



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ACR

Jefe de Control Interno	ISAURO CABRERA VEGA isaurocabrera@acr.gov.co
Seguimiento a:	Agosto 31 de 2014

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 Gestión 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 2012, ha verificado el respectivo cumplimiento de conformidad con lo definido con las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara y Transparente de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

Se efectúa el 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 incluye recomendaciones generales que invitan a la entidad a incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

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 y contiene seis ítems que se deben tener en cuenta para elaborar el mapa de riesgos de Corrupción, a saber:

- 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

Agencia Colombiana para la Reintegración

Calle 12 C No. 7 – 19

PBX: 593 22 11

Redes Sociales:

Facebook: AMIGOS DE LA REINTEGRACIÓN / Twitter: @Reintegracion / YouTube: ReintegracionACR

www.reintegracion.gov.co



- e. Seguimiento de los riesgos de corrupción
- f. Mapa de riesgos de corrupción

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

Temática		Organizacional
Causas		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.
Riesgo		Tráfico de Influencias
Descripción		Los criterios para defender la ética son remplazados por favoritismos personales o políticos.
Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)		Posible
Medidas de Control	Descripción del control existente	Manual de Funciones Lineamientos internos frente a la selección de personal Auditorías de control al proceso Código de Ética Código Buen Gobierno
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Evitar Riesgo
	Acciones	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)
	Indicador	Nivel de cumplimiento de las acciones establecidas
	Responsable	Grupos de talento humano Oficina asesora de planeación.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

		Grupo de estudios previos y grupo de asuntos contractuales Control Interno
Seguimiento al cumplimiento de acciones segundo trimestre	% Avance acciones	88%
	Descripción/ observaciones	1. Se suscribió contrato No. 949 del 11 de junio de 2014 con la Fundación Creamos Colombia 2. Se publicó el procedimiento el 20 de junio de 2014. 3. Se cumplió con la publicación de la segunda versión del procedimiento de estudios previos ajustado el 05/06/2014. El Manual de Contratación fue actualizado y aprobado por el comité de presupuesto y contratación y remitido al 27.06.2014 a la oficina de planeación para su validación y publicación en el SIGER. 4 Se realizaron 6 auditorias de gestión en el segundo trimestre a los grupos territoriales de Sincelejo, Apartado, Ariguani y Florencia, así mismo al contrato de Encommerce del Área de comunicaciones y al procedimiento de viáticos y gastos de viaje. 5. Se ha realizado con los nuevos funcionarios en el marco del proceso de inducción la sensibilización del código de ética de la Entidad y con los antiguos en el marco de SER+ se diseñaron con EY las actividades para reforzar 3 valores (igualdad, imparcialidad y respeto) 6-2 El código de buen gobierno se encuentra socializado y publicado en el portal SIR 7. Se publicó el proceso contractual en dos oportunidades para la adquisición de pruebas psicotécnicas, las dos veces quedaron desiertas. 8. A partir de la fecha de publicación del procedimiento de selección y vinculación se están realizando las entrevistas por competencias en el formato que se diseñó para tal fin
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		1. Se dio paso a la Contratación para la reestructuración administrativa pero no se verifica que con dicha contratación se haya cumplido con mitigar el riesgo, sólo hasta que se lleve a ejecución dicho contrato. Una vez ejecutado se verificará por parte de Control Interno la pertinencia y alcance de los resultados obtenidos producto de las obligaciones contractuales, para determinar con claridad si el riesgo de concentración de actividades está controlado. 2. El procedimiento de selección, vinculación e inducción de personal se elaboró y publicó en el mes de junio en el SIGER, cuando estaba programado para mayo, lo que refleja que no se da cumplimiento a lo planeado generando ineficacia de la misma variable (planeación).



	3. Si se cumplió con la programación de la publicación del Procedimiento de elaboración de estudios previos, la cual se había fijado para el segundo cuatrimestre, sin embargo aún no está mitigado este riesgo toda vez que en la realización de los estudios previos no se ha controlado la comunicación entre funcionarios y posibles proponentes . 4. Se evidencia que las auditorias programadas se vienen ejecutando conforme al programa, con sus respectivos planes de mejoramiento. Adicional a las auditorías enunciadas también se realizaron las de Tierra alta y Puerto Berrio, para un total de 8, de igual forma se realizaron 6 auditorías a Comunidades, Cali, Dorada, Villavicencio, Palmira, Tierra Alta y Valencia y Mensualmente se hace seguimiento a los planes de Mejoramiento resultado de cada una de estas auditorias. 5. De acuerdo a la información Suministrada por el Área de Talento Humano se está llevando a cabo la sensibilización del código de ética con los antiguos funcionarios a través del proyecto SER+, pero visualizando estos resultados es evidente que a pesar que hace cerca de 1 año que se está implementado este programa aún no cubre el 100% del personal de la agencia. De igual manera, ¿cómo se mide la sensibilización para que el personal nuevo haga propio este pensamiento? y se cumpla con este objetivo. 6. En relación con el código de buen gobierno, aparte de publicarlo en la página de la entidad, también es necesario que se realice la sensibilización del mismo tanto al personal que recién ingresa como al antiguo. 7. Solamente se dio apertura al proceso de contratación, ya son dos periodos en los cuales esta acción sigue sin cumplimiento, lo que implica que se incumpla el paso Número 8 del procedimiento de selección, vinculación e inducción de personal, formato el cual fue publicado el pasado mes de junio tal cual se indicó anteriormente. Por lo tanto la administración debería buscar otra alternativa que hiciera posible el control que este procedimiento le aporta a la mitigación del riesgo. 8. Actualmente se viene llevando a cabo para el ingreso del nuevo personal la aplicación de entrevistas por competencias en el formato que se diseñó para tal fin el cual se encuentra publicado en el SIGER. Finalmente el avance del 88% no concuerda con las actividades desarrolladas y no se entiende como se estableció este porcentaje, toda vez que las metas no se encuentran trimestralizadas.
--	--

