



INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ACR

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

Introducción

Atendiendo los lineamientos de la herramienta "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano" el plan diseñado por la ACR incluye cuatro componentes: El primero de ellos hace énfasis en la metodología del mapa de riesgos de corrupción, el segundo componente explica los parámetros necesarios para la racionalización de trámites, el tercero nos habla sobre los espacios para que la ciudadanía participe, en el informe la gestión y se comprometa con el que hacer del estado, es decir Rendición de Cuentas y por último el cuarto componente nos aborda la estrategia de servicio al Ciudadano.

Con el propósito de fortalecer la Gestión Institucional y basados en la ley 1474 de 2011 y el decreto 2641 de 2012, el Grupo de Control Interno de Gestión de la ACR verifica 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 conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

Con base en ello se realiza el seguimiento al cumplimiento de las actividades planteadas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano en cada uno de sus componentes:

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:

- 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 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. Grupo de estudios previos y grupo de asuntos contractuales Control Interno
Seguimiento al cumplimiento de acciones	% Avance acciones	100%
	Descripción/ observaciones	1. A la fecha se tienen las cargas de trabajo, teniendo en cuenta que hacía parte del segundo entregable del contrato con CREAMOS.



		<ol style="list-style-type: none"> 2. Se viene aplicando a cabalidad el procedimiento, el cual fue publicado el 20 de junio de 2014 por lo tanto se han llevado a cabo 18 procesos de selección e ingresos en el cuarto trimestre, para un total de 29 en el año con base en dicho procedimiento actualizado. 3. Durante el trimestre se realizaron las siguientes actividades: <ol style="list-style-type: none"> a. se actualizaron 7 formatos de los estudios previos para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión publicados en el SIGER. b. se crearon 2 nuevos formatos de los estudios previos para la prestación de servicios profesionales y de apoyo a la gestión (coordinador grupo territorial y abogado ley 1424) publicados en el SIGER. <p>Observación: como resultado de la auditoría externa de calidad, se recomendó incluir específicamente los criterios bajo los cuales se evalúan los proveedores.</p> 4. Durante el cuarto trimestre se realizaron 4 auditorías de Gestión: ACR Cauca, ACR Sur del Cesar, OTI y Gestión Contractual, además dos auditorías a comunidades: Pereira y Florencia. Adicionalmente por solicitud del director se realizaron 6 auditorías especiales a comunidades en: Villavicencio, Cali, Palmira, Dorada, Cúcuta y Tierra Alta. 5. Se sigue realizando con los nuevos funcionarios en el marco del proceso de inducción, en el proceso de reinducción adicional a socializar nuevamente el código de ética de la Entidad que contiene los principios y valores, en la evaluación que se realiza, del total de personas que contestaron la misma, el 94% contestaron correctamente la pregunta relacionada con el conocimiento de los principios de la Entidad y el 96% respondieron correctamente la pregunta de los valores institucionales. 6.2. El código de buen gobierno se encuentra socializado y publicado en el portal SIR 7. Al momento de la creación de la Entidad se utilizaban las pruebas de la plataforma de la firma PSIGMA las cuales fueron agotadas en su momento, en la actual se aplican 16 PF (personalidad), TERMAN (inteligencia) y CLEAVER (comportamiento), las cuales hacen parte de una versión de prueba gratis dadas por la firma EFH, a fin de conocer sus productos. 8. Teniendo en cuenta que se tiene publicado el procedimiento, creación de formatos y la herramienta de pruebas psicotécnicas, se inició con la aplicación de las entrevistas por competencias, como resumen se tiene: De los 29 procesos de selección e ingreso realizados durante el tercer y cuarto trimestre, se manejaron con base en un modelo de entrevista por competencias un total de 26, teniendo en cuenta que el procedimiento de
--	--	--



		<p>selección entró en vigencia el 20 de junio y las pruebas psicotécnicas desde el 15 de agosto.</p>
<p>OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO</p>		<p>1. De acuerdo al estudio de cargas laborales suscrito con la Fundación de Estudios para el Desarrollo de la Participación e Integración Política y Social en Colombia - Creamos, se establecen las cargas de trabajo. Pero en el marco de la garantía del contrato se solicitó ajustes teniendo en cuenta que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público no aprobó el traslado de 1.500 millones de pesos, lo cual afectó directamente la propuesta. Es decir a 31 de diciembre de 2014 no se cumplió con la acción de actualizar el manual de funciones.</p>
		<p>2. El procedimiento de selección, vinculación e inducción de personal se aplica de acuerdo al formato TH-P-11 ya publicado en el mes de junio de 2014, sin embargo el paso Numero 8 de realización de pruebas psicotécnicas, el Grupo de Talento Humano adquirió unas pruebas de forma gratuita y fueron esas las que se aplicaron a los participantes.</p>
		<p>3. Se viene cumpliendo con la publicación de procedimientos para la adquisición de bienes y servicios, pero de acuerdo a solicitud realizada por la auditoría externa de calidad, se recomendó incluir específicamente los criterios bajo los cuales se evalúan los proveedores.</p>
		<p>4. Las Auditorias a los procesos en el nivel central se realizaron 12 en total en el mes de Marzo de 2014. Sin embargo en el cuarto trimestre las auditorias que se ejecutaron también incluyeron control a los procesos. Se evidencia que las auditorias programadas se ejecutaron conforme al programa Anual de Auditorias y resultado de cada una de ellas se plantean los planes de mejoramiento con las acciones que conlleven a mitigar el respectivo hallazgo y con su seguimiento mensual.</p>
		<p>5. A pesar que se continúan con los esfuerzos para la sensibilización de los principios y valores institucionales, es importante y realmente necesario que el 100% de los servidores públicos conozcan y sepan realmente el código de ética y lo interioricen.</p>
		<p>6. En relación con el código de buen gobierno, se reitera que es necesario que se interiorice y se haga propio este pensamiento tanto al personal que recién ingresa como al antiguo. ¿Cómo miden que realmente se encuentre sensibilizado el código de buen gobierno?</p>



