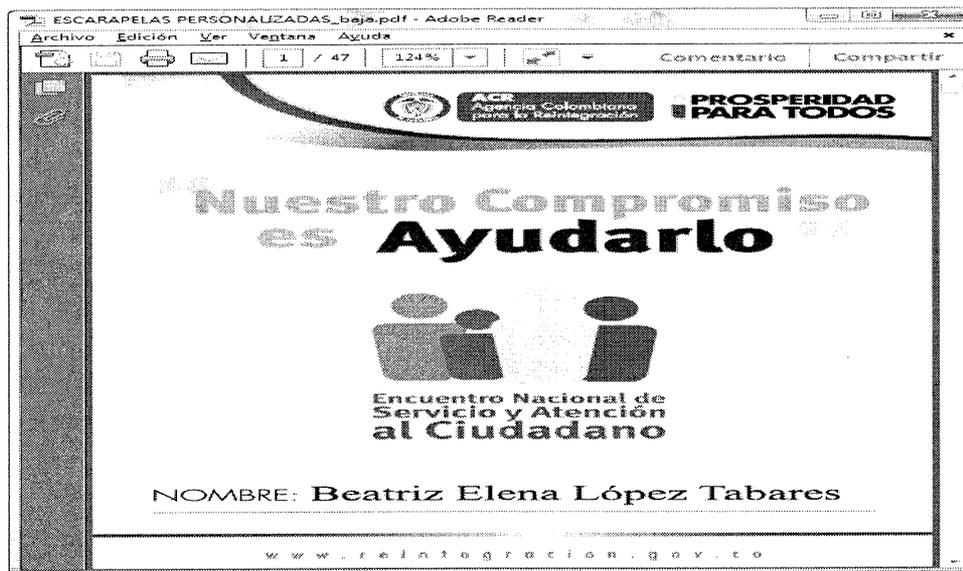
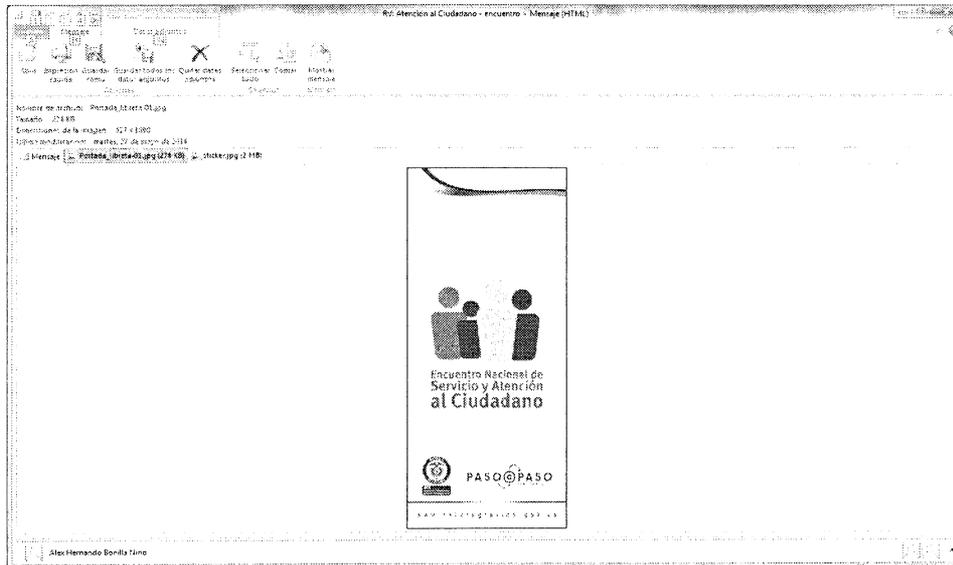
**Resultado:** El encuentro está programado para los días 12 y 13 de junio, se llevó a cabo la planeación y diseño del encuentro el cual contempla, parte técnica relacionada con los temas a abordar, logística orientada a la contratación del lugar del evento, comunicación a los asistentes de atención, entrega de material. Adjunto orden de servicio nivel central.





