



**AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)**

**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN,  
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
TERCER SEGUIMIENTO CON CORTE A DICIEMBRE 31 DE 2018**

**BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2019**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>2. OBJETIVOS</b> .....	3
<b>3. ALCANCE</b> .....	3
<b>4. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS</b> .....	4
<b>5. LIMITACIONES</b> .....	5
<b>6. ANTECEDENTES</b> .....	5
<b>7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO</b> .....	6
7.1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	6
7.2. Mapa de Riesgos de Corrupción del segundo cuatrimestre de la Vigencia 2018. 12	
<b>8. CONCLUSIONES</b> .....	15

## **1. INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011; la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información); el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015; el decreto 124 del 26 de enero de 2016; y, también, los numerales 1 y 2 del capítulo V correspondiente al documento “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana”, el Grupo de Control Interno de Gestión de la Agencia presenta el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al tercer cuatrimestre de la Vigencia 2018 en sus cinco (5) componentes, a saber: Atención al Ciudadano; Gestión de Riesgos de Corrupción; Racionalización de Trámites; Rendición de cuentas; Participación Ciudadana; y, Transparencia y Acceso a la Información.

## **2. OBJETIVOS**

- Efectuar el seguimiento y control a la implementación y avance de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Plan de Participación Ciudadana.
- Verificar el cumplimiento de las acciones previstas para el manejo de los Riesgos de Corrupción identificados para la Vigencia 2018.
- Identificar aspectos por mejorar en los reportes de avance de las acciones de manejo de riesgo y el monitoreo efectuado por los líderes de proceso, base para la identificación, formulación y actualización de los riesgos de corrupción.
- Verificar la eficiencia y eficacia de los Módulos de Planeación Estratégica y Riesgos del Sistema Integrado de Gestión para la Reintegración (SIGER), como herramienta de seguimiento y control para los usuarios de los procesos.

## **3. ALCANCE**

La presente evaluación se efectuó basada en el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana y las acciones de manejo de Riesgos de Corrupción contempladas para el cierre de la Vigencia 2018. El seguimiento se realizó a partir de la información registrada en el aplicativo del Sistema Integrado de Gestión para la

Reincorporación (SIGER) y las evidencias suministradas por los procesos y/o dependencias en las carpetas compartidas dispuestas para esto.

#### **4. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS**

Para efectuar el seguimiento y evaluación al cumplimiento del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana y la revisión de las acciones del Mapa de Riesgos de Corrupción, correspondiente al tercer cuatrimestre de la Vigencia 2018, se verificó el cumplimiento de las metas planteadas de acuerdo con la siguiente metodología:

- Teniendo en cuenta que el SIGER se encuentra parametrizado para que, los colaboradores de la Entidad responsables del manejo de los indicadores establecidos en el Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana, reporten de manera trimestral los avances realizados sobre los mismos, el seguimiento realizado por el Grupo de Control Interno de la Agencia se efectuó basado en los reportes efectuados durante la Vigencia 2018.
- En relación con los Riesgos de Corrupción, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Gestión del Riesgo (DE-M-02, V.5), la periodicidad establecida para el reporte de seguimiento al cumplimiento de las acciones de manejo de riesgo es mensual, a partir de lo cual se evaluó el avance con corte al 31 de diciembre de 2018.
- De igual forma, de acuerdo con el Manual antes señalado, los líderes de los procesos deben registrar de manera trimestral el monitoreo para cada riesgo razón por la cual este reporte corresponde al análisis final y cierre de la Vigencia 2018.
- Como documento de apoyo se realizó una la Matriz de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; Mapa de Riesgos de Corrupción; y Plan de Participación Ciudadana, que sustenta la evaluación y seguimiento final de dicho Plan.

## 5. LIMITACIONES

- Ausencia en el cargue de evidencia por parte de los responsables para el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en los indicadores.
- Por el tiempo limitado no se tiene publicado el informe de la gestión acerca del Plan Anticorrupción y de Atención ciudadano.
- Ejercicio de promoción del dialogo sobre los informes realizados en la Agencia.
- Acceso a la información acerca de las campañas de promoción y, también, acerca de las campañas de sensibilización realizadas.
- Nivel de implementación del Plan de Conservación Documental de la Vigencia 2018.
- Informes de solicitudes de acceso a la información de la Vigencia 2018.