	<p>7. Se debe realizar la adquisición de pruebas psicotécnicas con expertos y profesionales en el área, para evaluar el nivel de desarrollo de capacidades y aptitudes de quienes hacen parte del equipo de la ACR.</p> <p>8. Durante el cuarto trimestre se evidenció que se viene llevando a cabo para el ingreso del nuevo personal la aplicación de entrevistas por competencias en los formatos diseñados para tal fin los cuales se encuentran publicado en el SIGER. TH-F-32 Formato Informe de selección del candidato V1 y TH-F-33 Formato Informe comparativo de candidatos V1.</p> <p>Como se establece el avance del 100% si aún el manual de funciones no se encuentra actualizado con base en la propuesta de cargas laborales realizada por CREAMOS, Además ¿a través de que indicadores se mide el avance si faltan actividades por cumplimiento?</p>
--	---

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 PQRSD 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 segundo trimestre	% avance acciones	100%																																																																																
	Descripción/ observaciones	<p>1. la DPR por medio del grupo de implementación, en el último trimestre del año, desarrolló el procedimiento de ingresos con entrega Física GAHD e ICBF, los cuáles están en revisión de la oficina asesora de planeación, adicionalmente se desarrollaron para pilotaje los métodos de operación de plan de trabajo, por acompañamiento y validación y el grupo de implementación en conjunto con el grupo de Diseño, la Subdirección de Seguimiento y la OIM han venido trabajando en el concepto de reintegración.</p> <p>En el año 2014 el grupo de implementación ha creado o ajustado 52 métodos de operación, de los cuales tienen mayor representatividad los formatos (58%), instructivos (13%) y procedimientos (12%). Lo cual se detalla a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="735 1262 1300 1581"> <thead> <tr> <th>Tipo de Documento</th> <th>FEB</th> <th>ABR</th> <th>MAY</th> <th>JUL</th> <th>AGO</th> <th>SEP</th> <th>OCT</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Caracterización</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>1</td> <td>-</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Documentos internos</td> <td>3</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Formato</td> <td>15</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>5</td> <td>7</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>Instructivo</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>-</td> <td>2</td> <td>-</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Instructivo SIR</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Nomograma</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>1</td> <td>-</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>Procedimiento</td> <td>4</td> <td>1</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>1</td> <td>-</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>Total general</td> <td>24</td> <td>3</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>11</td> <td>8</td> <td>52</td> </tr> </tbody> </table> <p>2. Durante el cuarto trimestre se realizaron 4 auditorías de Gestión: ACR Cauca, ACR Sur del Cesar, OTI y Gestión Contractual, además dos auditorías a comunidades: Pereira y Florencia.</p>	Tipo de Documento	FEB	ABR	MAY	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL	Caracterización	-	-	-	-	-	1	-	1	Documentos internos	3	-	-	-	-	-	-	3	Formato	15	1	2	-	-	5	7	30	Instructivo	2	1	1	1	-	2	-	7	Instructivo SIR	-	-	-	-	2	1	1	4	Nomograma	-	-	-	-	-	1	-	1	Procedimiento	4	1	-	-	-	1	-	6	Total general	24	3	3	1	2	11	8
Tipo de Documento	FEB	ABR	MAY	JUL	AGO	SEP	OCT	TOTAL																																																																										
Caracterización	-	-	-	-	-	1	-	1																																																																										
Documentos internos	3	-	-	-	-	-	-	3																																																																										
Formato	15	1	2	-	-	5	7	30																																																																										
Instructivo	2	1	1	1	-	2	-	7																																																																										
Instructivo SIR	-	-	-	-	2	1	1	4																																																																										
Nomograma	-	-	-	-	-	1	-	1																																																																										
Procedimiento	4	1	-	-	-	1	-	6																																																																										
Total general	24	3	3	1	2	11	8	52																																																																										
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		1. El desarrollo para pilotaje de los métodos de operación de planes de trabajo, de acuerdo a auditorías realizadas a Grupos Territoriales se evidenció la complejidad en el desarrollo de los mismos, debido a la improvisación y falta de capacitación por parte de implementación. (Se cambiaron 4 mallas).																																																																																



	<p>Además se definieron la clasificación de los PPR por etapas y a la fecha esta clasificación no existe.</p> <p>2. Las auditorías a los procesos (de calidad en el nivel central) se llevaron a cabo en el mes de marzo de 2014, las cuales cada una de las dependencias auditadas realizó el respectivo plan de mejoramiento y la Oficina de Control Interno de Gestión es la encargada de realizar el seguimiento mensualmente. Las auditorías realizadas en el último trimestre fueron de Gestión e incluyeron también auditoría a los procesos, igualmente de dichas auditorías se generaron planes de mejoramiento donde se tomaron las medidas necesarias para corregir los hallazgos negativos encontrados y a los cuales se les hace seguimiento mensualmente.</p>
--	---