**ACR**  
Agencia Colombiana  
para la Reintegración

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



**Cumplimiento:** Avance 40% correspondiente a la preparación logística y metodológica del encuentro. Desde el entendido de que se le da un peso del 100% al encuentro, a partir de su preparación hasta su realización.

**Actividad 2:** Realizar campañas de sensibilización en cultura de servicio a servidores públicos.

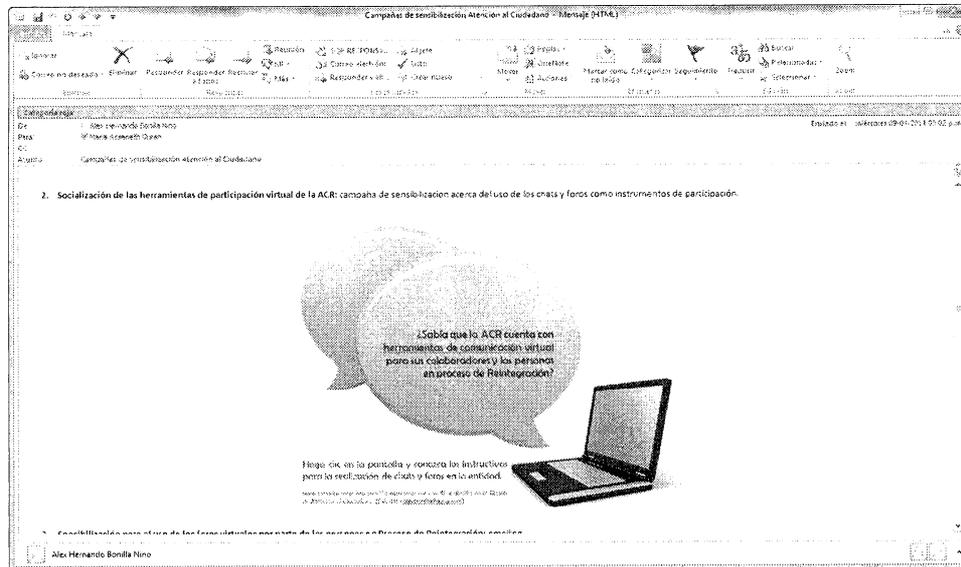
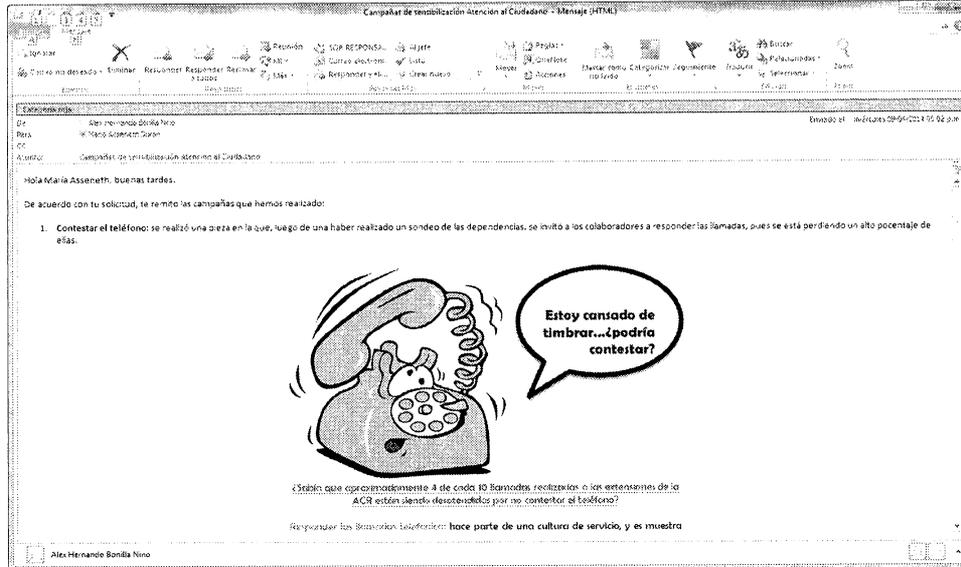
**Resultado:** Se han realizado las campañas que a continuación se presentan, y se aplicó una encuesta dirigida a todos los servidores públicos y contratistas de la ACR orientada a una Evaluación Preliminar del proceso de