Temática	Administración y control de recursos
-----------------	--------------------------------------



Causas		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)
Riesgo		Concentración de poder
Descripción		Exceso de poder o autoridad concentrado en un área, cargo o funcionario generando: posible extralimitación de funciones, dificultad para implantar controles e ineficiencia administrativa.
Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)		Posible
Medidas de control	Descripción del control existente	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 PQRS Mecanismos de rendición de cuentas e información a la ciudadanía sobre la gestión institucional
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Evitar Riesgo
	Acciones	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
	Indicador	
	Responsable	Dirección programática de reintegración (grupo implementación, grupos centros de servicios) Subdirección administrativa y financiera (grupo de gestión financiera) Oficina de Control Interno
Seguimiento al cumplimiento de acciones	% avance acciones	91%
	Descripción/ observaciones	1. Por medio del grupo de implementación y con la asesoría de la OAP se trabaja en la actualización y publicación de los métodos de operación tal y como se planteó en el PO de Implementación; hasta la fecha se han desarrollado métodos de operación (procedimientos, formatos, instructivos, etc.) correspondientes a: Seguridad, Enfoques, Salud y Psicosocial 2. Se realizaron 12 planes de mejoramiento producto de las auditorías de calidad realizadas en el primer trimestre de la vigencia, para lo cual se



		encuentra la oficina de Control Interno realizando seguimiento mensual, además en el segundo trimestre se realizaron auditorías de gestión a los grupos territoriales de Sincelejo, Florencia, Ariguani, Apartado. grupo de viáticos y un específico al contrato de videos de comunicaciones
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		1. A pesar que se está trabajando para la actualización y publicación 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. 2. 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 y a los cuales se les hace seguimiento mensualmente. Falta seguir trabajando en la mitigación de este riesgo, toda vez que la estructura de la ACR actual muestra concentración en las decisiones, especialmente contractuales. Así mismo el avance del 91% no se explica. Deben programarse actividades de manera trimestral para medir y poder determinar estos porcentajes.

Temática		Administración y control de Recursos
Causas		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.
Riesgo		Pérdida de bienes de la Entidad
Descripción		Detrimento patrimonial de la entidad ocasionado por pérdida de activos.
Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)		Posible
Medidas de control	Descripción del control existente	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
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento	Opciones de manejo	Evitar Riesgo



	Acciones	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
	Indicador	
	Responsable	Subdirección administrativa y financiera (grupo de almacén e inventarios) Secretaría general (asesor de seguridad física) Oficina de Control Interno
Seguimiento al cumplimiento de acciones segundo trimestre	% avance acciones	100%
	Descripción/ observaciones	1. Se ha realizado un repaso por el capítulo del Manual de Bienes, y se han realizado modificaciones que están en borrador las cuales traducidas a porcentaje se ha alcanzado un nivel de avance del 50% del Documento, para lo cual se deja como evidencia el Acta de Reunión del grupo de Almacén e inventarios donde se Establecen los procedimientos más importantes del Manual a Intervenir y a Ajustar 2. se verificó que se han realizado 7 acciones de mejora contenidas en los planes de mejoramiento producto de la auditoria de gestión realizada al área Financiera, así mismo se verificó el cumplimiento de las acciones de mejora de las auditorias de calidad realizadas en el primer trimestre. 3. - Se continúa con la implementación de las directrices del Plan de Seguridad Integral. Se presentaron 03 Casos de Riesgo: En Sincelejo (01 Atentado contra dos Colaboradores, 01 Intento de Robo en la Sede), 01 Caso de perturbación del Orden Publico (Asonada), en Yopal. Estos tres casos fueron tramitados y atendidos por las Autoridades Competentes. Se tomaron las medidas preventivas y se le realizó seguimiento, hasta la culminación de la Amenaza. En este lapso, se continuó con la Supervisión del Contrato 686 (Seguridad y Vigilancia Privada), para todas las Sedes de la ACR, no se presentaron novedades sobre la prestación de este servicio. 4. Se continúa con la socialización de la Política de Seguridad Física mediante la utilización del Correo Corporativo (se enviaron 05 correos Somos ACR). Por parte de la Oficina de Comunicaciones, se está realizando un Folleto Virtual donde se encuentran plasmadas todas las Recomendaciones de Seguridad para cada una de las actividades que se realizan tanto en los Grupos Territoriales, como en la Sede Central. En este lapso, se continuó con la Supervisión del Contrato 686 (Seguridad y Vigilancia Privada), para todas las Sedes de la ACR, no se presentaron



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

		novedades sobre la prestación de este servicio. Se realizó acompañamiento a 06 sedes que cambiaron de Domicilio, en lo relacionado a la custodia y seguridad de los Bienes Fiscales. Cumplimiento 100% de las actividades programadas para el Segundo trimestre.
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		Se evidencia que no se ha dado un cumplimiento del 100% para mitigar este riesgo, ya que se han hecho modificaciones al capítulo del manual de bienes y estas no se han hecho en su totalidad, se encuentran en un documento borrador que no conocemos y el acta de reunión a la cual se hace alusión no implica 100% de avance en el mismo. Sin embargo resaltamos los avances que ha tenido esta dependencia en el control de sus inventarios. Con respecto al plan de seguridad integral no se encuentra socializado en su totalidad.