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		Detrimiento patrimonial de la entidad ocasionado por pérdida de activos.
Análisis del riesgo (probabilidad de materialización)		Posible
Medidas de control	Descripción del control existente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación Manual para el manejo y control administrativo de los bienes de propiedad o a cargo de la entidad 2. Inventario periódico de bienes de la Entidad 3. Auditoría a la administración de bienes 4. Servicio de vigilancia privada 5. Implementación Manual de Seguridad Integral 6. Pólizas de seguros
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Evitar Riesgo
	Acciones	<ol style="list-style-type: none"> 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	48%
	Descripción/ observaciones	<p>1. En cuanto al Manual de Administración de Bienes el cual se implementó desde el año 2012 y que la actividad comprometida consiste en el seguimiento a los ajustes de los procesos contenidos en el mismo, todo esto en razón a las mejoras que el grupo de almacén e inventarios ha venido realizando con el fin de optimizar los procedimientos vigentes. Sin embargo, se han presentado dificultades de tiempo para reunir al equipo de trabajo y realizar la revisión definitiva de los cambios para que todo el grupo esté de acuerdo con su contenido antes de la publicación de la última versión en razón a las actividades que cierre de vigencia.</p> <p>Adicionalmente después de que aceptemos los cambios definitivos se debe contar con el tiempo de revisión de este Manual por parte del Grupo de Contabilidad y Tecnología el cual tiene injerencia directa en los cambios realizados a dicho documento.</p> <p>Las acciones a tomar para el cumplimiento de este compromiso es retomar el tema al inicio de la vigencia 2015 para acordar los ajustes del manual con el Equipo de trabajo y darle un tiempo prudencial al Grupo de Gestión Contable para que realice sus comentarios y sugerencias respecto de los cambios realizados por el Grupo de Almacén e Inventarios.</p> <p>2. Durante el cuarto trimestre se formularon 143 acciones en planes de mejoramiento resultado de las auditorias de gestión realizadas. A estas acciones de cumplimiento se les hace seguimiento mensual verificando la efectividad de las mismas.</p> <p>3. Para el trimestre 4 no reportaron riesgos de seguridad.</p> <p>4. Se divulgaron 06 Directrices de Seguridad a través del correo institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se recibieron las listas de Chequeo de la Infraestructura Física y de Seguridad de las Sedes. • Se recibieron de la empresa de Vigilancia los estudios de seguridad de las sedes de los Grupos territoriales. <p>Entre los compromisos de la mesa de seguridad se tiene la ampliación del manual de seguridad integral que se aprobó en el mes de septiembre, tarea que se llevará acabo al nuevo Asesor de Seguridad, a quien se asignaron funciones de seguridad física y de seguridad de las PPR.</p>
	OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO	<p>1. Se evidencia que aunque se realizaron las gestiones y los ajustes al capítulo del manual de bienes de la ACR, estas aún no se han aprobado.</p> <p>2. En relación a los planes de mejoramiento de las 143 acciones planteadas para el cuarto trimestre se ejecutaron 131, quedando 12 incumplidas a 31 de</p>



	<p>diciembre de 2014, en las cuales se encuentran OTI, Comunicaciones, Talento Humano – Viáticos, Administrativa y Financiera y GT ACR Caquetá.</p> <p>4. El manual de seguridad integral se implementó después de su aprobación en el mes de septiembre de 2014.</p>
--	---

Temática		Administración y control de Recursos
Causas		<p>Debilidad en el control de recursos financieros</p> <p>Falta estandarización de Procedimientos en el tema de pagos</p> <p>Funciones sensible por el manejo de recursos financieros concentrados en un solo cargo.</p> <p>Inconsistencias en el registro de información en el Sistema de Información para la Reintegración SIR.</p>
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	<p>Registros financieros y contables registrados en el sistema de información financiera SIIF</p> <p>Utilización sistema HOMINIS para la administración de nómina, viáticos y prestaciones sociales.</p> <p>Seguimiento a la ejecución presupuestal (Ministerio de Hacienda y Departamento Administrativo de la Presidencia de la República DAPRE)</p> <p>Informe de seguimiento a la ejecución presupuestal</p> <p>Comité de presupuesto y contratación</p> <p>Plan de auditorías</p>
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Reducir Riesgo
	Acciones	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Subdirección administrativa y financiera (grupo gestión financiera)</p> <p>Dirección programática de reintegración (grupo implementación)</p>



