



INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO ACR

Jefe de Control Interno	ISAURO CABRERA VEGA isaurocabrera@acr.gov.co
Seguimiento a:	Marzo 31 de 2015

Introducción

En cumplimiento a la ley 1474 de 2011 y el decreto 2641 de 2012, con el propósito de fortalecer la Gestión Institucional, la eficiencia, eficacia y efectividad de la Agencia Colombiana para la Reintegración, el Grupo de Control Interno de Gestión verifica el cumplimiento de las actividades planteadas en el plan anticorrupción y atención al ciudadano, en cada uno de sus componentes; Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas y Estrategia de Servicio al Ciudadano, 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.

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, dicho componente se constituye de seis ítems, que se deben tener en cuenta para elaborar el mapa de riesgos de Corrupción:

- ❖ 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
- ❖ Seguimiento de los riesgos de corrupción
- ❖ Mapa de riesgos de corrupción

El Mapa de Riesgos de Corrupción de la ACR, está compuesto por 8 posibles riesgos de Corrupción, 31 Controles existentes y 34 Acciones con los respectivos responsables del cumplimiento de dichas acciones/Actividades. Con la información suministrada por cada una de las dependencias se pudo realizar el análisis de los riesgos establecidos en cada una de los procesos propensos a que se materialicen:

Proceso	Gestión de Talento Humano.
Causas	Falencias en el establecimiento de las cargas de trabajo
Riesgo	Tráfico de Influencias



Descripción		Los criterios para defender la ética son remplazados por favoritismos personales o políticos.
Análisis del riesgo		Posible
Medidas de Control	Descripción del control existente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecimiento cargas laborales de acuerdo a la necesidad de la entidad 2. Verificar la experiencia e idoneidad del personal a través de los lineamientos internos frente a la selección de personal 3. Código de Ética 4. Auditorías de seguimiento de control al proceso de talento humano
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Evitar el Riesgo
	Acciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar el manual de funciones de acuerdo con lo establecido a las cargas laborales asociado a la aprobación de la reestructuración 2. Realizar mejoramiento continuo al procedimiento de selección e inducción, incluyendo la remisión de información a cada candidato sobre el avance de cada proceso. 3. Diseñar, implementar y evaluar una estrategia que permita interiorizar las prácticas éticas en la Entidad 4. Realizar evaluación de los controles establecidos de acuerdo con la periodicidad establecida.
	Indicador	% Nivel de cumplimiento de las acciones establecidas
	Responsable	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rosalbira Forigua - Gestión Talento humano 2. Rosalbira Forigua - Gestión Talento Humano 3. Diana Albarracín- Gestión Talento Humano 4. Isauro Cabrera - Control Interno
Seguimiento al cumplimiento de acciones	% Avance acciones	25%
	Descripción/ observaciones	<ol style="list-style-type: none"> 1. De acuerdo con lo establecido en el contrato No. 949 de 2014, fueron entregados la totalidad de los manuales específicos de funciones y competencias laborales conforme a los resultados de las cargas de trabajo. El 10% que está pendiente hace referencia a la aprobación por parte de las entidades competentes. 2. Se han realizado mesas trabajo para argumentar el tema y la respectiva revisión jurídica en lo relacionado con el derecho de la privacidad. En el segundo trimestre se tiene programado la revisión del procedimiento. 3. De acuerdo al cronograma de la estrategia "Adopta un Valor", en el primer trimestre se realizaría la identificación de las áreas y el valor que



		<p>adoptarán asociado a rol en la Entidad; así mismo como avance en las estrategias de la interiorización de prácticas éticas en la Entidad, a partir del mes de marzo en los desprendible de nómina se incorpora un valor y un mensaje relacionado, lo cual indica la creación en otros espacios de la cultura de su apropiación; igualmente se adelantó el documento que integra la estrategia en su primera propuesta para su ejecución: 25% (Equivalente al 100% de lo planeado en el cronograma de la Estrategia "Adopta un Valor" para el primer trimestre que correspondía al 13%)</p> <p>4. En el primer trimestre de 2015 no se realizaron auditorías a Gestión de Talento Humano, toda vez que para el año en curso no se tiene programadas auditorías a dicho proceso. Pero se tiene establecido realizar un seguimiento al sistema de Información de personal del SIGEP para el segundo trimestre de 2015.</p>
<p>OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO</p>		<p>1. En la página web de la ACR http://portalsir:85/Informacion_ACR/InfACR_DtosMarNorAsRe2015.html Se evidenciaron las siguientes resoluciones del primer trimestre de 2015, las cuales rigen actualmente las funciones de los servidores públicos. Resolución 215, mediante la cual se adopta el manual de funciones para asesores; Resolución 265 y 266 mediante la cual se adopta manual de funciones para Técnico Administrativo, Y Resolución 425, mediante las cual se adopta el manual de funciones para Profesional Especializado. Revisada la página web de la ACR, No fue posible evidenciar las resoluciones 0484, 04885 y 0486, toda vez que no están en el vínculo relacionado.</p> <p>3. Se logró evidenciar el cronograma de actividades de programa "Adopta un valor", donde se tienen planteados 4 principios (innovación, transparencia, austeridad, actitud de servicio) y 5 valores (respeto, solidaridad, Compromiso, Responsabilidad y sentido de pertenencia). Y se ha avanzado en cumplimiento de acuerdo a lo plateado en dicho cronograma.</p> <p>En conclusión, referente al riesgo mencionado, durante el primer trimestre de 2015, se llevaron a cabo las acciones necesarias y la revisión de evidencias de las mismas, para que dicho riesgo no se materialice.</p>

Proceso	Direccionamiento Estratégico
Causas	Concentración de decisiones misionales, administrativas, financieras y administrativas en un solo cargo
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		Posible
Medidas de Control	Descripción del control existente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Aprobación presupuestal por el Comité de presupuesto y contratación 2. Comité Institucional de Desarrollo Administrativo 3. Delegación de funciones mediante resolución 4. Mecanismos de rendición de cuentas e información a la ciudadanía sobre la gestión institucional 5. Auditorias de Gestión Integral
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Evitar Riesgo
	Acciones	<ol style="list-style-type: none"> 1,1 Realizar mejoras en el seguimiento a los compromisos adquiridos en los comités 2,1 Establecer directrices (justificación técnica) del director en razón de cambios que afecten significativamente el actuar del proceso y la política de reintegración 4,1 Fortalecer mecanismos de participación ciudadana en la gestión. 5.1 Elaboración, evaluación y seguimiento a planes de mejoramiento.
	Indicador	% Nivel de cumplimiento de las acciones establecidas
	Responsable	<ol style="list-style-type: none"> 1,1 Celmira Frasser- Oficina de Planeación 2,1 Andrés Stapper - Oficina Asesora de Jurídica 3,1 Rosalbira Forigua- Gestión Talento Humano 4,1 Jhon Zúñiga - Oficina de Planeación 5,1 Isauro Cabrera- Control Interno
Seguimiento al cumplimiento de acciones	% Avance acciones	25%
	Descripción/ observaciones	<ul style="list-style-type: none"> • 1,1 En el Comité de Coordinación se realizó propuesta de funciones, relacionado con los temas que deberían ser atendidos en este comité. En el comité institucional de desarrollo administrativo: se estableció periodicidad, que es el segundo miércoles de cada mes, en la agenda se deben considerar todos los temas en el seguimiento a las 6 políticas de desarrollo administrativo. Los compromisos que quedan, se está enviando correo electrónico cinco días antes de la convocatoria indicando los compromisos para quienes los tenga a cargo indique el estado para ser presentados en el comité convocado. • 2,1 Desde la Oficina Asesora Jurídica se coordinó la creación del Procedimiento para la expedición de resoluciones por parte del Director General de la ACR (Código: AJ-P-09) y el Formato memoria justificativa para la elaboración de proyectos de resoluciones (Código: AJ-F-07), el cual fue socializado a toda la Entidad el 19 de enero de 2015.