Temática		Administración y control de Recursos
Causas		Debilidad en el control de recursos financieros Falta estandarización de Procedimientos en el tema de pagos Funciones sensible 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.
Riesgo		Pérdida de recursos financieros
Descripción		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
Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)		Posible
Medidas de control	Descripción del control existente	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
	Tipo de control	Preventivo



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Reducir Riesgo
	Acciones	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.
	Indicador	Nivel de cumplimiento de las acciones establecidas
	Responsable	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 segundo trimestre	% avance acciones	88%
	Descripción/ observaciones	1. La DPR participa de manera activa en los comités de presupuesto y contratación programados, lleva controles periódicos a la ejecución presupuestal cumpliendo con los lineamientos que se tienen para la ejecución de recursos, para el mes de junio la DPR contaba con un 72,62% de su presupuesto comprometido y un 39,37% obligado. 2. financiera 3. Se realizó el levantamiento de un plan de mejoramiento producto de la auditoria de gestión realizada a la gestión financiera, tesorería y presupuesto, en dicha auditoria hubo 13 hallazgos de los cuales a la fecha se han cumplido 6. 4. La DPR presenta alertas para un manejo eficiente del SIR que dé cuenta del proceso de reintegración 4. financiera
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		1. 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) 3. Falta mayor precisión en cuanto la relación del riesgo con las medidas tomadas para mitigarlo No existen los procedimientos implementados En conclusión las acciones enunciadas a excepción de las auditorías realizadas no desarrollan las acciones de mejora que mitiguen este riesgo. Por lo anterior no vemos actividades que así lo demuestren. De otra parte el porcentaje de avance es mucho menor al que allí establecen y que ni se sabe de dónde lo sacan.

Temática	Administración de la información
----------	----------------------------------



Causas		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
Riesgo		Uso indebido de la información
Descripción		La información y los datos del proceso de reintegración son susceptibles de adulteración o de uso indebido por parte de los funcionarios.
Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)		Posible
Medidas de control	Descripción del control existente	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
	Tipo de control	Correctivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Reducir Riesgo
	Acciones	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
	Indicador	
	Responsable	Gestión documental Oficina de tecnología de la información Dirección programática de reintegración (grupo implementación y grupos centros de servicios) Oficina de Control Interno
Seguimiento al cumplimiento de acciones segundo	% avance acciones	75%
	Descripción/ observaciones	1. Se cuenta con las Tablas de Retención Documental que son el instrumento que dan los lineamientos para la organización, administración, almacenamiento conservación de la información de la Entidad. Se participó en la primera mesa de trabajo de seguridad de la información en la ACR, para estructurar el plan estratégico de seguridad de la información. Se realizó la actualización del Manual de Gestión documental, el cual cuenta con cada uno de los procedimientos requeridos para el manejo de la información documental de la Entidad.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

		1b. Se continúan las actividades del SGSI con la asesoría de MinTic en la implementación de los controles del Documento de Aplicabilidad: 50%. 2. Se realiza la Gestión de Comunicaciones (Nivel de red) y Socialización del Manual de SGSI: 100%. 3. Articulación con la Secretaria General y la OTI para el desarrollo e implementación del plan estratégico de seguridad de la información, por otro lado se realizan las solicitudes para la actualización de equipos de cómputo teniendo en cuenta las directrices de la entidad. 4. Se tiene reprogramada la fecha de las auditorias de tecnología y gestión documental para el tercer trimestre de la vigencia.
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		El riesgo no está bien definido, toda vez que existen riesgos tales como: Falta de seguridad en la administración de la información y falta inventario de la misma. 1. A la fecha no se han implementado ni puesto en funcionamiento las tablas de retención que permitan realizar la mitigación del riesgo. 2. No existe reuniones de seguimiento entre los diferentes actores para analizar las actuaciones. 3. No existe relación directa donde las actividades realizadas durante la vigencia de este informe logren mitigar el riesgo existente y sean acorde con las acciones planeadas. 4. No existe seguridad en el acceso y control de información. En los grupos territoriales se evidenció esta falencia. 5. El porcentaje de avance no tiene justificación en actividades realizadas en el trimestre. No sabemos de dónde salió.

Temática	Contratación pública
Causas	Falta seguimiento a la estandarización del proceso de adquisición de bienes y servicios. Debilidad en la construcción de estudios previos. Planeación de la contratación con débil sustento frente a necesidades institucionales. No aplicación de los criterios de evaluación establecidos en el pliego de condiciones.
Riesgo	Direccionamiento de procesos de contratación
Descripción	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



Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)		Posible
Medidas de control	Descripción del control existente	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
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Evitar Riesgo
	Acciones	• Seguimiento a la estandarización del proceso mediante la elaboración de procedimientos definiendo controles a aplicar en las actividades. • Implementar el plan de rendición de cuentas • Fortalecer equipos interdisciplinarios idóneos para evaluar los pliegos de condiciones. • Implementación dentro de los estudios previos del análisis del sector Auditorías a los procesos relacionados con contratación
	Indicador	
	Responsable	Grupos de gestión contractual Grupo de estudios previos Oficina de Control Interno
Seguimiento al cumplimiento de acciones segundo trimestre	% avance acciones	100%
	Descripción/ observaciones	1. Se cumplió con la publicación de la segunda versión del procedimiento de estudios previos ajustado el 05/06/2014. 2. El Manual de Contratación fue actualizado y aprobado por el comité de presupuesto y contratación y remitido al 27.06.2014 a la oficina de planeación para su validación y publicación en el SIGER. 3. Cumpliendo con las actividades de los procedimientos establecidos se realiza la revisión de los Proyectos de Pliegos de Condiciones de parte del Coordinador del Grupo de Procesos, y el Asesor Encargado, los cuales son remitidos por correo electrónico. Adicionalmente el Asesor externo realiza y comenta los Pliegos de condiciones.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