		Oficina de tecnologías de la información. Oficina de Control Interno																																																											
	% avance acciones	98%																																																											
Seguimiento al cumplimiento de acciones segundo trimestre	Descripción/ observaciones	<p>1. Se realiza un seguimiento periódico a la ejecución (Comprometido - Ejecutado) de los recursos de la DPR y Plan de Compras de acuerdo con lo planeado, se generan las alertas correspondientes, para el corte de Diciembre se cuenta con un 93% de la ejecución.</p> <p>2. Se realizó la revisión de la estandarización de los procedimientos de toda la cadena de valor para la ejecución de todos los pagos de la entidad. Se revisó el tema de responsabilidades y gobernabilidad en cada una de las dependencias que tienen injerencia en el proceso de pagos. Resultado de ello se llegó a una propuesta de mejora del proceso para ser implementado en el año 2015.</p> <p>Para el control de la revisión de los soportes de las dependencias</p> <table border="1" data-bbox="623 905 1406 1220"> <thead> <tr> <th rowspan="2">MES</th> <th colspan="3">HONORARIOS</th> <th colspan="3">TERCEROS</th> <th colspan="3">ARRIENDOS</th> </tr> <tr> <th>RADICADAS</th> <th>DEVUELTAS</th> <th>%</th> <th>RADICADAS</th> <th>DEVUELTAS</th> <th>%</th> <th>RADICADAS</th> <th>DEVUELTAS</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>OCTUBRE</td> <td>890</td> <td>111</td> <td>12%</td> <td>36</td> <td>11</td> <td>31%</td> <td>37</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>NOVIEMBRE</td> <td>904</td> <td>88</td> <td>10%</td> <td>34</td> <td>15</td> <td>44%</td> <td>35</td> <td>0</td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>DICIEMBRE</td> <td>1852</td> <td>216</td> <td>12%</td> <td>86</td> <td>35</td> <td>41%</td> <td>30</td> <td>6</td> <td>20%</td> </tr> <tr> <td>TOTALES</td> <td>3646</td> <td>415</td> <td>11%</td> <td>156</td> <td>61</td> <td>39%</td> <td>102</td> <td>6</td> <td>6%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Para el trimestre cuarto se realizó el seguimiento de acuerdo al PAC solicitado de las cuentas y su respectiva ejecución.</p> <p>3. durante el tercer trimestre se realizó el seguimiento al plan de mejoramiento producto de la auditoria de Calidad realizada al área administrativa y financiera, en el cual se determinaron 40 actividades de los cuales 19 acciones ya se ejecutaron y quedan 21 pendientes.</p> <p>4. Se han implementado alertas solicitadas por DPR por ejemplo Alerta para Coordinadores y Jurídicos al registrar Fallecimientos o Pérdidas de Beneficios para realizar Notificaciones.</p>	MES	HONORARIOS			TERCEROS			ARRIENDOS			RADICADAS	DEVUELTAS	%	RADICADAS	DEVUELTAS	%	RADICADAS	DEVUELTAS	%	OCTUBRE	890	111	12%	36	11	31%	37	0	0%	NOVIEMBRE	904	88	10%	34	15	44%	35	0	0%	DICIEMBRE	1852	216	12%	86	35	41%	30	6	20%	TOTALES	3646	415	11%	156	61	39%	102	6	6%
		MES		HONORARIOS			TERCEROS			ARRIENDOS																																																			
RADICADAS	DEVUELTAS		%	RADICADAS	DEVUELTAS	%	RADICADAS	DEVUELTAS	%																																																				
OCTUBRE	890	111	12%	36	11	31%	37	0	0%																																																				
NOVIEMBRE	904	88	10%	34	15	44%	35	0	0%																																																				
DICIEMBRE	1852	216	12%	86	35	41%	30	6	20%																																																				
TOTALES	3646	415	11%	156	61	39%	102	6	6%																																																				
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		<p>A pesar que se tienen establecidos procedimientos en pagos se evidencia que se devuelve un porcentaje en cada dependencia que tiene injerencia con los mismos, lo que evidencia un manejo inadecuado de los procedimientos ya establecidos.</p> <p>¿Bajo qué parámetros o indicadores se mide el 98% de cumplimiento?</p>																																																											



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 trimestre	% avance acciones	100%
	Descripción/ observaciones	1. A. Se cuenta con la apropiación y aplicación de las Tablas de Retención Documental que son el instrumento que dan los lineamientos para la organización, administración, almacenamiento y conservación de la información de la Entidad. B. Se robustecen controles a nivel de directorio activo derivados de las Políticas de seguridad de la información y Reglas de navegación en internet en la plataforma de Seguridad



		<p>2. Se genera matriz de responsabilidades del SGSI y se reciben fechas de compromiso de entrega de planes de trabajo para cada tema derivado del Manual de seguridad de la información</p> <p>2. Se participó en la tercera mesa de trabajo de seguridad de la información en la ACR, para estructurar el plan estratégico de seguridad de la información.</p> <p>3. Se realizó la actualización y publicación en el SIGER de los procedimientos de Control Documentos y Control de Registros, así como el procedimiento de Eliminación Documental, con el cual se minimiza los riesgos de pérdida de información de carácter misional e histórico.</p> <p>4. Durante el cuarto trimestre de la presente anualidad realizaron tres seguimientos a la implementación de las Tablas de Retención Documental, las cuales permiten identificar el manejo adecuado de la información.</p> <p>La Auditoria a la OTI se llevó a cabo durante el cuarto trimestre</p>
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		<p>Se da cumplimiento a las acciones plateadas para mitigar el riesgo. Aunque se reitera que el riesgo no está bien definido, toda vez que existen riesgos tales como la falta de seguridad en la administración de la información, falta de inventario de la misma.</p>

Temática	Contratación pública
Causas	<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> <p>No aplicación de los criterios de evaluación establecidos en el pliego de condiciones.</p>
Riesgo	Direccionamiento de procesos de contratación
Descripción	<p>En la elaboración de los pliegos de condiciones se establecen reglas, fórmulas matemáticas, condiciones o requisitos para favorecer a determinados proponentes.</p> <p>El ente público mediante pronunciamiento y decisiones favorece intereses particulares y puede perfilar a un futuro contratista</p>
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	<ul style="list-style-type: none"> • 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	75%
	Descripción/ observaciones	<p>1. Se dio respuesta a las observaciones presentadas en los procesos de selección dentro de los términos legales. Se actualizó y publicó el PAA en el mes de septiembre de 2014, teniendo en cuenta los ajustes surgidos y aprobados por el Comité de presupuesto y contratación.</p> <p>Durante el trimestre se realizaron las siguientes actualizaciones:</p> <p>a. La Caracterización del Proceso de Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios fue actualizada y publicada el 25/11/2014 en su versión No. 4. b. Los formatos de estudio previo para reintegradores I - ruta; reintegradores I - corresponsabilidad; reintegradores II; reintegradores III; promotor I; promotor II; promotor III, fueron actualizados y publicados el 29/10/2014, cada uno en su versión No. 2 c. Los formatos de estudio previo Coordinador Grupo Territorial o Punto de Atención y de estudio previo Reintegrador hogar de paz, fueron creados y publicados el 29/10/2014 en su versión 1. d. El formato de estudio previo abogado ley 1424 de 2010 fue creado y publicado el 11/11/2014 en su versión 1.</p>