		<ul style="list-style-type: none"> • 3.1 Se efectuaron las designaciones de funciones mediante actos administrativos, ante situaciones de vacancias definitivas o temporales de los empleos de responsabilidad presentados en el trimestre. • 4,1 Dentro del plan anticorrupción se cuenta con el componente de rendición de cuentas y participación ciudadana donde estable actividades para promover la participación en la gestión institucional y tiene porcentaje de cumplimiento de 8,90% de cumplimiento del plan. • 5,1 en el primer trimestre se realizaron 4 de 5 auditorías integrales programadas. Se realizaron dos Auditorias integrales a Gestión de adquisición de bienes y servicios, una a gestión Financiera y una a ACR Magdalena. Quedo pendiente la de Gestión de Comunicaciones por Reprogramación. De dichas auditorias no se han establecido planes de mejoramiento debido a que las dos de Gestión de adquisición de bienes y servicios y la Financiera se encuentran en manos de secretaria general para su respectivo análisis y la de ACR Magdalena se realizó a finales del mes de Marzo. <p>Sin embargo se realiza seguimiento a las acciones planteadas en plan de mejoramiento de auditorias realizadas en el año 2014. A febrero de 2015 se presentó un informe de seguimiento a planes de mejoramiento a 31 de diciembre de 2014. Cumpliendo con la programación se seguimiento trimestral.</p>
<p>OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO</p>		<p>2.1 Se logró evidenciar el Procedimiento para la expedición de resoluciones por parte del Director General de la ACR (Código: AJ-P-09) http://portalsir:85/procesos/Doc/Procedimientos/Apoyo%20Juridico%20Asesoria/AJ-P-09%20Procedimiento%20exp%20resoluciones%20V1.pdf y el Formato memoria justificativa para la elaboración de proyectos de resoluciones (Código: AJ-F-07), http://portalsir:85/procesos/ApJurAse_Form.html, los cuales fueron socializados a toda la Entidad el 19 de enero de 2015.</p> <p>3.1 en el primer trimestre de 2015 se lograron evidenciar 9 resoluciones (22, 32, 137, 138, 139, 489, 223, 531 y 470) de designación de funciones, ante situaciones de vacancias definitivas o temporales de los empleos de responsabilidad presentados en el trimestre.</p> <p>4.1 Se lograron evidenciar 14 actividades de rendición de cuentas dentro del plan Anticorrupción 2015, las cuales incluyen algunas tales como: Sensibilización en democracia y participación ciudadana a personas en proceso de reintegración y colaboradores a partir de correo institucional, Liderar la realización de la audiencia pública nacional de rendición de cuentas, Elaborar informe de la audiencia realizada, Apoyar la realización de la audiencias públicas regionales de rendición de cuentas de los Grupos</p>



	<p>territoriales, Consolidar la información de la audiencias públicas regionales, etc...</p> <p>5.1 Tal como se reportó por parte de control Interno de Gestión, aún no se han establecido planes de mejoramiento debido a que de las auditorías realizadas en este periodo a Gestión de adquisición de bienes y servicios y la Financiera se encuentran en manos de secretaria general para su respectivo análisis y la del Grupo Territorial ACR Magdalena se realizó a finales del mes de Marzo, por tal motivo dichos planes de mejoramiento se plantearan y se les realizara el respectivo seguimiento a partir del segundo trimestre de 2015.</p> <p>Se destaca que se han realizado las gestiones necesarias para evitar que el riesgo se materialice.</p>
--	---

Proceso		Gestión Administrativa
Causas		Debilidad en la implementación del Manual para el manejo y control administrativo de los bienes de propiedad o a cargo de la entidad Debilidad en la implementación del 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		Posible
Medidas de Control	Descripción del control existente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manual para el manejo y control administrativo de los bienes de propiedad o a cargo de la entidad 2. Inventario anual de bienes de la Entidad 3. Auditoría a la administración de bienes 4. Servicio de vigilancia privada 5. Manual de Seguridad Integral 6. Pólizas de seguro
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Evitar Riesgo
	Acciones	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Realizar revisión y actualización periódica de los procedimientos para la administración de bienes 2.1 Realizar la depuración por demanda de los inventarios a través de la baja de bienes muebles 3.1 Evaluar por medio de auditorías de seguimiento a la administración de bienes 4.1, 5.1 y 6.1 Implementar el manual de seguridad integral y hacer seguimiento a su implementación
	Indicador	% Nivel de cumplimiento de las acciones establecidas



	Responsable	1,1 Christian Andrés Díaz- almacén e inventarios 2,1 Christian Andrés Díaz- Almacén e inventarios 3,1 Isauro Cabreo- Control Interno 4.1, 5.1 William Fonseca - Implementación y 6.1 Sandra
Seguimiento al cumplimiento de acciones	% Avance acciones	25%
	Descripción/ observaciones	<ul style="list-style-type: none"> El día 18 de Febrero de 2015 se realizó la actualización de la versión 3 del Manual de Administración de Bienes de propiedad de la Entidad GA-M-02. 2.1 El día 27 de marzo se finalizó la publicación de las 18 Resoluciones ofreciendo Bienes Muebles a Título Gratuito a otras Entidades Públicas de las cuales se recibieron 12 intenciones de Donación de las regionales AGUACHICA, CUCUTA, YOPAL, PASTO, APARTADO, TIERRALTA, NECOCLI, VALLEDUPAR, VILLAVICENCIO, BARRANCABERMEJA Y BOGOTA. Se ha hecho una depuración de los bienes a dar de baja. 3,1 Durante el primer trimestre se realizaron 2 auditorías a Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios, el resultado de estas aún no están en firme, toda vez que se encuentran en manos de la Secretaria General para su revisión, análisis y aprobación. 4,1 Respecto al tema de vigilancia privada, se adjudicó la licitación que permitió contratar los servicios de vigilancia privada para todas las sedes de la ACR, en cada una de ellas se cuenta con guardas de seguridad las 24 horas, los guardas poseen comunicaciones radiofónicas o celular, y tienen equipos detectores de metales, el servicio cuenta con procedimientos claros para control de perdidas, adicionalmente en la sede central y en 15 sedes de la ACR se instalaron cámaras de circuito cerrado de tv. Se inició la construcción de la modificación del manual de seguridad integral de la ACR.
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		<ul style="list-style-type: none"> Se logró evidenciar que la nueva versión del Manual de Administración de Bienes de propiedad de la Entidad GA-M-02. Se encuentra publicado en la página web de la ACR en el SIGER; http://portalsir:85/procesos/Doc/Manuales%20Instructivos/gestion%20administrativa/GA-M-02%20M%20manejo%20y%20control%20admtivo%20bienes%20prop%20V3.pdf Se allegó por parte del Coordinador del Grupo Almacén e Inventarios las 18 resoluciones ofreciendo Bienes Muebles a Título Gratuito a otras Entidades Públicas. (324, 325, 326, 327, 328, 329, 330, 331, 332, 333,