## 6. ANTECEDENTES

La Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; el Plan de Participación Ciudadana y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Vigencia 2018 fueron elaborados y actualizados bajo la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), los cuales fueron publicados en el portal electrónico de la Agencia con el fin de recibir comentarios, aportes, sugerencias y observaciones de la Ciudadanía.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y, también, el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Agencia se encuentran publicadas en el portal electrónico de la Entidad; los mismos se pueden consultar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/anticorruptcion.aspx>.

Como fuente de información para la verificación del Plan Anticorrupción y Atención Ciudadana y los Riesgos de Corrupción se tuvo en cuenta la información reportada en el SIGER para el tercer cuatrimestre y cierre definitivo de la Vigencia 2018.

## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### 7.1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

En relación con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el seguimiento y evaluación se efectuó sobre la información reportada en el aplicativo SIGER, el cual contempla un total de 26 indicadores distribuidos por componente y subcomponente con un **cumplimiento del 99.78%**, y el Plan de Participación Ciudadana con un **cumplimiento del 94.32%**, de acuerdo con el siguiente detalle:

Componente	Subcomponente	Actividad	Indicador	Resultado diciembre 31 de 2018		
				Valor Planeado	Valor Ejecutado	Avance (%)
Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de la Atención al Ciudadano	1. Sensibilización en atención a personas con discapacidad visual. 2. Sensibilización en atención a personas con discapacidad auditiva. 3. Realizar el aprovechamiento del uso del correo electrónico, atencionACR@acr.gov.co, dispuesto para la comunicación interna y externa con los usuarios. 4. Apoyar la difusión interna y externa de información referente a la prestación de los servicios misionales de la Entidad.	Nivel de cumplimiento de las acciones de fortalecimiento de los canales de atención 2018	100.00	100.00	100,00
		1. Encuentro Nacional de Atención al Ciudadano con Asistentes de Atención, a través del canal que se defina. 2. Acciones de sensibilización y de fortalecimiento en cultura del servicio con énfasis en protocolos de atención (4 acciones). 3. Divulgación y sensibilización de los resultados de la Estrategia de Cliente Incognito y encuesta de percepción realizada en 2017	Nivel de cumplimiento acciones de fortalecimiento cultura del servicio 2018..	100.00	100.00	100,00
		1. Estudio de percepción y satisfacción a la población objeto de atención de la ARN, frente a la atención y prestación de servicios (1 estudio). 2. Medición interna sobre la pertinencia de las respuestas de PQRSD (4 mediciones). 3. Medición del Call Center sobre la calidad de las llamadas del Call Center (4 mediciones).	Número de mediciones realizadas 2018	9.00	9.00	100,00
		1. Actualizar los procedimientos de acuerdo con los posibles cambios o disposiciones normativas (por demanda). 2. Mantener actualizado el registro público de derechos de petición (4 actualización). 3. Realizar informes de PQRSD (4 trimestrales, 2 semestrales).	Porcentaje de actualizaciones del sistema de PQRSD 2018	100.00	100.00	100,00
Gestión de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1. Concertar mapa de riesgos de corrupción con dependencias. 2. Socializar en página web para consulta de la ciudadanía	Mapa de riesgos de corrupción 2018 aprobado y publicado	1.00	1.00	100,00
		1. Concertar mapa de riesgos de corrupción con dependencias. 2. Socializar y publicar mapa.	Mapa de riesgos de corrupción 2019	1.00	1.00	100,00
	Monitoreo y Revisión de los mapas de riesgos	1. Registrar los avances de las acciones por parte de los líderes del proceso	Actualización del mapa de riesgos 2018	2.00	2.00	100,00
	Política de Administración de Riesgos	1. Concertar revisión de la Política con las dependencias. 2. Socializar y publicar política ajustada.	Política de Gestión del Riesgo ajustada 2018	1.00	1.00	100,00
	Seguimiento a los riesgos de corrupción	1. Realizar el seguimiento a las acciones de riesgos de corrupción. 2. Elaborar los informes correspondientes.	Informes de seguimiento de los riesgos de corrupción 2018	3.00	3.00	100,00

## INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA TERCER CUATRIMESTRE – VIGENCIA 2018

Participación Ciudadana	Mecanismos de participación en la gestión	1. Diseñar participativamente el plan. 2. implementar el plan 3. Seguimiento a las acciones del plan. 4. Realizar informe de la gestión del plan	Nivel de cumplimiento del plan de participación ciudadana	100.00	94,32	94,32
Racionalización de trámites	Acciones tecnológicas para la racionalización de trámites	1. Analizar los trámites actuales para identificar cual es susceptible de racionalización. 2. Validar información con el proceso correspondiente de la Entidad. 3. Registrar Plan de Racionalización de trámites en SUIT. 4. Realizar racionalización en Sistema unificado de información de tramites	Trámites racionalizados (Beneficio de gestión de formación para el trabajo para el participante en proceso de Reintegración y Beneficio de gestión en educación para participantes del proceso de reintegración)	2.00	2.00	100,00
Rendición de Cuentas	Diálogo	1. Realizar informe previo de Audiencia 2. Construir e implementar plan para Audiencia 3. Realizar la audiencia Pública Nacional de Rendición de Cuentas 4. Realizar informe de la Audiencia	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	1.00	1.00	100,00
		1. Colocar para observaciones en página web e intranet informes de gestión 2. Recoger y sistematizar observaciones	Ejercicio de dialogo sobre informes realizados	3.00	3.00	100,00
	Fortalecimiento y Evaluación	1. Elaboración de documento memoria del proceso de rendición de cuentas (incluyendo resultados de los mecanismo de evaluación aplicados)	Informe del proceso de rendición de cuentas 2018	1.00	1.00	100,00
		Identificar otros canales de divulgación de resultados de la RC	Mecanismos de divulgación y/o publicación de resultados de la estrategia de rendición de cuentas 2018	1.00	1.00	100,00
	Incentivos	1. Preparación ejes y metodología de campañas 2. Ejecución de las campañas 3. Informe de campañas realizadas	Campañas de promoción realizadas	3.00	3.00	100,00
		1. Preparación ejes y metodología de campañas de sensibilización 2. Ejecución de las campañas 3. Informe de campañas realizadas	Campañas de sensibilización realizadas	3.00	3.00	100,00
	Información	Difundir las siguientes actividades propuestas: encuentros empresariales en región, voluntariados, ferias de emprendimiento, eventos, entre otras iniciativas (1. Elaborar comunicados de prensa y artículos relacionados a nivel nacional y regional. 2. Realizar y publicar contenidos para redes sociales. 3. Gestionar ante medios de comunicación (radio, prensa, televisión o .com) artículos relacionados con las iniciativas de corresponsabilidad).	Número de publicaciones en redes sociales, medios de comunicación y/o iniciativas comunicativas sobre corresponsabilidad.	100.00	100.00	100,00
		Visibilizar las iniciativas comunitarias del proceso de la política de reintegración (. Elaborar comunicados de prensa y artículos relacionados a nivel nacional y regional para visibilizar las iniciativas. 2. Realizar y publicar contenidos para redes sociales. 3. Gestionar ante medios de comunicación (radio, prensa, televisión o .com) artículos relacionados con las iniciativas)	Número de publicaciones en redes sociales, medios de comunicación y/o iniciativas comunicativas sobre el proyecto de comunidades	100.00	100.00	100,00
Transparencia y acceso a la información	Criterio diferencial de accesibilidad	Articular acciones conjuntas entre la Oficina de Tecnologías de la Información y la Oficina de Comunicaciones para el cumplimiento permanente de la norma WCAG 2.0 en el nivel de aceptación AA.	Evaluación de cumplimiento a página web mediante aplicación de herramienta Tawdis 2018	1.00	1.00	100,00
	Gestión de la Información	1. Implementar el Sistema Integrado de Conservación de la ARN mediante la ejecución del PCD 2017-2022 (plan mediano plazo). 2. Realizar el seguimiento a la implementación del Sistema Integrado de Conservación	Nivel de implementación del Plan de Conservación Documental Vigencia 2018	100.00	100.00	100,00
		1. Primer trimestre: Diseño de una campaña de sensibilización de las políticas de seguridad de la información y las condiciones de uso de la información. 2. Segundo trimestre: Dictar dos charlas de sensibilización sobre las políticas de seguridad y condiciones de uso de la información para funcionarios y contratistas nuevos y antiguos de la ARN. 3. Tercer trimestre: Solicitud de implementación de la campaña de sensibilización a la Oficina Asesora de Comunicaciones 4. Cuarto Trimestre: Evaluación de conocimientos sobre las políticas de seguridad y condiciones de uso de la información a una muestra del 10% de la población objetivo.	Actividades de sensibilización y concienciación sobre los temas relacionados con las políticas de seguridad de la información y políticas de uso de la información	4.00	4.00	100,00
	Monitoreo del acceso a la información pública	Realizar informe de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información en desarrollo de las políticas del manejo de las comunicaciones oficiales en la ARN	Informes de solicitudes de acceso a la información 2018	4.00	4.00	100,00

## INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA TERCER CUATRIMESTRE – VIGENCIA 2018

Transparencia Activa	1. Elaborar y socializar la propuesta temática para el Anuario 2017 (1T). 2. Concertar agendas con los responsables de cada tema. (2T). 3. Elaborar el cronograma de entrega para los documentos finales (2T). 4. Elaborar textos (2T). 5. Recepción y consolidación (2T). 6. Gestionar con la Oficina de Comunicaciones para los ajustes de estilo (3T). 7. Difundir documento final del Anuario (3T).	Anuario de Reintegración publicado 2018	1.00	1.00	100,00
	1. Realizar y presentar todos los informes de ley. 2. Realizar informes de seguimiento a planes de mejoramiento. 3. Publicar los informes de supervisión de los contratos ARN	Informes de control interno sobre la gestión de la Entidad, realizados y publicados. 2018	100.00	100.00	100,00
		Informes de supervisión de contratos publicados 2018	11.00	11.00	100,00
<b>RESULTADO TOTAL DE CUMPLIMIENTO</b>					<b>99,78</b>

En lo referente al Plan de Participación Ciudadana la información es la siguiente:

Subdirección/Oficina/Grupo	Producto	Actividad	Indicador	Avance General			
				Valor Planeado	Valor Ejecutado	Avance (%)	
Plan de Participación Ciudadana ARN 2018	Acciones de promoción de participación ciudadana	1. Actualizar y socializar el documento de caracterización de usuarios. 2. Elaborar y socializar documento de lineamientos para la caracterización de usuarios. 3. Atender las convocatorias del DNP y asistir a las Ferias Nacionales convocadas para el 2018 ( Por demanda pero sujeto a presupuesto asignado). 4. Acciones virtuales para fortalecer el proceso de atención al ciudadano ( 2 acciones).	Nivel de cumplimiento de las acciones de promoción de participación ciudadana 2018	100.00	98.00	98,00	
	Acciones o escenarios en los que se participa a nivel local, relacionados con construcción de paz, ciudadanía y reconciliación.	Participación de manera activa por parte de la ARN en acciones y escenarios locales relacionados con la construcción de paz, ciudadanía y la reconciliación, incluye espacios gestionados o propiciados por los GT/PA en los que se trabajen temas relacionados con la reconciliación y la construcción de paz.	Acciones o escenarios en los que se participa a nivel local, relacionados con construcción de paz, ciudadanía y reconciliación 2018 -PA	110.00	110.00	100,00	
	Espacios institucionales de participación ciudadana para la incidencia en la gestión de la ARN		1. Acciones virtuales para la promoción de la participación. 2. Ejercicios participativos con PPR para la construcción de planes operativos GT/PA. 3. Ejercicios de diálogo con grupos de valor para definición marco estratégico ARN. 4. Diálogos Dirección DPR con PPR.	N° de acciones virtuales para la promoción de la participación	2.00	2.00	100,00
			No de escenarios de diálogo con grupos de valor y partes interesadas	32.00	9.00	28,12	
	Estrategia "Escuelas de Campo para el Desarrollo Productivo hacia la Reconciliación - ECAS" implementada GT Alto Magdalena Medio 2018	T1 - Priorizar los municipios para la implementación de la Estrategia (10%). T1 - Identificar la población objeto (PPR/PDC y sus familias, personas víctimas y comunidad receptora) y las necesidades para el fortalecimiento de capacidades productivas locales (10%). T2 - Diseñar Estrategia "Escuelas de Campo para el Desarrollo Productivo hacia la Reconciliación - ECAS" (10%). T2 - T3 - Implementar las actividades de formación contenidas en el marco de la Estrategia (20%). T3 - Realizar gestión con actores externos para el fortalecimiento de la Estrategia (10%). T4 - Monitorear las Unidades de Negocio de las PPR/PDC y sus Familias, personas víctimas y comunidad que participaron de la Estrategia (10%). T4 - Realizar un Informe final de la implementación de la Estrategia (10%).	Porcentaje de avance en la implementación de la Estrategia ECAS de acuerdo con las actividades planteadas.	100.00	100.00	100,00	
	Estrategia de Consolidación de	T1 - Desarrollar acciones de alistamiento para la implementación de	Porcentaje de avance en la implementación de la	100.00	100.00	100,00	

## INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA TERCER CUATRIMESTRE – VIGENCIA 2018

capacidades territoriales para la construcción de paz (GT ARN Sucre)	la estrategia. (10%) T2 - Elaborar un Plan de Acción Interinstitucional. (30%) T3 - Generar Encuentros y Espacios de articulación y apropiación. (20%) Construir protocolo de atención y acceso por entidad. (20%) T4 - Elaborar un informe de la implementación de la estrategia.	Estrategia de acuerdo con las actividades planteadas.			
Estrategia de Diálogos Empresariales para el encadenamiento productivo implementada (GT ARN Meta Orinoquía)	T1 – Diseñar la Estrategia para la implementación de los Diálogos Empresariales e identificar las PPR/PDC que tienen Unidades de Negocio en Funcionamiento (10%). T2 – T3 - Realizar los Diálogos Empresariales para la promoción de acciones de articulación hacia el encadenamiento productivo (25%). T3 – T4 - Monitorear la articulación entre los empresarios y las PPR/PDC con Unidades de Negocio en Funcionamiento (15%). T4 – Elaborar el informe final de la implementación de la Estrategia de Diálogos empresariales (10%).	Porcentaje de avance en la implementación de la Estrategia de Diálogos Empresariales de acuerdo con las actividades planteadas.	100.00	100.00	100,00
Estrategia de fortalecimiento de entornos protectores para la construcción de un ambiente sostenible, con NNAJ en la comuna 10 de la ciudad de Pasto (PA ARN Nariño).	T1 - Elaborar el documento de Estrategia. (20%) T2 - Socializar y concertar la estrategia con la IE (10%) Implementar el proceso de formación. (20%) T3 - Implementar el proceso de formación (20%) y desarrollar el proceso de acompañamiento. (10%) T4 - Realizar evento de socialización y retroalimentación del proceso (10%) y elaborar un informe sobre la implementación de la estrategia. (10%)	Porcentaje de ejecución de la estrategia de fortalecimiento de entornos protectores.	100.00	105.00	100,00
Implementación de estrategias de atención diferencial étnica afro para PPR y familias en el GT ARN Valle del Cauca	T1. Revisión y validación del documento sobre la Implementación de la Estrategia Afro en el GT Valle y Selección de dos (2) grupos piloto para implementar la Estrategia de Afro en el GT Valle. T2. Realización de actividades que correspondan a la implementación de la Estrategia Afro acorde al cumplimiento de acuerdos de los Planes de Trabajo de las PPR y familias incluidas en los dos (2) grupos piloto. T3. Realización de actividades que correspondan a la implementación de la Estrategia Afro acorde al cumplimiento de acuerdos de los Planes de Trabajo de las PPR y familias incluidas en los dos (2) grupos piloto. T4. Evaluación de la implementación de la Estrategia Afro con los dos (2) grupos piloto	Nivel de cumplimiento en la implementación de la estrategia de atención diferencial étnica afro para PPR y Familias	100.00	100.00	100,00
Plan de empoderamiento ciudadano para el acceso a los servicios de salud dirigidos a PPR y sus familias. PA ARN Cauca	T1. Construir el plan de acción de empoderamiento de las PPR y sus familias frente al acceso a los servicios de salud. (20%) T2. Implementar el plan de acción de empoderamiento ciudadano frente al acceso a los servicios de salud. (35%) T3. Implementar el plan de acción de empoderamiento ciudadano frente al acceso a los servicios de salud. (35%) T4. Elaborar informe de la implementación del plan de acción de Empoderamiento Ciudadano frente al acceso a los servicios de salud dirigidos a PPR y sus familias. (10%)	Porcentaje de avance en la implementación del Plan de empoderamiento ciudadano para el acceso a los servicios de salud dirigidos a PPR y sus familias, de acuerdo con las actividades planteadas.	100.00	100.00	100,00
Promoción de la apropiación del rol de ciudadano activo y como actor relevante en la construcción de paz, en las PPR	Promover mecanismos de reintegración comunitaria y prevención para la construcción de Paz	Intervenciones de prevención del reclutamiento de NNAJ implementadas 2018	30.00	30.00	100,00
		Intervenciones de reintegración comunitaria implementadas 2018	10.00	10.00	100,00
Visibilización y posicionamiento de la PRSE y la gestión de la ACR	Realizar eventos de socialización y visibilizarían de la PRSE y el proceso de reincorporación con actores externos	Número de Espacios de deliberación realizados - 2018	10.00	10.00	100,00