**ACR**  
Agencia Colombiana  
para la Reintegración

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

Atención al ciudadano. Se adjunta formato de encuesta de Evaluación preliminar del proceso de atención al ciudadano.





**ACR**  
Agencia Colombiana  
para la Reintegración

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**



**Cumplimiento:** Avance 70% correspondiente a las acciones realizadas, cabe resaltar que esta meta de 2 campañas es a partir de mayo hasta agosto, consideramos importante realizar una campaña más que tendría un peso del 30% restante por el nivel de diseño que tendrá.

**Actividad 3:** Participar en ferias nacionales de servicio y atención al ciudadano convocadas por el DNP.

**Resultado:** La ACR participó en la primera feria nacional de servicio al ciudadano realizada en Malambo – Atlántico el 26 de abril, participaron 84 entidades. Se adjunta archivo feria malambo 26 de abril, resultados feria de malambo presentado por el DNP.

**Cumplimiento:** De 6 ferias que se realizarán durante el año cada una tiene un valor de 17%, se participó en la primera, con un avance de cumplimiento del 17%.

**Actividad 4:** Foro Encuentro Nacional con Personas en Proceso de Reintegración:

**Resultado:** En el mes de abril al dar inicio a la planeación del foro, se revisó el tema presupuestal viendo imposible la viabilidad de traslado de PPR's al encuentro nacional en Bogotá, por tal razón se decide dar otro enfoque a la actividad. También dentro del marco de participación ciudadana, enfocada a la realización de encuentros con ciudadanos previos a la realización de la jornada nacional de rendición de cuentas, se van a realizar dentro de las fechas que se tienen programadas para esta actividad. Por estar enmarcada dentro de la estrategia de rendición de cuentas de la entidad que está en cabeza de la oficina de planeación, se desarrollará en articulación con ellos.



**ACR**  
Agencia Colombiana  
para la Reintegración

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

**Cumplimiento:** Actividad modificada en articulación con la oficina Asesora de Planeación.

**Actividad 5:** Desarrollo tecnológico de plataforma de PQRSD que integre los diferentes canales de atención.

**Resultado:** Pese a que la fecha de inicio de ejecución es el 1 de agosto se realizó el acercamiento con PNUD luego de seleccionar como plataforma de PQRSD el SIGOB. El proyecto ira de la mano con el grupo de gestión documental y el presupuesto de ambas oficinas será aunado para lograr contar con un aplicativo único para el manejo del canal escrito.

Se exploró otra opción de adición al contrato de Sertisoft para ampliar las funcionalidades y contar con el módulo de PQRSD por ese software, pero se optó por escoger SIGOB.

**Cumplimiento:** Avance 20% correspondiente a la gestión que se viene realizando con PNUD. La meta en su ejecución está a partir de agosto hasta diciembre.

**Actividad 6:** Entrenamiento en alfabetización en ciudadanía digital TIC.

**Resultado:** Aunque esta actividad se desarrollará en el segundo semestre, se está adelantando la gestión relacionada con solicitud de propuesta por parte de la UNAD de acuerdo a los requerimientos solicitados. Adjunto mail con solicitud de propuesta.