	<p>334,335, 336, 337, 338, 339, 340 y 341.)</p> <ul style="list-style-type: none"> De acuerdo a lo reportado por el Dr. William Fonseca se está trabajando en la construcción del manual de Seguridad de seguridad integral de la ACR, se allega evidencia con el borrador de lo que se trabajó en el primer trimestre. <p>Los responsables de las acciones han trabajado en su ejecución para evitar que el riesgo se consolide, contribuyendo así a realización de una administración clara y transparente de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.</p>
--	---

Proceso		Gestión Financiera
Causas		Debilidad en el control de recursos financieros No oportunidad en los registros presupuestales
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		Posible
Medidas de Control	Descripción del control existente	<ol style="list-style-type: none"> Revisión de los documentos soportes de pago que sean allegados por la dependencia solicitante. Revisar los registros financieros y contables de los pagos Seguimiento a la ejecución presupuestal (Ministerio de Hacienda y Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE).
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Reducir Riesgo
	Acciones	<ol style="list-style-type: none"> 1 Estandarizar la revisión de los documentos soportes para el pago a terceros 1.2 Fortalecer la elaboración de la certificaciones de pago por parte de los supervisores de los contratos 1 y 2 Revisión y actualización periódica del proceso de responsabilidades y gobernabilidad en la cadena de valor en los pagos de la entidad 2.1 Seguimiento mensual a través de informes al proceso presupuestal en su conjunto 3.1 Fortalecer el seguimiento presupuestal a través del acuerdo desempeño presupuestal.





	Indicador	% Nivel de cumplimiento de las acciones establecidas
	Responsable	1,1 Celmira Frasser Acevedo (Juan Carlos Herrán) - Subdirector Administrativo Financiero 1,2 Deyanira Olivera - Gestión Financiera 1 y 2 Celmira Frasser Acevedo (Juan Carlos Herrán) - Subdirector Administrativo Financiero 2,1 Gustavo Gómez - Gestión Financiera 3,1 Gustavo Gómez - Gestión Financiera
Seguimiento al cumplimiento de acciones	% de Avance acciones	21%
	Descripción/ observaciones	<p>1.1 Se envió el 06 feb 2015 a través de correo electrónico memorando MEM15-0028 "Cronograma de Recursos PAC y fechas de radicación", a todos los funcionarios y contratistas de la ACR, con el listado de chequeo de documentos soporte de cada cuenta para pago. Con base en la revisión de procedimientos en el segundo trimestre, se contribuirá a la simplificación y optimización del proceso en conjunto. A la fecha ya se han eliminado algunas impresiones que no se requerían físicas y se consultan bases.</p> <p>1.2 Se revisaron los formatos de certificación de supervisión, y está en estudio para implementación, un nuevo formato o archivo Excel para control de contratistas y así disminuir los errores y devolución en la elaboración de las certificaciones. Se hizo primer contacto en febrero con el DAPRE, y lograr convenio para compartir el uso del aplicativo de supervisión que se utiliza actualmente en el DAPRE. Igualmente se programarán capacitaciones a los supervisores en la funcionalidad de los formatos y archivo de control en Excel.</p> <p>1 y 2 Se están revisando los resultados del estudio y propuesta realizada por Ernst & Young acerca de los procedimientos del área Financiera. Con base en dichas recomendaciones se tomarán las decisiones y acciones para generar el valor agregado en cada etapa de la gestión financiera de pagos en el segundo trimestre. Se han eliminado impresiones innecesarias tomando la información de bases de datos y aplicativos.</p> <p>2.1 Se encuentran publicados en el Portal SIR / Información Presupuestal los informes mensuales de seguimiento y ejecución detallados por oficina. Se envían a cada uno de los responsables de presupuesto en cada oficina de acuerdo con el presupuesto aprobado, con el fin de mantener a la entidad con información actualizada para la toma de decisiones. Se comunica desde Plan de Adquisiciones hasta Pagos realizados.</p> <p>3.1 Se publica informe trimestral (acumulado), con la ejecución por oficina que impactan el acuerdo de desempeño con DAPRE. Asimismo, se realiza análisis mensual de ejecución y se socializará en el Comité de Desarrollo Institucional. Se ha cumplido con la meta de ejecución de recursos</p>



	acordados, a pesar de la recomposición de gastos generales por cambio obligatorio de sede central. Se cumplió reducción de presupuesto (Art. 110 Ley Ppto) y Plan de Austeridad.
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO	<p>En la Página web de la ACR, se encuentran publicados los informes mensuales de seguimiento y ejecución detallados por oficina y el informe trimestral consolidado de 01 de enero a 31 de marzo de 2015, http://portalsir:85/Informacion_ACR/InfACR_EjeañoMar2015.html</p> <p>Las acciones planteadas deben efectuarse con mayor rigurosidad y disciplina, toda vez que lo que muestran son avances que aún no han terminado. La contratación, control al gasto y los pagos son los riesgos que poseen alto impacto si se materializan, por lo tanto, debemos ser efectivos en las acciones planteadas y ejecutarlas a la mayor brevedad posible para poder efectuarles auditorías a su efectividad.</p>

Proceso	Gestión de la tecnología de la información	
Causas	<p>Falencia en la implementación del plan estratégico de la seguridad de la información</p> <p>Falencia en la seguridad de la información por uso indebido</p> <p>Carencia de mejoramiento continuo al procedimiento estandarizado</p>	
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	Posible	
Medidas de Control	Descripción del control existente	<ol style="list-style-type: none"> Validación de la implementación de los componentes del plan de seguridad Verificación del proceso de depuración de registros del sistema de Información para la Reintegración - SIR. Divulgación e implementación de las políticas de seguridad de la información y/o gestión documental (manual de seguridad de la información y manual de gestión documental)
	Tipo de control	Correctivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Reducir Riesgo
	Acciones	<ol style="list-style-type: none"> 1.1 Elaborar el plan de seguridad informática acorde con los lineamientos de Gobierno en Línea 2.1 Implementar mecanismo que permita alertar sobre registros susceptibles de depuración en el sistema de información para la Reintegración - SIR.