		<p>2. Se realizaron 4 campañas virtuales dirigidas a los correos electrónicos de los colaboradores de la ACR sobre participación y rendición de cuentas. La estrategia de sensibilización a las PPR's y sus familias se orientó a la realización de: 1. Campaña a través de mensaje de texto dirigida a las PPR, con la definición de ¿Qué es Participación Ciudadana? Y enviada vía mail a las mismas personas; 2. Mensaje de sensibilización orientado: Mecanismos de Participación Ciudadana enviado vía mail 3. Mensaje: Recuerde que es control Social, enviado vía mail.</p> <p>La guía de mejoramiento de los atributos de la información que produce la ACR a la ciudadanía en general ya fue elaborada y será publicada en versión digital. En conjunto con la oficina de Atención al Ciudadano, se decidió, como complemento, elaborar una versión didáctica de este producto.</p> <p>El documento de Guía para elaboración de información al ciudadano se elaboró en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, la cual contempla objetivos, alcance, definiciones de términos, consideraciones generales, contenidos estos orientados a sensibilizar a los colaboradores de la agencia en la aplicación de un lenguaje claro y sencillo en todo documento que se vaya a dirigir a la ciudadanía en general.</p> <p>La actividad de "Realizar ejercicios de consulta y retroalimentación ciudadanos, frente a diferentes temas de la gestión" fue superada la meta dado que se ejecutó 12 de 5 ejercicios programados, sin embargo, por la importancia del tema la entidad estableció como estrategia crear los foros virtuales como ejercicio de consulta y retroalimentación.</p> <p>Se realizaron en la web 5 foros: 1. ¿El arte, la cultura y el deporte pueden ser herramientas para fortalecer el Proceso de Reintegración?; 2. ¿Qué esperan los ciudadanos de las personas que culminan el Proceso de Reintegración?; 3. ¿El Servicio Social es una herramienta que favorece la reconciliación entre las personas en Proceso de Reintegración y la sociedad?; 4. ¿Cuáles son las expectativas que tienen las personas en Proceso de Reintegración al culminar su ciclo con la Agencia?, y 5. Bondades y debilidades de la Ley 1424.</p> <p>3. Se realizó revisión a 127 estudios previos y pliegos de condiciones verificando el cumplimiento de la normatividad vigente y la inclusión del análisis del sector.</p> <p>4. La auditoría al proceso de Gestión Contractual se dio apertura en el mes de septiembre aún se encuentra en ejecución.</p>
--	--	--



OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO	<p>Se evidencia un gran avance y aporte por parte de esta dependencia para cumplir con las acciones que mitiguen este riesgo, se realizaron las actualizaciones de formatos y el cumplimiento de las demás actividades programadas.</p> <p>Pero ¿Bajo qué indicadores se mide el porcentaje de cumplimiento si en este riesgo las acciones tuvieron un cumplimiento del 95%, en el segundo trimestre 100%, en el tercero 80% y en el cuarto 75%?</p>
------------------------------------	--

Temática		Contratación pública
Causas		<p>Debilidad en los controles a la supervisión 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>
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	<p>Informes de supervisión de contratos</p> <p>Auditorías a la contratación</p>
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento admón. riesgo	Opciones de manejo	Evitar Riesgo
	Acciones	<ol style="list-style-type: none"> 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	<p>Grupos de gestión contractual</p> <p>Grupos de talento humano</p> <p>Oficina asesora de planeación</p> <p>Oficina de Control Interno</p>
Seguimiento al cumplimiento de	% avance acciones	100%
	Descripción/ observaciones	1 y 2. Se sigue realizando en el proceso de inducción la socialización del Código de Ética y Buen Gobierno; como se indicó previamente en el proceso de reinducción adicional a socializar nuevamente el código de ética de la Entidad que contiene los principios y valores, en la evaluación que se realiza,





		<p>del total de personas que contestaron la misma, el 94% contestaron correctamente la pregunta relacionada con el conocimiento de los principios de la Entidad y el 96% respondieron correctamente la pregunta de los valores institucionales. .</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. El código de buen gobierno se encuentra socializado y publicado en el portal SIR 3. Durante el trimestre se realizaron las siguientes actualizaciones: <ol style="list-style-type: none"> a. La Caracterización del Proceso de Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios fue actualizada y publicada el 25/11/2014 en su versión No. 4. b. Los formatos de estudio previo para reintegradores I - ruta; reintegradores I - corresponsabilidad; reintegradores II; reintegradores III; promotor I; promotor II; promotor III, fueron actualizados y publicados el 29/10/2014, cada uno en su versión No. 2 c. Los formatos de estudio previo Coordinador Grupo Territorial o Punto de Atención y de estudio previo Reintegrador hogar de paz, fueron creados y publicados el 29/10/2014 en su versión 1. d. El formato de estudio previo abogado ley 1424 de 2010 fue creado y publicado el 11/11/2014 en su versión 1. 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. Al trimestre se designaron 89 supervisiones, con los criterios definidos en el manual de supervisión e interventoría. 5. Se ejecutó en el mes de noviembre la charla sobre riesgos y seguros en la contratación pública dictada por Jargu Seguros, dirigida a todos los supervisores, directivos, asesores, coordinadores, en la cual se realizó una evaluación pre y post contestada por algunos de los asistentes. Se ejecutó en el mes de septiembre la capacitación en supervisión de contratos dictada por el Dr. Viveros Asesor en Contratación para la Entidad, dirigida a todos los supervisores, en la cual se realizó una evaluación pre y post contestada por algunos de los asistentes.
	<p>OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO</p>	<p>A pesar de las campañas y jornadas de sensibilización del código de ética y de buen gobierno de la ACR, que se realizaron al personal de la Agencia tanto antiguos como a los nuevos servidores públicos, no se ha interiorizado el 100% de estos códigos de acuerdo a información de resultados de evaluación realizada por Talento Humano.</p> <p>Las demás acciones cumplieron con el objetivo de mitigar el riesgo.</p>