Es importante precisar que esta actividad y la de formación a PPR's en Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas están en el POA de Atención al Ciudadano, y por asuntos de eficiencia y eficacia se decidió realizar el proyecto uniendo estas dos actividades para un grupo de 2000 PPR's y sus familias. El proyecto se llama Alfabetización Digital y Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

**Cumplimiento:** Avance 20% correspondiente a la gestión que se viene realizando con la UNAD. La meta en su ejecución está a partir de agosto hasta noviembre.

## **OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO**

Gran parte del desarrollo de este componente está en construcción y/o etapa de planeación, por tanto es necesario tomar las medidas necesarias y suficientes (medidas técnicas, tecnológicas, financieras y recurso humano) para que el plan de trabajo se pueda desarrollar de acuerdo al cronograma planeado. De otra parte se requiere que la Oficina de Atención al ciudadano emprenda una gestión a fin de mejorar los tiempos de repuesta de las PQRS, por cuanto en las auditorías practicadas por la Oficina de Control interno presenta observaciones de fondo y los planes de mejoramiento no han tenido los resultados esperados.

Existen unos lineamientos determinados por la Cartilla de Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, de los cuales ya se vienen realizando varios de ellos, sin embargo los



enunciamos a continuación con el propósito que se revisen, se evalúe y se implementen en su totalidad y así cumplir con la normatividad legal vigente:

#### **A. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO**

- Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la entidad.
- Implementar y optimizar:
- Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
- Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios y puntos de atención.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

#### **B. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

#### **C. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN**

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.



**ACR**  
Agencia Colombiana  
para la Reintegración

**PROSPERIDAD  
PARA TODOS**

## RECOMENDACIONES

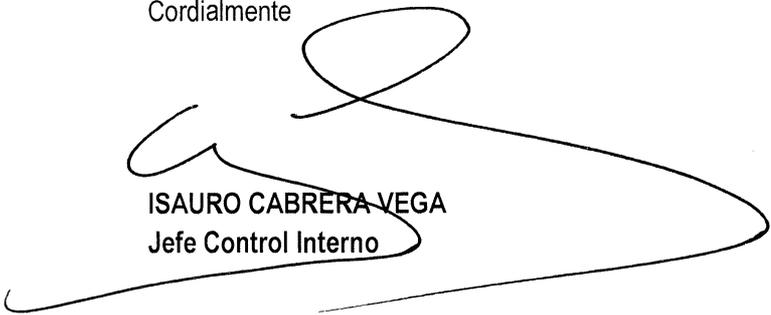
Actualmente la ACR es una entidad, donde no se ha evidenciado actividades corruptas, sin embargo invitamos a la Oficina de Planeación y al grupo directivo de la ACR a evaluar y discutir con mayor profundidad, la construcción del mapa de riesgos de anticorrupción, dirigida a mitigar o eliminar los riesgos potenciales que pudiesen existir especialmente en lo referente a concentración de funciones, manejo de recursos económicos, físicos y de contratación, con el propósito de lograr el objetivo trazado de ser una de las entidades más transparentes y reconocidas del País.

Se debe emprender igualmente un ejercicio de identificación de trámites internos y externos que actualmente se tienen, con ánimo de evaluar su pertinencia y aumentar la eficiencia en la prestación del servicio con la ciudadanía.

De otra parte y de una vez por todas, la ACR debe poner todos sus esfuerzos para cumplir en los tiempos determinados por la Ley con las respuestas a los PQRS, robusteciendo sus sistemas de información y controles en cada una de las dependencias para lograr una atención adecuada y oportuna a nuestros clientes. .

Por último el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano deben articularse a toda la planeación estratégica institucional de la Organización y debe constituirse en una herramienta de gestión. El Grupo de Control Interno de la ACR, invita a todas las dependencias a cumplir con las fechas previstas para elaborar los informes y estará presto atender preguntas y asesorar sobre el seguimiento de este plan que nos convoca.

Cordialmente



**ISAURO CABRERA VEGA**  
Jefe Control Interno