		<p>2.2 Implementar la política y procedimientos para eventos de ingresos, traslados, terminaciones de contrato de tal manera que se gestionen los cambios en roles y perfiles de los usuarios de los sistemas de información.</p> <p>3.1 Realizar e implementar estrategia en la seguridad del manejo y conservación de los expedientes físicos de la entidad.</p>
	Indicador	% Nivel de cumplimiento de las acciones establecidas
	Responsable	<p>1,1 Marcela Vélez- Gestión tecnológica y de la Información</p> <p>2,1 Marcela Vélez- Gestión tecnológica y de la Información</p> <p>2,2 Marcela Vélez- Gestión tecnológica y de la Información</p> <p>3,1 Jenny Acuña- Gestión Documental</p>
Seguimiento al cumplimiento de acciones	% Avance acciones	20%
	Descripción/ observaciones	<p>1.1 Se encuentra con propuesta de acompañamiento para cumplimiento del Decreto 2573 de 2014 de Colombia Digital enviada en febrero y con los últimos ajustes en marzo. Se pasó para revisión de Oficina Asesora de Planeación, Estudios Previos, Contratación. Los soportes se encuentran en Z:\Gestion Oficina TI\Plan Acción 2015. Se cuenta con un plan de trabajo especificando la situación actual, objetivos, estrategias, alcance, equipo de trabajo, riesgos, productos y cronograma general.</p> <p>Esta acción también está establecida en el plan sectorial 2015-2018 que para ese plan esta acción corresponde para el trimestre 15%; pero para el mapa de riesgos va cumpliendo con lo establecido es decir va en un 25%.</p> <p>2.1 Se está llevando a cabo depuración de control de acceso al sistema de información de reintegración a través de la mesa de trabajo del SIR. 20%</p> <p>2.2 Se llevó a cabo reunión con Talento Humano para solicitar tener en cuenta el formato para novedades y que verifiquen procedimiento. También se solicitó reunión con Contratación por lo que estas dos áreas son responsables de los colaboradores de la entidad para dar cumplimiento en la actualización de las novedades en los servicios y sistemas de información. Y se ajustó formato de Solicitud de recursos tecnológicos para novedades. 25%</p> <p>3.1 a. Formulación de procedimientos para la regulación y control. (Consulta y préstamo, organización documental, conservación del patrimonio documental de la ACR, devolución de los documentos producto de la gestión de los servidores, Tablas de Retención Documental).</p> <p>b. Documento borrador estrategia de seguridad de la documentación.</p> <p>3.1 .1. Formulación de procedimientos para la regulación y control. (Consulta y préstamo, organización documental, conservación del patrimonio documental de la ACR, devolución de los documentos producto de la gestión</p>





		de los servidores, Tablas de Retención Documental). 2. Documento borrador estrategia de seguridad de la documentación.
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		2.2 se evidenció en la página web de la ACR en el SIGER http://portalsir:85/procesos/OTI_Form.html el formato TI-F-01 Formato Solicitud de Usuario y/o Recursos Tecnológicos V3. De igual forma se Allega el documento borrador estrategia de seguridad de la documentación. Dando cumplimiento a las acciones planteadas para el primer trimestre de 2015, acciones planteadas con el fin de evitar que el riesgo de Corrupción se consolide. Los temas de seguridad son prioritarios, por lo tanto la OTI deberá darle toda la prioridad, con el propósito no solo de cumplir con las metas sectoriales y el GEL sino para darle garantías a la información sensible de la ACR

Proceso	Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios	
Causas	<ul style="list-style-type: none"> • Falencias en la aplicación estandarizada en el proceso de adquisición de bienes y servicios. • Débil análisis del sector en la determinación de los requisitos habilitantes y factores de evaluación de acuerdo con la forma como en el mercado se adquieren dichos bienes. • Celebrar contratos cuyas necesidades no están contenidos en el plan de adquirentes • Débil planeación para la determinación de las necesidades para la adquisición de bienes y servicios institucionales • Debilidad en la promoción de diálogos e incentivos en la rendición de cuentas de la entidad 	
Riesgo	Direccionamiento de procesos de contratación	
Descripción	En el confeccionamiento 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	Posible	
Medidas de Control	Descripción del control existente	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión previa de los pliegos de condiciones o estudios previos para garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente antes de su publicación. 2. Estudio y conocimiento del mercado para elaborar el análisis del sector en cada proceso de selección.



		<p>3. Mecanismos de rendición de cuentas e información a la ciudadanía sobre la gestión institucional</p> <p>4. Cumplimiento de ley de contratación.</p> <p>5. Verificar que la necesidad de contratación este incluida en el Plan Anual de Adquisiciones</p>
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Evitar Riesgo
	Acciones	<p>1.1 Fortalecer las buenas prácticas en el proceso de adquisiciones bienes y servicios</p> <p>4.1 Revisar el proceso de adquisiciones bienes y servicios y realizar los ajustes que sean necesarias acorde con la normatividad vigente y los requerimientos de la entidad.</p> <p>2.1 Determinar los requisitos habilitantes y los factores de evaluación tomando como referencia los procesos realizados en otras entidades.</p> <p>3.1 Incrementar ejercicios de diálogos e incentivos con clientes internos y externos en la rendición de cuentas de la entidad</p> <p>4.1 Desarrollar la contratación de las necesidades que están establecidas en el plan anual de adquisiciones.</p> <p>4.2 Analizar y aceptar las observaciones que generen adendas en los pliegos de condiciones de manera justificada, en donde se garantice la pluralidad de oferentes.</p> <p>4.3 Aprobar los cambios a los pliegos de condiciones que se realicen mediante adenda parte de todos los miembros del comité asesor verificador y evaluador.</p>
	Indicador	% Nivel de cumplimiento de las acciones establecidas
	Responsable	<p>1,1 Angélica Higuera - Gestión de Contratos</p> <p>4,1 Zamandha Gelvez - Gestión de Contratos</p> <p>2,1 Ana yorleny Beltrán - Estudios Previos</p> <p>3,1 Sandra Montoya - Gestión de Contratos- María Asennet Durán - Atención al Ciudadano</p> <p>4,1 Zamandha Gelvez - Gestión de Contratos</p> <p>4,2 Angélica Higuera - Gestión de Contratos</p> <p>4,3 Sandra Montoya - Gestión de Contratos</p>
o al cumplimiento de	% Avance acciones	25%