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	Descripción del control existente	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
Seguimiento al cumplimiento de acciones segundo trimestre	% avance acciones	100%
	Descripción/ observaciones	1. Se continua con la aplicación de los procedimientos publicados en el SIGER para cada uno de los procesos que lleva a cabo el "Proceso de Apoyo Jurídico y Asesoría Legal (AJ)" 2. En el mes de Octubre de 2014 se expide la Resolución No. 1609 del (03/10/14) Por la cual se adopta la Política de Prevención del Daño Antijurídico y Defensa Judicial de la Agencia Colombiana para la Reintegración de personas y Grupos Alzados en Armas. Para el día 21 de noviembre se realizó del equipo de la OAJ donde se expuso el tema de la política de prevención del daño antijurídico establecida en la resolución descrita anteriormente. 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 lleva a cabo el manejo de la documentación de la





		dependencia a través de las tablas de retención documental adoptadas por la ACR mediante Resolución 1752 de 2014. Para el cuarto trimestre el proceso ha implementado las 9 series establecidas en la tabla de retención documental.
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		No existe acciones que permita mitigar el riesgo de "conducta omisiva" por ende el porcentaje de avance debe ser menor al planteado por el área

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 ha están aplicando los procedimientos disciplinarios acorde con lo establecido, se realiza seguimiento a los procesos disciplinarios con la matriz establecida para ello. De los 9 procesos iniciados en el trimestre anterior 8 se han practicado pruebas ordenado en las autos de indagación preliminar y uno se profirió auto inhibitorio.



		De las 34 investigaciones disciplinarias que se venían adelantando del trimestre anterior; 14 se encuentra en curso indagación, 11 en auto de archivo (se evaluó el asunto y se determinó que no existió conducta disciplinable), 1 con auto de remisión por competencia; 4 en auto inhibitorio y 4 en investigación disciplinaria. Para el cuarto trimestre se han iniciado 8 nuevos procesos, de los cuales 6 se encuentra en indagación preliminar y 2 en auto inhibitorio.
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		Se evidenció la matriz mediante la cual se realiza el seguimiento a los procesos disciplinarios y se cumple con las actividades señaladas

CONCEPTO DE CONTROL INTERNO SOBRE EL PRIMER COMPONENTE:

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

- No se explica cómo se llega al cumplimiento del 100%, de muchas acciones que están pendientes por realizar, es necesario que los mapas de riesgos contengan indicadores que permitan medir el cumplimiento de las acciones planteadas.
- Se deben plantear acciones a largo plazo que evidencien seguimiento permanente que cumplan con el objetivo de mitigar el riesgo si existe o evitar que este se genere.
- En relación al riesgo de tráfico de influencias de las acciones planteadas para 2014, por parte de Talento – Humano faltó la actualización del manual de funciones, la cual se realizaría con la entrega del estudio de cargas laborales por parte de la Fundación de Estudios para el Desarrollo de la Participación e Integración Política y Social en Colombia - Creamos, Pero en el marco de la garantía del contrato se solicitó ajustes teniendo en cuenta que el Ministerio de Hacienda y Crédito Público no aprobó el traslado de 1.500 millones de pesos, lo cual afectó directamente la propuesta.
- Frente a la Concentración de Poder la DPR y el Grupo de Implementación, debe trabajar en la comunicación eficaz y efectiva en el momento de implementar nuevos procedimientos o métodos de operación, se debe realizar PHVA, en el caso de planes de trabajo, que es la ruta de reintegración con la cual se accede a beneficios económicos, se presenta complejidad en la misma, debido a que estos planes solamente se realizaron hasta el mes de noviembre de 2014 y se debe fortalecer el mecanismo de seguimiento y efectividad en el cumplimiento de las actividades concertadas.
- Respecto al riesgo de pérdida de bienes de la entidad, el Grupo de Bienes e inventarios a pesar que realizó gestiones para la actualización de un capítulo de dicho manual, éstas a 31 de diciembre de 2014 no se aprobaron.



- En la implementación de procedimientos para pagos, se refleja que se devuelve un porcentaje significativo, generando reprocesos que le cuesta a la entidad y que generan incertidumbre en la efectividad de los pagos. Invitamos a la Administración a revisar este proceso.
- Con respecto a contratación, se 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 sobrecostos.
- El código de ética y de buen gobierno a pesar que se han realizado diferentes formas de socialización y sensibilización, aun no se interioriza ni se hace propio el 100% de dichos códigos.
- El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, debe mojar en su estrategia de formulación para incluir indicadores y actividades mucho más efectivas en el control, mitigación o eliminación de los riesgos potenciales de corrupción.

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 para el año 2014 se implementó una estrategia anti trámites, 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.

Dado el cambio de versión del SUIT, el Departamento administrativo de la función pública, realizó la migración de los trámites registrados en la herramienta. En este ejercicio se dio la integración de cuatro (4) trámites así:



El trámite “**Beneficio de estímulo económico para planes de negocio o capital semilla a participantes del proceso de reintegración**” integra los siguientes trámites

Beneficio de estímulo económico a participantes del proceso de reintegración para planes de negocio en la modalidad de fortalecimiento

Beneficio de estímulo económico a participantes del proceso de reintegración para planes de negocio en la modalidad de emprendimiento.