		Cumpliendo con las actividades de los procedimientos establecidos se da respuesta a las observaciones mediante documento que es publicado en el SECOP. En el segundo trimestre se realizaron reuniones internas con los equipos misionales, de apoyo, grupo de Comunicaciones y Atención al Ciudadano para la validación de la metodología y organización propuesta por Planeación. Se consolidó información y elaboró el informe y presentación para la audiencia. Se realizaron 4 video conferencias con los colaboradores de las oficinas territoriales de la entidad con el fin de darles a conocer la metodología para la realización de las mesas temáticas a desarrollarse con las personas en proceso de reintegración tendientes a recolectar la información necesaria y temas de intereses para las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas territoriales y nacional. Se avanza en la coordinación de la logística de los eventos regionales y nacionales. 3. Desde el primer trimestre de la vigencia se cuenta con el equipo interdisciplinario idóneo y eficaz en la contratación, el cual ha adoptado la dinámica de atender los requerimientos del cliente interno, para esto en el grupo de estudios previos apoyados en la experiencia de los profesionales les fue asignada la atención de un cliente interno en específico, lo que ha permitido establecer una sinergia con el grupo de trabajo asignado y que éste identifique dentro del grupo de estudios previos quien se ocupa de sus requerimientos. Desde el primer trimestre de la vigencia en el grupo de asuntos contractuales se cuenta con el equipo interdisciplinario idóneo y eficaz para llevar a cabo la gestión contractual en la Entidad. 4. Se incluyó en los 12 procesos y 37 contratos que surgieron de la modalidad de contratación directa dentro del segundo trimestre para un total de 49 estudios previos. 5. La auditoría de gestión al proceso contractual se tiene prevista realizar en el tercer trimestre de la presente anualidad.
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		Se evidencia un gran avance y aporte por parte de esta dependencia para cumplir con las acciones que mitiguen este riesgo, sin embargo, no es suficiente con la actualización y publicación de los procedimientos, hacen falta su implementación que es lo que realmente conllevaría que dicha acción mitigue el riesgo. De otra parte es cierto que se ha fortalecido el equipo de estudios previos y de evaluadores, pero aún falta mayor competencia y capacitación que permite fortalecer este proceso. Con lo anteriormente indicado el avance debe ser menor a 100% pues no se muestra evidencia sobre implementación de los controles



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Temática		Contratación pública
Causas		Debilidad en los controles a la supervisión Falta de mayor apropiación del código de ética institucional. Incompetencia en la supervisión de contratos. Falencia en la actualización de procedimientos de conformidad con la normatividad Vigente.
Riesgo		Apropiación indebida de recursos en la ejecución contractual
Descripción		Se desembolsan recursos al contratista sin el cumplimiento real de las obligaciones contractuales.
Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)		Posible
Medidas de control	Descripción del control existente	Informes de supervisión de contratos Auditorías a la contratación
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Evitar Riesgo
	Acciones	1. Sensibilización del código de ética de la Entidad. 2. Sensibilización del código de buen gobierno de la Entidad 3. Actualización y aplicación de procedimientos con sus respectivos controles 4. Aplicación de criterios de selección de supervisores 5. Fortalecer competencias para la supervisión de contratos
	Indicador	Nivel de cumplimiento de las acciones establecidas
	Responsable	Grupos de gestión contractual Grupos de talento humano Oficina asesora de planeación Oficina de Control Interno
Seguimiento al cumplimiento de acciones segundo trimestre	% avance acciones	100%
	Descripción/ observaciones	1. Se ha realizado con los nuevos funcionarios en el marco del proceso de inducción la sensibilización del código de ética de la Entidad y con los antiguos en el marco de SER+ se diseñaron con EY las actividades para reforzar 3 valores (igualdad, imparcialidad y respeto) 2. El código de buen gobierno se encuentra socializado y publicado en el portal SIR 3. El Manual de Contratación fue actualizado y aprobado por el comité de presupuesto y contratación y remitido al 27.06.2014 a la oficina de planeación para su validación y publicación en el SIGER.



		4. Durante el trámite de revisión de los estudios previos y minuta contractual se verifica que quién sea designado como supervisor cuente con la idoneidad para asumir dicho encargo, los aspectos que se validan son técnicos, jurídicos y financieros. 5. Se encuentra programado realizar una charla para los supervisores de la Sede Central y Grupos Territoriales de Bogotá.
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		1. Publicar en el SIGER el código de buen Gobierno y el Código de Ética no implica la interiorización de los servidores públicos, además se observa que a pesar que el programa SER+ se está implementado ya hace cerca de 1 año no ha sido acogido por el 100% del personal de la entidad. 2. No se puede asumir como cumplidas las acciones para mitigar este riesgo si aún se tiene programada una charla para los supervisores de la Agencia. En el informe anterior se había planteado la capacitación a los supervisores de contratos durante el segundo trimestre, para disminuir los riesgos del seguimiento y supervisión y así evitar errores como en la constitución de reservas y cuentas por pagar pero no se llevó a cabo lo cual refleja incumplimiento a la planeación, afectando el proceso contractual, lo que incide de forma directa en la ausencia de una contratación eficiente y eficaz para la agencia. 3. Las acciones implementadas no se relacionan del todo con el riesgo a mitigar. 4. Como se verifica la responsabilidad tributaria del contratista y que debido a ello no se haga un pago erróneo. 5. No se ha implementado el manual de contratación actualizado. 6. No se han implementado los criterios de selección de supervisores. Por lo anterior el avance es menor al indicado. No se puede determinar cuál es, toda vez que no tenemos programación trimestral.