	<p>Descripción/ observaciones</p>	<p>1.1. No aplica debido a que acorde con el POA esta acción está programada para el segundo trimestre del año.</p> <p>4.1. Se identificaron los documentos que requieren ser actualizados (formatos y manual de contratación). Igualmente, se determinó que se requiere crear 2 procedimientos nuevos (Convenios y Selección Abreviada por Acuerdo Marco de Precios). Para el segundo trimestre se espera contar con las actualizaciones de los documentos revisados e identificados.</p> <p>2.1 Se han realizado 17 estudios previos, a los cuales se les determinó los requisitos habilitantes y los factores de evaluación, tomando como base en los análisis del sector de procesos consultados en el SECOP realizados por otras entidades y también la ACR.</p> <p>3.1. Se determinó la necesidad de realizar un CHAT con los Coordinadores de los Grupos Territoriales y Puntos de Atención, para lo cual se trabajará en coordinación con el Grupo de Atención al Ciudadano.</p> <p>4.1. Para llevar a cabo la contratación durante este trimestre, se verificó que estuviera programada dentro del plan Anual de Adquisiciones.</p> <p>4.2. De 17 procesos que se adelantaron, hubo modificaciones en los cronogramas en 3 procesos. Los cambios en los cronogramas obedecieron a la necesidad de ampliar los plazos en atención a las observaciones presentadas por los oferentes, lo cual demandó un mayor tiempo para su análisis y respuesta y de esta forma dar aplicación al principio de pluralidad de oferentes; del mismo modo, en el proceso de operador logístico, acorde con las observaciones presentadas frente a la evaluación preliminar de las ofertas, y en aras de garantizar el principio de transparencia y selección objetiva, la Entidad amplió el cronograma para dar traslado del nuevo informe de evaluación a los oferentes.</p> <p>4.3. Las 6 adendas realizadas en el trimestre, fueron realizadas con base en el documento de respuestas a las observaciones de los procesos elaborado por los miembros del comité asesor evaluador.</p>
<p>OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO</p>		<p>Las acciones planteadas están para cumplimiento dentro del segundo trimestre de 2015. (1.1 Fortalecer las buenas prácticas en el proceso de adquisiciones bienes y servicios, 3.1 CHAT con los Coordinadores de los Grupos Territoriales y Puntos de Atención y 4.1 Actualizaciones de los documentos revisados e identificados.)</p> <p>Se evidenciaron las 6 adendas de los siguientes procesos: "tiquetes", "Exámenes médicos", "vigilancia", "operador logístico", 2 de "Encargo fiduciario".</p> <p>De acuerdo la Información Suministrada por los responsables de cada</p>



	<p>acción se están cumpliendo las actividades necesarias para evitar que el riesgo se materialice, se aclara que Control Interno se encuentra realizando auditorías a diferentes contratos durante la vigencia, donde se verificará el cumplimiento de dichas acciones.</p> <p>Las acciones planteadas dentro de este plan, deben ser revisadas pues el control a esta política no está en la cantidad de adendas o procesos que se hagan, sino a la aplicación de los principios que rigen la contratación y la búsqueda constante del autocontrol en el cumplimiento normativo, con el propósito de aplicar imparcialidad, objetividad y selección objetiva de los contratista.</p>
--	---

Proceso		Gestión de Adquisición de bienes y servicios
Causas		Deficiente seguimiento por parte del supervisor en la ejecución financiera de los contratos, lo cual conlleva la constitución de reservas presupuestales. Falencias en la supervisión técnica de los contratos y convenios
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		Posible
Medidas de Control	Descripción del control existente	1. Aplicación de criterios para la designación de supervisores 2. Informes de supervisión de contratos 3. Auditorías a la contratación
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administración del riesgo	Opciones de manejo	Evitar Riesgo
	Acciones	1.1 Establecer estrategias que propendan por el mejoramiento en las actividades de supervisión de contratos y convenios 1.2 Validar el perfil y la idoneidad de los supervisores 2.1 Mejorar el seguimiento financiero por parte del supervisor para evitar la constitución de reservas y en caso de constituirse que estén válidamente justificadas. 3.1 Analizar y revisar en el plan de mejoramiento a las acciones establecidas al proceso
	Indicador	% Nivel de cumplimiento de las acciones establecidas



	Responsable	1,1 Zamandha Gelvez - Gestión de Contratos 1,2 Zamandha Gelvez - Gestión de Contratos 2,1 Deyanira Olivera - Gestión Financiera 3,1 Isauro Cabrera - Control Interno
Seguimiento al cumplimiento de acciones	% Avance acciones	24%
	Descripción/ observaciones	<p>1.1. Durante el primer trimestre se inició la estructuración de una circular que establece y reitera lineamientos para mejorar la gestión de la supervisión dando aplicación al principio de transparencia.</p> <p>1.2. Se identificó la necesidad de ajustar el manual de supervisión e interventoría para incluir lineamientos para designación de supervisores. Se espera tener actualizado el manual en este sentido, para el segundo trimestre.</p> <p>2.1 Con base en el memorando enviado a los supervisores con fecha 06 feb 2015, se detectó que siguen enviando informes con errores y por ende devoluciones, para esto se enviaron correos institucionales recordando el cumplimiento de los requisitos para pago, así como las fechas oportunas de radicación. Se programará la capacitación a los supervisores para el diligenciamiento de los certificados y uso de las herramientas que se proponen y que están en evaluación, para control de los contratos, para segundo trimestre.</p> <p>3,1 Durante el primer trimestre se realizaron 2 auditorías a Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios, el resultado de estas aún no están en firme, toda vez que se encuentran en manos de la Secretaria General para su revisión, análisis y aprobación. Por tal motivo aún no se han formulado planes de mejoramiento a dichas auditorias.</p>
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		1.1 La Asesora Grupo de Gestión Contractual Zamandha A. Gelvez, allegó el avance de la circular que establece y reitera lineamientos para mejorar la gestión de la supervisión dando aplicación al principio de transparencia. En la cual se relacionan la estructura de la circular (Reiteración del manual de supervisión publicado en el SIGER, Importancia del seguimiento al cumplimiento del contrato en relación con los fines del Estado Ejecución y finalidades del estado artículo 4, 14 y 26 ley 80 de 1993 diferencia en las actividades de dirección, control y vigilancia para diferenciar las actuaciones de supervisión y del ordenador del gasto numeral 5 artículo 26 de la ley 80 de 1993, etc.) , los temas a recordar (Deberes del supervisor, Revisar la legalidad del contrato y/o convenio, Cumplir con las actividades de delegación, Revisar requisitos de ejecución y de finalización del contrato y/o convenio, etc) y Acciones



	<p>con planeación (Solicitar modificación informe de actividades (incluir la firma del supervisor), Solicitar modificación informe final de actividades (documentación), Solicitar formato cierre de expediente contractual, Por determinar más cambios de formatos, en razón de la estructuración, etc.).</p> <p>2.1 Se debe tener un énfasis más estricto con relación a la supervisión de contratos, toda vez que aún se reportan informes con errores y por ende devoluciones, con el fin de generar una administración transparente y efectiva que contribuya al cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales de la ACR.</p> <p>Como se enunció anteriormente el Grupo de Control Interno de Gestión realizó las auditorias programadas para el primer trimestre pero no se han formulado planes de mejoramiento toda vez que los informes se encuentran en manos de la Secretaria General para su revisión, análisis y aprobación, por tal motivo el seguimiento a planes de mejoramiento se llevaran a cabo a partir del segundo trimestre de 2015.</p> <p>La fase de ejecución debería formular otras acciones adicionales que garanticen la entrega oportuna de los bienes y servicios y la calidad de los mismos.</p>
--	--