Y el trámite “**Beneficio de estímulo económico a la empleabilidad para personas en proceso de reintegración**” integra los siguientes trámites

Beneficio de estímulo económico a la empleabilidad para adquisición de vivienda propia nueva o usada para personas en proceso de reintegración

Beneficio de estímulo económico a la empleabilidad para pago de crédito hipotecario para personas en proceso de reintegración

Igualmente durante el primer trimestre de 2014, se realizó una revisión de los trámites a la luz de la resolución 754 de 2013. La revisión se realizó de manera articulada entre el grupo de atención al ciudadano, la dirección programática de reintegración y la oficina asesora de planeación y como resultado de este ejercicio se registró un nuevo trámite que es el de “**Beneficio de gestión en salud**”.

De tal forma que a la fecha se encuentran registrados siete (7) trámites, así:

- Ingreso a desmovilizados al proceso de reintegración
- Beneficio de estímulo económico para educación superior en el nivel profesional, para personas en proceso de reintegración.
- Beneficio de gestión en educación para participantes del proceso de reintegración.
- Beneficio de estímulo económico a la empleabilidad para personas en proceso de reintegración.
- Beneficio de gestión en formación para el trabajo para el participante en proceso de reintegración.
- Beneficio de gestión en salud
- Beneficio de estímulo económico para planes de negocio o capital semilla a participantes en proceso de reintegración.

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.

Verificados los trámites en la Página web de la ACR se evidenciaron 7, los cuales se encuentran enlazados con la página de gobierno en línea, pero al verificar en el SUIT (Sistema único de información de trámites) se encuentran publicados 8 trámites. Lo que puede generar confusiones para la ciudadanía en general, por lo tanto se debe actualizar esta información.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La constitución Política de 1991 adoptó la democracia participativa contemplando el derecho ciudadano de vigilar la función pública y la obligación de los gobernantes de abrirse a la inspección pública y responde por sus actos.

Con base en ello, "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
	2. Publicación de resultados de ejercicio	a. Informe publicado sobre resultados de participación ciudadana y rendición de cuentas.



	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	<p>a. Campañas de sensibilización a funcionarios y contratistas sobre la importancia de la participación ciudadana y rendición de cuentas.</p> <p>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.</p> <p>c. Realizar encuestas dirigidas a partes interesadas internas y externas de la entidad para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas</p>

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:

1. Elaborar guía de mejoramiento de los atributos de la información que produce la ACR a la ciudadanía en general

La guía de mejoramiento de los atributos de la información que produce la ACR a la ciudadanía en general ya fue elaborada y será publicada en versión digital. En conjunto con la oficina de Atención al Ciudadano, se decidió, como complemento, elaborar una versión didáctica de este producto.

El documento de Guía para elaboración de información al ciudadano se elaboró en articulación con la Oficina Asesora de Comunicaciones, la cual contempla objetivos, alcance, definiciones de términos, consideraciones generales, contenidos estos orientados a sensibilizar a los colaboradores de la agencia en la aplicación de un lenguaje claro y sencillo en todo documento que se vaya a dirigir a la ciudadanía en general. La guía será publicada en versión didáctica en la web de la ACR.

2. Elaboración y publicación de informes de gestión de la entidad, por diferentes mecanismos

Se elaboró y publicó el informe de gestión institucional correspondiente al segundo trimestre, en tres documentos: Informe de ambiente virtual de aprendizaje, Informe de Gestión Institucional que registra el avance de los indicadores SISMEG, del Plan de Acción y mapa de Riesgos; Informe de Gestión de Indicadores de Procesos y el Reporte Avances Planes Operativos por Áreas.



3. Generar contenidos en canales de la entidad sobre metas, acciones y retos del proceso de Reintegración

Se contó con cuatro nuevas referencias de comerciales y nuevas cuñas radiales para fortalecer este proceso.

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:

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

Esta meta superó lo programado, teniendo en cuenta que se llevaron estrategias de consulta a la ciudadanía desde puesta en la web de foros virtuales sobre diferentes temas misionales, entre ellos para este trimestre se realizaron los siguientes:

La meta anual ya fue superada, sin embargo, por la importancia del tema la entidad estableció como estrategia. crea los foros virtuales como ejercicio de consulta y retroalimentación.

Se colgaron en la web 5 foros:

- ✓ ¿El arte, la cultura y el deporte pueden ser herramientas para fortalecer el Proceso de Reintegración?
- ✓ ¿Qué esperan los ciudadanos de las personas que culminan el Proceso de Reintegración?
- ✓ ¿El Servicio Social es una herramienta que favorece la reconciliación entre las personas en Proceso de Reintegración y la sociedad?
- ✓ ¿Cuáles son las expectativas que tienen las personas en Proceso de Reintegración al culminar su ciclo con la Agencia?
- ✓ Bondades y debilidades de la Ley 1424.

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.

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

2. Desarrollar audiencias públicas de rendición de cuentas

En Julio de 2014, se fortaleció la participación e innovación para mayor acercamiento de la institución a los usuarios. Se realizaron 21 Audiencias Públicas Regionales, adicionales a las 6 realizadas en el trimestre anterior, para un total de 27, en las ciudades sede de los Grupos Territoriales para la Atención de la ACR con asistencia de 944 personas y una Nacional con 275 personas.



Previo al evento se realizó una encuesta virtual respondida por 1.207 personas y 33 encuentros previos a las Audiencias. La Audiencia Nacional fue transmitida vía streaming con conexión nacional, personificación en formato comic de una persona desmovilizada con la que se hizo diálogo interactivo y la evaluación en línea, presentando los resultados en tiempo real.