Temática	Defensa jurídica
Causas	Conductas omisivas o extralimitación de funciones Débiles controles en los procesos judiciales adelantados por la Entidad.
Riesgo	Daño patrimonial a la Entidad
Descripción	Pérdida de patrimonio de la Entidad por fallos jurídicos adversos ocasionados por omisión o extralimitación de funciones.
Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)	Posible
Medidas de control existentes	Supervisión de actuación de los funcionarios que intervienen en la defensa judicial de la Entidad



	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Evitar Riesgo
	Acciones	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.
	Indicador	
	Responsable	Oficina asesora jurídica Subdirección de gestión legal acceso y permanencia
	% avance acciones	100%
Seguimiento al cumplimiento de acciones segundo trimestre	Descripción/ observaciones	1. La Oficina Asesora Jurídica cuenta actualmente con los siguientes procedimientos documentados y publicados en la página web del SIGER: Procedimientos Oficina Asesora Jurídica AJ-P-01 Procedimiento para tramitar suspensión y pérdida de beneficios por causal sobreviniente V3. AJ-P-03 Procedimiento para tramitar una solicitud de conciliación prejudicial V1. AJ-P-05 Procedimiento para el trámite de desacatos en contra de la Entidad V1. AJ-P-06 Procedimiento para la emisión de conceptos jurídicos en la Entidad V1. AJ-P-07 Procedimiento para el trámite de acción de tutela en contra de la Entidad V1. AJ-P-08 Procedimiento para el trámite de defensa judicial de procesos en contra de la Entidad V1. Instructivos Guías Oficina Asesora Jurídica (AJ). AJ-I-03 Instructivo para el seguimiento de procesos judiciales V1. Formatos Oficina Asesora Jurídica (AJ) AJ-F-19 Reporte de seguimiento a procesos judiciales V1. Fue aprobado y se encuentra disponible en el SIGER, el Procedimiento para el trámite de Defensa Judicial de Procesos en contra de la Entidad - (13/05/2014) y código No. AJ-P-08. 2. Fue aprobado y se encuentra disponible en el SIGER, el Instructivo para el Seguimiento de Procesos Judiciales- - (07/04/2014) y Código No. AJ-I-03. 3.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

	Fue aprobado y se encuentra disponible en el SIGER, el Formato Reporte de Seguimiento a Procesos Judiciales - (07/04/2014) y Código No. AJ-F-19. El (24/06/2014) se realizó seguimiento al acuerdo de gestión celebrado con el Grupo de Gestión Documental para que los temas judiciales tengan prevalencia en la transferencia documental y se garantice una intervención oportuna dentro de los procesos judiciales en los que sea parte la ACR. El 23 de Mayo de 2014 se llevó a cabo reunión del Comité de Conciliación y Defensa Judicial en el que fue aprobado el Documento de Política de Prevención de Daño Antijurídico y Defensa Jurídica de la ACR 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
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO	1. No existen acciones que permitan contestar los derechos de petición y requerimientos dentro de los tiempos establecidos por la ley. 2. No existe acciones que permita mitigar el riesgo de "conducta omisiva" 3. No existe evidencia de la sensibilización del daño antijurídico y la gestión documental. 4. El porcentaje de avance debe ser menor al planteado por el área 5. Es evidente que los procedimientos están establecidos pero carecen de una evidencia que muestre su seguimiento e implementación.

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



Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)		Posible
Medidas de control	Descripción del control existente	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.
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Evitar Riesgo
	Acciones	1. Estandarización y aplicación de procedimientos con sus respectivos controles
	Indicador	
	Responsable	Control interno disciplinario
Seguimiento al cumplimiento de acciones segundo trimestre	% avance acciones	100%
	Descripción/ observaciones	Se implementó cuadro de control de la gestión relacionada con los procesos disciplinarios, se hace seguimiento quincenal de cada una de las actuaciones registrando los avances en el citado cuadro.
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		1. Que se implemente un cuadro de control no implica su cumplimiento, y si fuese así no se encuentra evidencia de las actas de comités donde se hace seguimiento a su avance. 2. No existen acciones para controlar la demora en el recaudo de pruebas, ni la mora en el trámite y por ende esto no implica que se mitigue el riesgo en su totalidad.