Proceso		Apoyo jurídico y asesoría legal
Causas		<ul style="list-style-type: none"> • Conductas omisivas o extralimitación de funciones • No cumplimiento en los términos de ley para la respuesta de los requerimientos judiciales
Riesgo		Daño antijurídico a la entidad
Descripción		Riesgo de cambio de direccionamiento y/o afectación al patrimonio de la Entidad
Análisis del riesgo		Posible
Medidas de Control	Descripción del control existente	1 Seguimiento y control a los procesos judiciales en contra de la Entidad 2 Aplicación de la política de daño antijurídico
	Tipo de control	Preventivo
Tratamiento administrativo del riesgo	Opciones de manejo	Evitar Riesgo
	Acciones	1.1 Revisar semestralmente los procedimientos del proceso de Apoyo jurídico y asesoría legal relacionados con la defensa jurídica de la Entidad



		2.1 Implementar la política de prevención de daño antijurídico según los fallos proferidos a favor o en contra de la Entidad. 1 y 2 Implementación de las directrices impartidas por la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado.
	Indicador	% Nivel de cumplimiento de las acciones establecidas
	Responsable	1,1 Jesús Gutemberg - Oficina Aseara de Jurídica 2,1 Jesús Gutemberg - Oficina Aseara de Jurídica 1 y 2 Jesús Gutemberg - Oficina asesora de Jurídica
Seguimiento al cumplimiento de acciones	% Avance acciones	25%
	Descripción/ observaciones	1.1. En el primer trimestre no hubo lugar a modificaciones de los procedimientos existentes o inclusión de nuevos relacionados la defensa jurídica de la entidad. 2.1. Se está implementando la política de prevención de daño antijurídico pero a la fecha no existe ningún fallo judicial en contra de la entidad. 1 y 2 La Oficina Asesora Jurídica se encuentra en proceso de revisión de las directrices emanadas de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado con el objeto de proceder a su implementación según las necesidades de la Entidad.
OBSERVACIÓN CONTROL INTERNO		Se está trabajando en el cumplimiento de las acciones planteadas, con el fin de evitar que el riesgo se materialice y afecte el buen funcionamiento y actuar transparente de la ACR.

CONCEPTO DE CONTROL INTERNO SOBRE EL PRIMER COMPONENTE:

Respecto al análisis realizado de las acciones reportadas dentro del primer trimestre en el mapa de riesgos de Corrupción, se puede concluir que:

- Se atendieron las recomendaciones planteadas por control Interno de Gestión, conforme a establecer indicadores que permitan medir el cumplimiento de las acciones planteadas y así establecer porcentajes de cumplimiento, acordes con el avance de cumplimiento.
- En cuanto al proceso de Gestión Administrativa, el Riesgo de Pérdida de bienes de la Entidad de acuerdo a la acción planteada de Implementar el manual de seguridad integral y hacer seguimiento a su implementación, se evidenció que se está trabajando es en la actualización de dicho manual para luego empezar su implementación, por tal motivo se hace necesario adecuar la acción desde actualización y por ende implementación del Manual de Seguridad Integral.
- Se reconoce que durante el primer trimestre las dependencias encargadas reportaron el cumplimiento y avance de las acciones planteadas para dicho periodo, pero se reitera que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, no está siendo efectivo como estrategia de mitigación o eliminación de los riesgos





potenciales de corrupción ni como instrumento de toma de decisiones, sino para cumplir un requisito de ley.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Este Componente busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Administración Pública, en donde la entidad debe Simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. Toda vez que a mayor cantidad de trámites aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de Corrupción y que a su vez afecten la eficiencia, eficacia, efectividad y transparencia de la administración Pública.

Una efectiva estrategia de Racionalización de Tramites deberá estar encaminada a:

- 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 ello la Agencia Colombiana para la Reintegración dentro del plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015, estableció dos metas relacionadas con el Mejoramiento de Tramites de la entidad para cumplimiento en el cuarto trimestre. Relacionados a continuación y que además se encuentra publicado en la Página web de la ACR. (<http://www.reintegracion.gov.co/es/agencia/Documentos%20Plan%20anticorruptin%20y%20de%20atencin%20al%20ciud/Plan%20I%202015.pdf>)

Producto	Actividad	Indicador	Responsable
Mejoramiento de tramites en la entidad	Elaborar metodología de diagnóstico, Realizar mesas de trabajo con dependencia respectivas para levantar información, Elaborar y socializar informe de diagnóstico, Formular y concertar plan de trabajo para la implementación del mejoramiento de trámites.	Diagnóstico situacional sobre trámites críticos en la ACR	CLAUDIA XIMENA ABELLA FERNANDEZ
	Implementar plan de trabajo para la implementación del mejoramiento de tramite priorizado	Número de trámites racionalizados	CELMIRA FRASSER ACEVEDO

A la fecha en el SUIT 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 se logró evidenciar que la Agencia Colombiana para la Reintegración dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2015, cuenta con dos metas relacionadas con racionalización de Trámites, pero no se pudo identificar que se cuente con los documentos técnicos de dicha estrategia ni de su implementación.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

De conformidad con el artículo 78 de la ley 1474 de 2011, el cual señala que: "Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública..... En todo caso, las entidades señaladas en este artículo tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional, los cuales serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de rendición de cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010." Al igual 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 la Agencia Colombiana para la Reintegración en el Plan Anticorrupción 2015 señaló las actividades a realizar con respecto a este componente, actividades que se encuentran relacionadas a continuación y en la página web de la ACR:

<http://www.reintegracion.gov.co/es/agencia/Documentos%20Plan%20anticorruptin%20y%20de%20atencin%20al%20ciud/Plan%20I%202015.pdf>



Producto	Actividad	Indicador	Responsable
Acciones de formación y sensibilización para la democracia y participación Ciudadana.	Realizar fase de formación ciudadana del modelo de reintegración comunitaria en los 10 municipios escogidos, Realizar grupos focales con PPR según cada enfoque diferencial: curso de vida e indígenas.	Número de acciones de formación y sensibilización en democracia y participación ciudadana realizadas.	MARIA DEL PILAR RUIZ BRAVO
Acciones de sensibilización para la Democracia y Participación Ciudadana.	Sensibilización en democracia y participación ciudadana a personas en proceso de reintegración y colaboradores a partir de correo institucional	Número de acciones de sensibilización en democracia y participación ciudadana realizadas	JOHN JAIRO ZUÑIGA SERNA
Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas participativas	Liderar la realización de la audiencia pública nacional de rendición de cuentas, Elaborar informe de la audiencia realizada	Número de audiencias públicas nacionales realizadas	JOHN JAIRO ZUÑIGA SERNA
	Apoyar la realización de las audiencias públicas regionales de rendición de cuentas de los Grupos territoriales, Consolidar la información de las audiencias públicas regionales.	Número de audiencias regionales de Rendición de Cuentas participativa	NELSON SARRIA MUÑOZ
Charlas de sensibilización en mecanismos de participación ciudadana y control social	Articular con el DAFP el acompañamiento y delegación profesional para realizar las charlas, Elaborar cronograma de charlas, Ejecutar de acuerdo al cronograma de charlas	Número de acciones de sensibilización en mecanismos de participación ciudadana y control social realizadas	PATRICIA OCHOA RESTREPO
Chat y/o Foros virtuales	Articular con la Dirección Programática de Reintegración priorización temática en los espacios virtuales, Realizar cronograma de espacios virtuales, Administrar espacios virtuales de acuerdo al cronograma definido	No. de chats y/o foros virtuales realizados	PATRICIA OCHOA RESTREPO
Contenidos elaborados y difundidos que apoyan los procesos de participación ciudadana y rendición de cuentas.	Producción de contenidos que contribuyen a la rendición de cuentas continua de la entidad, Apoyo a la audiencia de rendición de cuentas de la entidad, Contenidos publicados o difundidos sobre el proceso de reintegración en medios de comunicación (free press).	Número de contenidos elaborados y difundidos.	MARGARITA MARIA PALACIO JARAMILLO
Escenarios de Socialización de la Política de Reintegración Social y Económica	Participación de la ACR en espacios de encuentro (foros, seminarios, conversatorios, etc.), Reuniones o encuentros de los GT con actores estratégicos o grupos de interés, Realización de reuniones con jefes de misión, asesores y consejeros, y Directivos del Sector Privado, Giras inteligentes en región	Número de escenarios de socialización realizados	NATALIA SALAZAR ESPINOSA