Resultado total de cumplimiento

94,32

A continuación, y como resultado de esta verificación, se presentan algunos de los aspectos más importantes observados en el ejercicio de seguimiento que realizó el Grupo de Control Interno de Gestión, a saber:

- En el componente **Atención al Ciudadano**, subcomponente **Fortalecimiento de la Atención al Ciudadano** se observó que, para el segundo cuatrimestre de 2018, los productos e Indicadores determinados lograron cumplir las metas establecidas obteniendo, así, los siguientes resultados:
  - ❖ Fortalecimiento de los canales de atención a los ciudadanos, especialmente para la atención de la población con discapacidad auditiva y visual.
  - ❖ Fortalecimiento en cultura del servicio con énfasis en protocolos de atención preferencial al personal de Asistente de Atención de la ARN con el fin, primordial, de brindar una mejor respuesta a las solicitudes que llegan.
  - ❖ Medición de las llamadas a través del Centro de Llamadas (*Call Center*), el cual arrojó un promedio del **92.04%** en la atención de las llamadas y, en lo relacionado con la atención a las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Soluciones y/o denuncias (PQRS-D), del **85.79%**.
  - ❖ Realización de 10 documentos en el SIGER y su respectiva publicación en la página electrónica de la ARN acerca de los reportes de PQRS-D; esta información se puede consultar en la siguiente dirección:  
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/ley-transparencia-acceso-informacion.aspx>
  
- En relación con el componente **Gestión de Riesgos de Corrupción**, para sus cuatro (4) subcomponentes, se verificó que:
  - ❖ Durante la Vigencia 2018, se aprobaron y publicaron los Mapas de Riesgos de Corrupción correspondientes al año 2018 para la lectura y comentarios por parte de la ciudadanía. (Para mayor información acceder a la siguiente

dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/anticorrupcion.aspx>

- ❖ Trimestralmente, se realizó el monitoreo de los Riesgos de Corrupción de los procesos a través del Aplicativo SIGER; estos fueron verificados por la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Control Interno de Gestión de la Agencia. Los informes publicados se encuentran publicados en la siguiente dirección electrónica:  
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/ley-transparencia-acceso-informacion.aspx> (Numeral 7; Subnumeral 7.1., literales e y h).
- ❖ El documento DE-M-02 (Manual de Gestión del Riesgo, Versión 5) fue actualizado el día 13 de marzo de 2018 para incluir lo relacionado con el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, el cual contiene la Política de Administración del Riesgo; en el mismo orden de ideas, se desarrolló la propuesta de actualización de la mencionada política según las disposiciones y diagnóstico establecidos por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- ❖ A través del aplicativo SIGER se registran todas las operaciones de acciones preventivas de los riesgos, se realiza seguimiento trimestral y reporte cada cuatro meses.
- En lo relacionado con el componente de **Participación Ciudadana** y, en cumplimiento de la normatividad vigente, se formuló y ejecuto un plan de acción compuesto por 13 indicadores. El resultado de la medición efectuada a este componente arrojó una ejecución del **94.32%**; las actividades generales desarrolladas fueron las siguientes:
  - ❖ Diseño un Plan de Participación Ciudadana.
  - ❖ Implementación de 13 indicadores para este Plan.
  - ❖ Seguimiento a las acciones del Plan.
  - ❖ Informe de la gestión del Plan

- Respecto del componente **Racionalización de Trámites** la Agencia realizó un análisis de los tramites definidos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT), identificando que los beneficios de Educación y Formación para el Trabajo no representan trámites que realice la población ante la ARN, sino que hacen parte del acompañamiento que realiza el reintegrador a las Personas en Proceso de Reintegración (PPR's) dentro de la Ruta de Reintegración, pues el trámite lo realiza directamente la persona interesada frente la institución Educativa y/o de Formación para el Trabajo. En este orden de ideas, se realizó la solicitud ante el DAFP para racionalización (eliminación) de estos dos (2) trámites logrando, así, su desmonte de la plataforma en el primer trimestre de la presente Vigencia.
- En lo que concierne al componente **Rendición de Cuentas**, se verificó que se realizó la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Agencia en todos sus subcomponentes; al respecto, el Grupo de Control Interno de Gestión de la Agencia presentó el Informe de Evaluación de la Estratégica de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana que puede ser revisado en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Documentos%20de%20Control%20Interno/Forms/AllItems.aspx?RootFolder=%2fes%2fagencia%2fDocumentos%20de%20Control%20Interno%2fOtros%20informes%2f2018&FolderCTID=0x01200076F7278E01F8854EBB99494048A36B78>

## **7.2. Mapa de Riesgos de Corrupción del segundo cuatrimestre de la Vigencia 2018.**

Durante este periodo se elaboró, actualizó y se publicó el Mapa de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con las sugerencias de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el DAFP, el cual está compuesto por nueve (9) riesgos, 35 controles y 21 acciones, acorde con el siguiente resumen:

PROCESO	CLASIFICACION DEL RIESGO	AC	CI	LO	ABI	ER	CE	BR
---------	--------------------------	----	----	----	-----	----	----	----

	CORRUPCIÓN	DESCRIPCION DEL RIESGO			
Evaluación Control y Mejoramiento	1	Inadecuada aplicación de los principios de auditoria por parte de los auditores, para el beneficio propio o de un tercero.	1	0	1
Gestión Administrativa	1	Pérdida irrecuperable de bienes de la Entidad por sustracción de parte de colaboradores de la ARN 2018.	8	0	8
Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios	2	1. Direccionamiento de procesos de contratación. 2. Apropiación indebida de recursos en la ejecución contractual.	6	0	6
Gestión de Tecnologías de la información	1	Uso indebido de los activos de información tecnológicos.	5	0	5
Gestión del Talento Humano	2	1. Inadecuado nombramiento de personas sin que cumplan el perfil requerido para beneficio particular o de un tercero. 2. Violación de la normatividad disciplinaria por parte del equipo de trabajo de la Secretaria General - Control Disciplinario, en beneficio propio o de un tercero.	4	0	4
Gestión Documental	1	Uso indebido de la información contenida en la documentación de la Entidad de tipo análogo (físico).	1	0	1
Gestión Financiera	1	Pagos no debidos.	3	1	2
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9</b>		<b>28</b>	<b>1</b>	<b>27</b>