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 tiene elaborado un documento técnico donde se deje evidenciado como se llegó a construir este mapa de riesgo. Lo que busca realmente esta metodología, de manera general, es "identificar un conjunto sistemático de situaciones preventivas que por sus características, pueden originar prácticas corruptas", sin embargo, se presentan riesgos muy generales y en algunos casos no están bien definidos, lo que dificulta y/o conlleva a que las actividades planteadas no mitiguen los riesgos identificados. Los mapas de riesgos no pueden ser definidos con procedimientos y/o acciones a corto plazo sino con la implementación de los mismos a más largo plazo, que evidencie un seguimiento permanente que en realidad lleve a mitigar el riesgo.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

- Frente a la concentración de poder, la Secretaría General deberá proponerse dentro de la nueva estructura evaluada, la existencia de mayores controles respecto a la revisión y análisis de los trabajos asignados a los grupos. Por otra parte en relación al riesgo de pérdida de Recursos Financieros, se deberá redefinir acciones y replantear su seguimiento, puesto que presenta actividades que no se relacionan con las acciones.
- Con respecto al direccionamiento estratégico encontramos riesgos muy amplios que no permiten identificar causas y tomar acciones precisas que lo mitiguen.
- Con respecto a contratación, deben seguir fortaleciendo los estudios previos y de mercado, mostrando cotizaciones de productos a precios más razonables que le permitan a la ACR obtener la mejor propuesta y sin riesgos de posibles sobre costos.
- 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. Además no se explica cómo se llega al cumplimiento del 100%, de muchas acciones que están pendientes por realizar.

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.

Con base en lo anterior, la ACR se propuso en la presente vigencia, implementar una estrategia, realizando las fases de identificación, priorización y racionalización de trámites y gestionando acciones de Interoperabilidad que faciliten la gestión institucional. El desarrollo de la misma implica dar continuidad al fortalecimiento de mecanismos tecnológicos o virtuales, para dar respuesta oportuna a los principales requerimientos de los usuarios y que se relacionan con los trámites de la ACR.



OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO:

En el presente informe no se pudo identificar que la Agencia Colombiana de Reintegración cuente con los documentos técnicos para la implementación de esta estrategia. De igual manera no se pudo identificar que a partir del 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 evalué 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 Planeación, buscando transparencia en 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, De igual forma La ACR en cumplimiento del artículo 73 de la misma ley, definió su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2014, que incluye como objetivo específico: "*Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas en la entidad*" y definió para ello, el fortalecimiento de espacios de dialogo con la ciudadanía y partes interesadas, a través de diferentes mecanismos. En este marco, la Agencia Colombiana para la Reintegración, con el liderazgo de la Oficina Asesora de Planeación, realizó el segundo ejercicio de rendición de cuentas sobre la gestión del año 2013, en el que se involucró a las dependencias del nivel central y a los grupos territoriales de atención.

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

CONCEPTO	COMPONENTES	ACTIVIDAD
RENDICIÓN DE CUENTAS	1. Fortalecer la generación y acceso a la información sobre la gestión de la entidad y el Proceso de Reintegración, por parte de la ciudadanía en general.	a. Desarrollar audiencias publicas b. publicación de resultados del ejercicio de audiencias públicas de participación ciudadana y rendición de cuentas
		a. Informe publicado sobre resultados de participación ciudadana y rendición de cuentas.



	2. Publicación de resultados de ejercicio de audiencias públicas de participación ciudadana y rendición de cuentas	
RENDICIÓN DE CUENTAS	3. 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

Primer Componente: Fortalecer la generación y acceso a la información sobre la gestión de la entidad y el Proceso de Reintegración, por parte de la ciudadanía en general.

Actividades:

A través de la página web de la ACR, www.reintegracion.gov.co, se dispuso de un espacio para encuestar a la ciudadanía en general, sobre qué temas le gustaría que se tocaran en los encuentros previos con las PPR y que serían tema de presentación en las audiencias regionales y la audiencia nacional de rendición de cuentas. En los grupos territoriales y puntos de atención, se desarrollaron jornadas de trabajo con las Personas en Proceso de Reintegración, para esto se escogió la metodología del World-Coffee, como herramienta para la recolección de la información de insumo para las audiencias. Una vez definidas las directrices de la metodología, ésta fue socializada a todos los grupos territoriales y puntos de atención.

Se llevaron a cabo videoconferencias desde la Sede Central hacia los Grupos territoriales, donde se hizo la presentación y funcionamiento de la metodología y se aclararon dudas respecto al funcionamiento de la misma. World Coffee se adoptó al desarrollo de las actividades de recolección de la información, para esto se nombró la actividad “Café por la Reintegración”.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Café por la Reintegración Trabajo de Grupos

Café por la Reintegración es una adaptación de la metodología "World Café", que nos invita a construir activamente las recomendaciones a la ACR para mejorar su gestión mediante :

- a. El abono
- b. La siembra
- c. La cosecha
- d. La comercialización

Con la información recaudada, el grupo debe plantear recomendaciones a la Agencia para mejorar su gestión y presentarlas en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas...



Segundo Componente: Fortalecimiento de espacios de dialogo con la ciudadanía y partes interesadas, a través de diferentes mecanismos, que permita la retroalimentación de los ciudadanos, frente a diferentes temas de la gestión que realiza la entidad por diferentes canales - Desarrollo de audiencias públicas de rendición de cuentas.

Actividades: Invitación y Convocatorias a las audiencias.