Producto	Actividad	Indicador	Responsable
Evaluación a proceso de rendición de cuentas y participación ciudadana	Realizar informe de evaluación de las acciones de rendición de cuentas y participación implementadas durante el año 2015	Número de informes de evaluación de las acciones de rendición de cuentas y participación ciudadana realizadas	ISAURO CABRERA VEGA
Información de la gestión institucional a la ciudadanía en general	Realizar los informes de gestión planes y procesos de la entidad, Realizar informe para el congreso, Elaborar los informes para rendición de cuentas y de las audiencias públicas realizadas	Número de informes de gestión institucional publicados	ROSANA VILLANUEVA DIAZ
Mecanismos de participación de las personas en proceso de reintegración en los procesos de planeación de la entidad	Articular con Planeación y DPR las propuestas de acciones a pilotear, Definir Escenarios y Cronograma, Ejecutar de acuerdo al cronograma Los pilotos de participación.	Número de procesos de planeación en los que participan las personas en proceso de reintegración	PATRICIA OCHOA RESTREPO
Proyecto de Fortalecimiento de la Dimensión Ciudadana	Fortalecimiento del equipo de reintegradores en temas de democracia y ciudadanía, Caja de Herramientas para la implementación de la dimensión ciudadana.	Porcentaje de implementación proyecto de fortalecimiento dimensión ciudadana	DIEGO JULIAN JONES NAVAS
Ruta de Reintegración con enfoque de ciudadanía.	Cumplimiento del Plan de Trabajo con enfoque de ciudadanía.	Personas en proceso de reintegración que culminan su ruta de reintegración con enfoque ciudadana	MARIA ELVIRA LAVERDE GUZMAN
Sondeo sobre Rendición de cuentas y participación ciudadana realizadas	Realizar el seguimiento a las acciones adelantadas en el marco de la estrategia (acciones)	Número de encuesta de Rendición de cuentas y participación ciudadana realizadas	MARIA ASSENETH DURAN VELANDIA

Para el primer trimestre de 2015 de acuerdo al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, cada una de las dependencias responsables reportó el siguiente cumplimiento:

Actividad	Indicador	Acciones/Reporte de Cumplimiento
Sensibilización en democracia y participación ciudadana a personas en proceso de reintegración y colaboradores a partir de correo institucional	Número de acciones de sensibilización en democracia y participación ciudadana realizadas	4/13/2015 8:46:29 a. m.(94376036): se realizó una jornada en el grupo territorial de Medellín con PPR de consulta para la planeación estratégica 2015 – 2018 Se da cumplimiento del 50% de lo planeado para este trimestre.





Actividad	Indicador	Acciones/Reporte de Cumplimiento
<p>Articular con la Dirección Programática de Reintegración priorización temática en los espacios virtuales, Realizar cronograma de espacios virtuales, Administrar espacios virtuales de acuerdo al cronograma definido</p>	<p>No. de chats y/o foros virtuales realizados</p>	<p>En canal virtual y cumpliendo con el plan operativo realizamos un primer chat (Herramientas de participación ciudadana en línea (Chat) 17-03-2015) y dos foros (Plan de Acción Institucional 2015 (Foro) 26-01-2015), ¿Cuál es su aporte a la paz de Colombia? (Foro) 17-03-2015 / 15-04-2015)). Uno de los foros permitió a la ciudadanía aportar y observar el Plan de Acción institucional y los comentarios fueron remitidos a la oficina de Planeación como aporte al documento final. Por otro lado, el primer Chat realizado en el 2015 fue orientado al manejo de las herramientas de participación ciudadana de la página web para los asistentes de atención de todo el país.</p> <p>Para el tema de los Chats se hizo una promoción interna de las salas mediante envío de correos electrónicos con el fin de incentivar el uso de esas herramientas, teniendo en cuenta las políticas de austeridad que nos rigen actualmente. Igualmente, se generó una guía práctica para la creación de foros con la misma intensidad de promoción de ese espacio y su uso."</p>
<p>Producción de contenidos que contribuyen a la rendición de cuentas continúa de la entidad, Apoyo a la audiencia de rendición de cuentas de la entidad, Contenidos publicados o difundidos sobre el proceso de reintegración en medios de comunicación</p>	<p>Número de contenidos elaborados y difundidos.</p>	<p>4/15/2015 9:46:17 a. m. (52802298): De acuerdo al resultado reportado en el primer trimestre de 2015, el Grupo de Comunicaciones cumplió el 110% de lo planeado en términos de contenidos que contribuyan a la rendición de cuentas y a la divulgación permanente de nuestra gestión.</p>
<p>Participación de la ACR en espacios de encuentro (foros, seminarios, conversatorios, etc.), Reuniones o encuentros de los GT con actores estratégicos o grupos de interés, Realización de reuniones con jefes de misión, asesores y consejeros, y Directivos del Sector Privado, Giras inteligentes en región</p>	<p>Número de escenarios de socialización realizados</p>	<p>Para el Primer trimestre de 2015, Se Realizaron 12 escenarios de Participación de la ACR,</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participaciones de la ACR a nivel nacional: <ul style="list-style-type: none"> Marzo 6: Foro Presidentes Plenaria Enero 23: Foro de Presidente mesa de Paz • Reuniones o encuentros en Grupos Territoriales: <ul style="list-style-type: none"> Marzo 1: Visita de la Representante de Naciones Unidas sobre Violencia Sexual a Chocó Feb 16: Visita del Canciller de Alemania al GT Bogotá • Reuniones o encuentros. <ul style="list-style-type: none"> Ene. 29: Reunión con Junta Directiva de Asocolflores. Ene 14: Reunión con embajador de Suiza Feb 5: Reunión Embajador de Francia Mar 9: Reunión Embajada de Canadá Mar 4: Reunión Embajada de Cuba • Espacios de deliberación <ul style="list-style-type: none"> Feb. 17: Visita Estratégica de funcionarios de RCN a Villavicencio. Abr 13: Visita estratégica de la embajada de Suiza