Se disminuye la cantidad en razón a que los 4 grupos territoriales de Bogotá se unen a la Audiencia Nacional y se modifican las fechas de conformidad con la programación y la disponibilidad de lugares.

3. Realización de Encuentros con ciudadanos para la rendición de cuentas:

Se cambia el foro con PPR por 33 encuentros y se cambia de componente.

Se realizaron 33 encuentros previos a las Audiencias "Café por la Reintegración", con cerca de 900 PPR a lo largo del país, para identificación de intereses y aportes, presentados posteriormente por ellos mismos en las Audiencias Regionales.

4. Publicación de resultados del ejercicio de audiencias públicas de participación ciudadana y rendición de cuentas

Se elaboró el informe de resultados del proceso de organización y realización de las audiencias públicas. Contiene el proceso de gestión operativa para la preparación y desarrollo, estructuración de la información, actividades de previas, logística y resultados finales de evaluación de las audiencias.

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

Actividades:

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

Se realizaron 4 campañas virtuales dirigidas a los correos electrónicos de los colaboradores de la ACR sobre participación y rendición de cuentas.

2. 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

La estrategia de sensibilización a las PPRs y sus familias se orientó a la realización de:

- ✓ Campaña a través de mensaje de texto dirigida a las PPR, con la definición de ¿Qué es Participación Ciudadana? Y enviada vía mail a las mismas personas.
- ✓ Mensaje de sensibilización orientado a: Mecanismos de Participación Ciudadana enviado vía mail.
- ✓ Mensaje: Recuerde que es control Social, enviado vía mail.

Agencia Colombiana para la Reintegración

Calle 12 C No. 7 – 19

PBX: 593 22 11

www.reintegracion.gov.co



@Reintegracion



Reintegración



ReintegracionACR



Amigos de la Reintegración



3. Realizar encuestas dirigidas a partes interesadas internas y externas de la entidad para fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas.

Encuesta diseñada y puesta en la web para dirigida a los colaboradores de la Agencia. Su propósito fue orientado a recoger insumos para la elaboración del Plan de Participación Ciudadana y Rendición de cuentas 2015.

OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO:

Para el 2014 la estrategia de rendición de cuentas cumplió 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.”

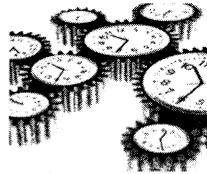
Para este componente la administración desarrollo las siguientes acciones:

En los días 12 y 13 de junio 2014 se realizó en Bogotá el encuentro nacional del servicio y atención al ciudadano, con asistentes de atención de la ACR de todo el País, con el objetivo de unificar los criterios 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.



**Dar respuesta a las PQRS-D oportunamente es
responsabilidad de todos y no hacerlo también.**

Recuerde que:



- Los 15 días hábiles para responder se cuentan desde la radicación por parte del peticionario hasta que él recibe la respuesta, **No desde que llegan a mis manos y yo responda.**
- De acuerdo a la ley 1437 del 2011, **una sola PQRS-D respondida fuera de tiempos constituye falta gravísima y por tanto, dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.**

En el cuarto Trimestre se difundió pieza comunicativa de la importancia del cumplimiento de los términos de la Resolución 0795 de 2012, para asegurar las respuestas de los casos de PQRS-D en los plazos establecidos.

Durante el año 2014 se realizaron campañas como:

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.

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.

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

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

Así mismo, En el marco de la Feria Nacional de Servicio al Ciudadano la ACR participó en dos talleres de sensibilización en cultura del servicio, en los municipios de Cartago y Riohacha, dictados por el DNP, cuyo propósito se orienta a sensibilizar y fortalecer competencias en servicios de atención al ciudadano y oportunidad en la prestación del servicio.

Se firmó convenio con PNUD y a diciembre 30 se realizó la actualización de versiones del SIGOB, junto con la plataforma de pruebas, sobre la cual se comenzará a realizar la integración del módulo de PQRS-D propio del SIGOB con los demás sistemas de la entidad.



Se superó la meta definida de 150 PPR y familias entrenadas en Alfabetización Digital, Participación Ciudadana y Control Social, se llevó a cabo el evento de graduación presencial en Bogotá y vía web conference en los nueve municipios en donde se llevó a cabo la prueba piloto.

Se incrementa la meta de conformidad con las expectativas y las fechas se ajustan de acuerdo al convenio.

Se realizaron capacitaciones 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.

OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO

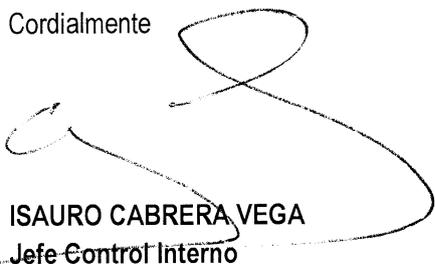
A pesar que para el año 2014 se cumplieron las actividades planeadas que llevaran a prestar un mejor servicio y atención al ciudadano, se debe seguir trabajando en forma permanente buscando una satisfacción del 100% por parte de la ciudadanía en general, se evidencia que aún se presentan PQRS-D contestadas fuera del tiempo legalmente establecido.

RECOMENDACIONES

Reiteramos la recomendación a la Oficina de Planeación y el grupo directivo de la ACR, para evaluar y discutir con mayor profundidad, la construcción del plan de anticorrupción, con acciones e indicadores que realmente permitan medir niveles de cumplimiento y que estén dirigidos 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 de seguimiento permanente. 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