Para el cumplimiento de este componente se desarrollaron actividades tales como:

- ✓ Divulgación a través de un mensaje de voz, en la línea telefónica de atención gratuita nacional 018000 911516 y en el PBX de la ACR, invitando a los ciudadanos y a las organizaciones interesadas, a participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.
- ✓ Se envió una invitación electrónica de la Audiencia Pública de rendición de cuentas, a diversos grupos de interés tanto internos como externos.
- ✓ También en el canal web YouTube, fue publicado un video en el cual el Director de la ACR, invita a la ciudadanía a que asista a participar en la audiencia pública de rendición de cuenta al igual que en la página WEB de la entidad. El video se puede consultar a través del siguiente link:



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

INVITACION

El Director General de la Agencia Colombiana para la Reintegración, Dr. **Alejandro Eder**, tiene el gusto de invitarlo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la ACR vigencia 2013

Mas información en: www.reintegracion.gov.co

Confirmar asistencia al correo rosanavillanueva@acr.gov.co o johnzuniga@acr.gov.co

Fecha:	Julio 14 de 2014
Lugar:	Centro de Convenciones Gonzalo Jiménez de Quesada
Dirección:	Calle 26 A No 13 A 10 Salón Conquistadores B
Hora:	8:00 am a 12:00 m

Transmisión vía Streaming a través de la pagina web
www.reintegracion.gov.co

En Bogotá, la Audiencia Nacional de Rendición de Cuentas se llevó a cabo en la fecha programada, a la cual asistieron colaboradores de la ACR central y de los 4 Grupos Territoriales ubicados en la Capital, personas desmovilizadas, directores de las 6 entidades en pro de la Paz, comunidad en general y medios nacionales e internacionales. En total a la audiencia asistieron 275 personas en representación de diferentes entidades del sector Público y Privado, Prensa, Academia y Personas en Proceso de Reintegración. También se contó con transmisión vía Streaming a todo el país, en la cual se registraron 93 personas en la página web, quienes siguieron en tiempo real la transmisión.

El director General de la Agencia, el Dr. Alejandro Eder, presentó un balance Positivo del Proceso de Reintegración, seguidamente se desarrolló un conversatorio liderado por el mismo Director General, con las entidades que conforman el denominado grupo "G6", cuyo objetivo se centra en encontrar caminos interinstitucionales que faciliten y promuevan la realización de acciones para la reconciliación. Adicionalmente se desarrolló un conversatorio con otros actores para exponer las diferentes facetas del proceso, en presencia de una víctima del conflicto, una empresaria, un mandatario local y una persona en proceso de reintegración, expusieron sus experiencias y expectativas para con el proceso, haciendo recomendaciones para mejora del mismo.

Finalmente, se realizó la presentación de los resultados de gestión institucional en el marco de las Políticas de Desarrollo Administrativo y las recomendaciones de Control Interno a partir de las auditorías realizadas

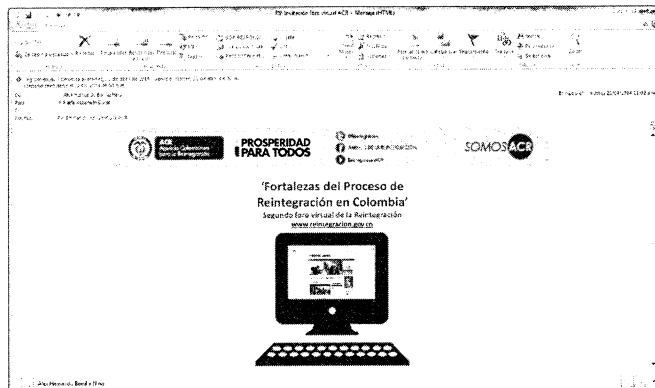
Tercer Componente: Implementación de acciones de incentivo para la participación ciudadana y rendición de cuentas.



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Actividades: 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, además se realizó una campaña con los PPR's orientada a la invitación a participar en el segundo foro virtual de la reintegración.



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.

OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO:

Se ha venido realizando un buen trabajo con relación a rendición de cuentas y por ende se puede evidenciar que se cumple con el objetivo de informar las actuaciones de la ACR a la ciudadanía en general, generando transparencia en la gestión de la administración pública, adicionalmente se evidenció una excelente coordinación por parte de la oficina de planeación y demás involucrados.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

"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 este componente la administración desarrollo las siguientes acciones:

Se realizó un encuentro nacional del servicio y atención al ciudadano, con asistentes de atención de la ACR de todo el País, los días 12 y 13 de junio de la presente anualidad en Bogotá, con el objetivo de unificar los criterios



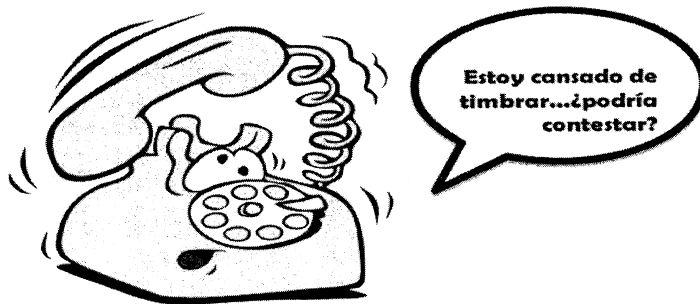
ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

de atención al cliente, capacitar sobre el deber de dar respuesta con calidad y a tiempo a los PQRS, resaltar la importancia que tienen los asistentes de atención a los PPR, capacitación en el manejo del Sistema SIR y se afinaron los conocimientos de seguridad de la información de los participantes. Todo lo anterior en la búsqueda de cada vez prestar un mejor servicio a nuestros clientes y ciudadanos.

Se realizaron campañas de sensibilización de cultura de servicio 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 Atención al ciudadano.