Actividad	Indicador	Acciones/Reporte de Cumplimiento
		<ul style="list-style-type: none"> Giras internacionales. Feb 23- 25: Gira Internacional a EE.UU Feb 26-27: Gira Internacional a España
Realizar los informes de gestión planes y procesos de la entidad, Realizar informe para el congreso, Elaborar los informes para rendición de cuentas y de las audiencias públicas realizadas	Número de informes de gestión institucional publicados	4/13/2015 11:10:30 a. m.(39782590): Para el primer trimestre se programó la elaboración del Informe de Gestión institucional correspondiente a la vigencia 2014, que recogió el cumplimiento de los indicadores SISMEG, el cierre del Plan Estratégico 2010-2014, la ejecución de los planes de Acción, Operativos de Grupos y los resultados de la Gestión del Riesgo. El Informe se publicó el día 30 de Enero en la página WEB de la entidad para socialización a toda la ciudadanía.
Articular con Planeación y DPR las propuestas de acciones a pilotear, Definir Escenarios y Cronograma, Ejecutar de acuerdo al cronograma Los pilotos de participación.	Número de procesos de planeación en los que participan las personas en proceso de reintegración	Durante el primer trimestre se realizó un proceso: <ul style="list-style-type: none"> Sistematización Mesas de Trabajo Jornada de Consulta para Planeación Estratégica 2015 – 2018, el 10 de marzo de 2015. En Medellín.

OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO:

De acuerdo al análisis efectuado anteriormente se puede concluir, que se han realizado las acciones y actividades planteadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con respecto a rendición de cuentas, toda vez que se ha cumplido con el 100% de dichos compromisos, a excepción del número de acciones de sensibilización en democracia y participación ciudadana realizadas, toda vez que se cumplió con el 50% , además no se logró evidenciar documento técnico que contenga la estrategia de Rendición de cuentas de la ACR para el año 2015.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

A través de este componente se busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Dentro del Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2015, de la Agencia Colombiana para la Reintegración, se plantean 5 metas encaminadas a fortalecer la cultura de servicio y el proceso de atención al ciudadano en la entidad, las cuales son:

- ❖ Encuentro Nacional de Atención y servicio al Ciudadano con asistentes de atención.
- ❖ Acciones de sensibilización en cultura del servicio.
- ❖ Zonas lúdicas para los hijos de las PPRS.





- ❖ Medición de la satisfacción de PPRS, Familia y ciudadanía, frente a los servicios y atención ofrecidos por la entidad.
- ❖ PPRS y familias entrenados en alfabetización digital

Para el primer trimestre de 2015 El grupo de Atención al Ciudadano desarrolló las siguientes acciones, las cuales estuvieron encaminadas al fortalecimiento en la Atención al Ciudadano en la Entidad:

- “En relación con la sensibilización a colaboradores en temas relacionados con cultura de servicio, enviamos una pieza de comunicación virtual donde además de reforzar conceptos relacionados con las PQRS-D, se invitaba a colaboradores a revisar la nueva versión del manual interno para trámite y manejo de las PQRS-D. El mensaje expresaba que las PQRS-D son responsabilidad de Todos en la Agencia. Adicionalmente, se envió una comunicación por SIGOB a todas las dependencias con código MEM 15-003062, a través de la cual se daban las instrucciones para la realización de los informes trimestrales del 2015. Esta acción fue reforzada a través de correos electrónicos donde anexamos formatos diseñados para facilitar la presentación de esos informes.

**Y, hablando de
PQRS-D...**

**¿Qué son las
PQRS-D?**

- ¿QUÉ ES UNA PETICIÓN?**
Es todo solicitud respetuosa interpuesta por los ciudadanos a las autoridades por motivos de interés particular o general.
- ¿QUÉ ES UNA QUEJA?**
Es la manifestación de profunda, intensa e insuperable insatisfacción que formula una persona en relación con una conducta que cometen o omite de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ¿QUÉ ES UN RECLAMO?**
Es el derecho que tiene todo persona de exigir, reclamar o denunciar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación o calidad de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ¿QUÉ ES UNA SUGERENCIA?**
Es la manifestación por una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- ¿QUÉ ES UNA DENUNCIA?**
Es la puesta en conocimiento de una conducta (posiblemente irregular) para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ética y profesional.

¡EL MANUAL DE PQRS-D HA CAMBIADO!

- Haga clic [AQUÍ](#) para conocer la nueva versión del documento en el que encontrará todo lo relacionado con la gestión de las PQRS-D y recuerde, **la gestión de las PQRS-D en la entidad (ES RESPONSABILIDAD DE TODOS)**

- Con grupo territorial ACR Casanare, realizamos una jornada virtual del refuerzo en cultura de servicio y atención ciudadana a raíz de una petición puntual del grupo territorial. Se hizo mediante una videoconferencia. Es importante resaltar que la oficina de atención al ciudadano usa el contenido de esa charla periódicamente, en los diferentes espacios que se tienen con los grupos territoriales.
- En el frente de democracia y participación ciudadana, se enviaron algunas piezas que pudimos ver como protector de pantalla en su momento y que tenían relación con conceptos asociados al control social, con definiciones y ejemplos. La intención es ir sensibilizando poco a poco a los colaboradores con estos temas, para que estemos preparados para posibles conformaciones de grupos de interés.”





Control Social



... el derecho y deber que tiene todo ciudadano para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos prestados por el Estado y los particulares, garantizando así la gestión comunitaria.

OBSERVACIÓN DE CONTROL INTERNO

Del cuarto Componente, se puede concluir que la ACR ha venido trabajando en el cumplimiento de actividades encaminadas a mejorar el proceso de atención al ciudadano y se continuará trabajando arduamente en el tema, buscando una satisfacción del 100% por parte de la ciudadanía en general.

OBSERVACIONES FINALES

Se efectuaron auditorías a los contratos 739 del 2013 con el contratista Pedro Alfonso Hernández Abogados Consultores, 639 del 2013 con el contratista ERNST&YOUNG, 608 del 2013 con el contratista Unión Temporal Logística Unida y 995 de 2013 con el contratista E-COMERCE GLOBAL S.A.S, donde se encontraron unas posibles irregularidades y actos de corrupción como por ejemplo:

- Sobrecostos en la adquisición de productos,
- Falta de supervisión,
- Cancelar eventos no ejecutados (realizados),
- Concentración en la solicitud de cotizaciones,
- Falta de recibos a Satisfacción,
- Falta de seguimientos,
- Pagar sin los soportes debidos, entre otros.

Dichos informes reposan en la Oficina de Control Interno y fueron entregados a la Dirección General de la ACR y a la Secretaría de Transparencia para que se obre a conformidad.

Cordialmente

ISAURO CABRERA VEGA
Jefe Control Interno