De acuerdo con la información suministrada por los procesos se realizó el análisis y seguimiento a las acciones de manejo de riesgos establecidos. Igualmente, con la verificación realizada, se presentan los siguientes resultados consolidados:

- **Inadecuada aplicación de los principios de auditoria por parte de los auditores, para el beneficio propio o de un tercero:** se aplicaron los controles y acciones sobre las auditorias realizadas en el segundo cuatrimestre de la Vigencia 2018. Este riesgo no se ha materializado.
- **Pérdida irrecuperable de bienes de la Entidad por sustracción efectuada por parte de colaboradores de la ARN 2018:** se evidencian los registros

efectuados en el SIGER; los mismos se han venido cumpliendo con las acciones de manejo de riesgo propuestas y los controles han sido efectivos. Este riesgo no se ha materializado.

- **Direccionamiento de procesos de contratación:** se evidencian los registros efectuados en el SIGER cumpliendo con las acciones de manejo de riesgo propuesta; los controles han sido efectivos. Este riesgo no se ha materializado.
- **Apropiación indebida de recursos en la ejecución contractual:** al verificar los registros efectuados en el SIGER se evidencia que se ha venido cumpliendo con la acción de manejo de riesgo propuesta; los controles han sido efectivos. Este riesgo no se ha materializado.
- **Uso indebido de los activos de información tecnológicos:** al verificar los registros efectuados en el SIGER se evidencia que se ha venido cumpliendo con las acciones de manejo de riesgo propuestas; los controles han sido efectivos. Este riesgo no se ha materializado.
- **Inadecuado nombramiento de personal sin que se cumpla con el perfil requerido para beneficio particular o de un tercero:** al verificar los registros efectuados en el SIGER se evidencia que se ha venido cumpliendo con la acción de manejo de riesgo propuesta; los controles han sido efectivos. Este riesgo no se ha materializado.
- **Violación de la normatividad disciplinaria por parte del equipo de trabajo de la Secretaría General – Control Disciplinario, en beneficio propio y/o de un tercero:** al verificar los registros efectuados en el SIGER se evidencia que se ha venido cumpliendo con las acciones de manejo de riesgo propuestas; los controles han sido efectivos. Este riesgo no se ha materializado.
- **Uso indebido de la información contenida en la documentación de la Entidad de tipo análogo (físico):** al verificar los registros efectuados en el SIGER se evidencia que se ha venido cumpliendo con la acción de manejo de riesgo propuesta; los controles han sido efectivos. Este riesgo no se ha materializado.

- **Pagos no debidos:** al verificar los registros efectuados en el SIGER se evidencia que se ha venido cumpliendo con las acciones de manejo de riesgo propuestas; los controles han sido efectivos. Este riesgo no se ha materializado; sin embargo, no se aplicó la operación en el SIGER sobre el registro y cierre de una (1) acción (Presentar ante el Comité correspondiente los casos que por considerarse controversiales para el registro de las obligaciones y pagos requieran ser dirimidos de manera colegiada).

## **8. CONCLUSIONES**

Como proceso de articulación e integración de los riesgos de corrupción al nuevo modelo integrado de planeación y gestión MIPG, el cual se constituye en el nuevo modelo integrado de gestión de las entidades públicas, se requiere fortalecer algunos aspectos como:

- El registro del seguimiento y del análisis de los riesgos que se efectúa en el aplicativo SIGER.
- Las evidencias deben ser cargadas en las carpetas compartidas, con el fin de poder verificar el cumplimiento del indicador y las acciones.
- En el proceso de actualización de los procesos de la Agencia, realizar una revisión con el fin de identificar riesgos de corrupción en la parte misional.

Finalmente, invitamos a todos los colaboradores de la Entidad para que continúen ejerciendo su trabajo dentro de las buenas prácticas, a efectos de lograr una gestión clara, transparente y eficiente, enmarcada dentro de una mejora continua para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.