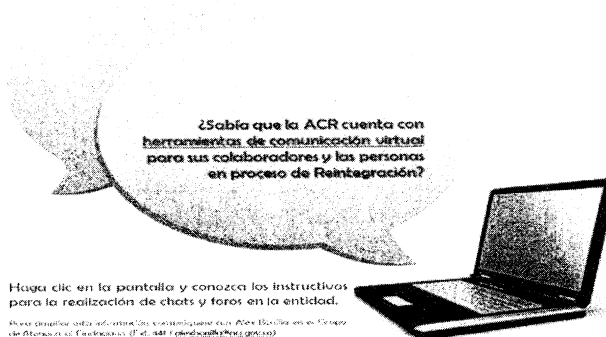
1. **Contestar el teléfono:** se realizó una pieza en la que, luego de haber realizado un sondeo de las dependencias, se invitó a los colaboradores a responder las llamadas, pues se está perdiendo un alto porcentaje de ellas.



¿Sabía que aproximadamente 4 de cada 10 llamadas realizadas a las extensiones de la ACR están siendo desatendidas por no contestar el teléfono?

Responder las llamadas telefónicas hace parte de una cultura de servicio, y es muestra de respeto con los demás. No hacerlo, genera malestar y desconfianza entre los compañeros de la entidad, las personas en Proceso de Reintegración, y la ciudadanía en general.

2. **Socialización de las herramientas de participación virtual de la ACR:** campaña de sensibilización acerca del uso de los chats y foros como instrumentos de participación.

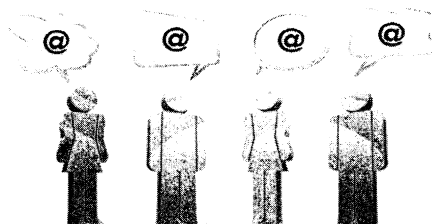




ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

3. Sensibilización para el uso de los foros virtuales por parte de las personas en Proceso de Reintegración: emailing.



¿Usted sabe qué son los foros virtuales de la Agencia Colombiana para la Reintegración (ACR)?

Los espacios de participación creados en la página web de la ACR, www.reintegracion.gov.co, en los que usted como persona en Proceso de Reintegración, puede opinar, poner sus puntos de vista, comentar y hacer observaciones respecto a un tema específico del Proceso de Reintegración.

¿Le gustaría proponer un tema, relacionado con el proceso de Reintegración, para los foros?

Lo (s) invitamos a enviar sus propuestas respondiendo este correo electrónico.
¡Su aporte y participación son muy importantes para mejorar, contamos con usted!

4. Encuesta para conocer cuánto saben los colaboradores de las ACR del Proceso de Atención al Ciudadano.



**¡Su opinión es muy importante para mejorar
la atención en la ACR!**

Lo (s) invitamos a responder esta encuesta acerca del
proceso que lidera el Grupo de Atención al Ciudadano.
[Haga clic en la imagen para acceder al formulario.](#)

Así mismo, La ACR participó en la primera feria nacional de servicio al ciudadano realizada en Malambo – Atlántico el 26 de abril, participaron 84 entidades, cuyo objetivo es la evaluación de buenas prácticas a nivel nacional con el propósito de mejorar cada vez la nuestra.

Se está realizando capacitación para los agentes del Call center mensualmente de acuerdo al cronograma establecido, permitiendo mejoras en la información dada por este equipo a las PPR's, relacionadas con aclaración de inquietudes, preguntas frecuentes, conocimiento de normas como la ley 1424, la resolución 0754, direccionamiento estratégico de la ACR.

Se llevó a cabo el segundo informe trimestral de PQRS-D y se continúa realizando capacitación y asesoría a través de canal telefónico y presencial con asistentes de atención de los grupos territoriales y de sede central. Se están enviando mensajes semanales de correo electrónico como estrategia de alertas para recordar el cumplimiento de tiempos de respuesta y fechas de envío de informes. A los directivos y jefes de oficina se les



ACR
Agencia Colombiana
para la Reintegración

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

envío un SIGOB sensibilizando sobre el cumplimiento de tiempos y recordando lo contemplado en el manual de PQRS-D relacionado con el envío de reportes periódico. Se actualizó el formato de reporte de PQRS-D para incluir análisis de causas dando cumplimiento a lo definido en el manual.

Se realizó reunión con coordinadores de los Grupos territoriales de Bogotá, un representante del grupo de implementación y un representante del grupo de diseño para presentarles el proyecto de Alfabetización Digital, Participación Ciudadana y Control Social el 27 de junio, en donde se presentó la importancia del proyecto desde el servicio y atención al ciudadano, desde el fortalecimiento de competencias de los beneficiarios (PPR's y sus familias) en los temas y llegar a un diálogo en doble vía con la ACR.

OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO

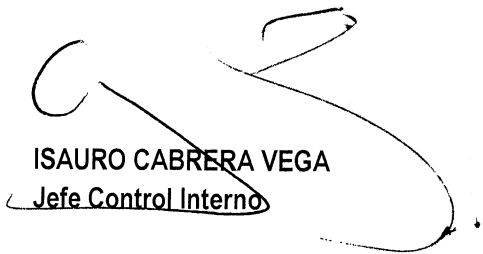
A pesar de que se han llevado a cabo actividades para lograr un eficiente resultado en la implementación de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, en cuanto a responderles oportunamente, aun se persisten incumplimientos. Por lo cual se hace necesario tomar medidas definitivas, con el propósito de cumplir la Ley y lo más importante al ciudadano, generando las estrategias técnicas, tecnológicas, financieras y de recurso humano necesarios que eliminen este riesgo a la Entidad.

RECOMENDACIONES

Nuevamente recomendamos a la Oficina de Planeación y el grupo directivo de la ACR, evaluar y discutir con mayor profundidad, la construcción del plan 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.

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