



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN,
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
PRIMER SEGUIMIENTO CON CORTE A ABRIL DE 2019**

BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2019

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE	3
4. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS	4
5. LIMITACIONES	4
6. ANTECEDENTES	5
7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	5
7.1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	5
7.2. Mapa de Riesgos de Corrupción del primer cuatrimestre de la Vigencia 2019 10	
8. CONCLUSIONES	12

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 primer cuatrimestre de la Vigencia 2019 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 en el Plan de Participación Ciudadana.
- Verificar el cumplimiento de las acciones previstas para el manejo de los Riesgos de Corrupción identificados para la Vigencia 2019.
- 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 primer cuatrimestre de la Vigencia 2019. El seguimiento se realizó a partir de la información registrada en el aplicativo del SIGER y las evidencias suministradas por los procesos y/o dependencias en las carpetas compartidas dispuestas para este fin.

4. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS

Para efectuar el seguimiento y evaluación al cumplimiento del Plan mencionado y, también, la revisión de las acciones del Mapa de Riesgos de Corrupción, correspondiente al primer cuatrimestre de la Vigencia 2019, 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 funcionarios y contratistas 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 el primer cuatrimestre de la Vigencia 2019.
- 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 30 de abril de 2019.
- 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 primer análisis de la Vigencia 2019.

5. LIMITACIONES

- Ausencia en el cargue de evidencia por parte de los responsables para el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en los indicadores.
- 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.

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 2019 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/anticorrupcion.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 primer cuatrimestre de la Vigencia 2019.

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 23 indicadores distribuidos por componente y subcomponente con un **cumplimiento del 23.55%**, y el Plan de Participación Ciudadana con un **cumplimiento del 23.55%**, de acuerdo con el siguiente detalle:

Componente	Subcomponente	Avance General	
		Valor Planeado	Valor Ejecutado
Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de la Atención al Ciudadano	44.08	44.08

Gestión de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	50.00	50.00
	Política de Administración de Riesgos	100.00	100.00
	Seguimiento a los riesgos de corrupción	25.00	25.00
Participación Ciudadana	Mecanismos de participación en la gestión	25.00	25.00
Racionalización de trámites	Acciones para la racionalización de trámites	0	0
Rendición de Cuentas	Diálogo	0	0
	Información	15.00	15.00
	Responsabilidad	0	0
Transparencia y acceso a la información	Criterio diferencial de accesibilidad	0	0
	Gestión de la Información	12.50	12.50
	Monitoreo del acceso a la información pública	0	0
	Seguimiento a la mejora, transparencia y control institucional	25.00	25.00

En lo referente al Plan de Participación Ciudadana la información obtenida se presenta a continuación:

Estrategia	Dimensión MIPG	Productos	Avance general	
			Valor planeado	Valor ejecutado
3.1 Fortalecer los entornos protectores de niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ) para la prevención del reclutamiento	Evaluación de Resultados	Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ.	0	0
3.2 Promover escenarios de convivencia y reconciliación en los territorios	Evaluación de Resultados	Iniciativas desarrolladas a escala local relacionadas con	0	0

		la construcción de paz, convivencia y reconciliación.		
3.3 Impulsar las capacidades para el ejercicio de la ciudadanía en la población objeto y su entorno	Evaluación de Resultados	Personas que participan en escenarios de fortalecimiento de capacidades para el ejercicio de la ciudadanía	0	0
5.2 Promover y afianzar la cultura de servicio de la ARN, en términos de calidad, oportunidad, pertinencia, eficiencia y eficacia	Gestión con valores para el resultado	Medición de la satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia	100.00	100.00
5.5 Consolidar los enfoques poblacional y diferencial en la gestión de la entidad	Evaluación de Resultados	Estrategia del enfoque diferencial, étnico y de género diseñada	25.00	25.00
5.6 Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de la Agencia	Gestión con valores para el resultado	Planes Institucionales y mapas de riesgos publicados para recibir comentarios de la ciudadanía	100.00	100.00
		Caracterización de usuarios	0	0
		Cronograma Plan de Participación Ciudadana 2019 publicado en el portal electrónico de la Agencia	100.00	100.00
		Participación de ferias nacionales de servicio al ciudadano	0	0

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:
 - ❖ Fortalecimiento de los canales de atención a los ciudadanos, con el aprovechamiento del correo atencion@reincorporacion.gov.co para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y/o Denuncias (PQRS–D’s) y solicitudes de clientes internos y externos.
 - ❖ Fortalecimiento en cultura del servicio con la publicación de piezas comunicativas; capacitación respecto la gestión de PQRS–D’s; y, publicación del Estudio de Percepción y Satisfacción de la Población objeto de Atención y Cliente Interno de la Vigencia 2018 con el fin, primordial, de brindar una mejor respuesta a las solicitudes que llegan.
 - ❖ Medición de la satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia; esta arrojó un promedio del **90.27%** en la

atención a las respuestas a las PQRS–D's interpuestas en el periodo comprendido entre el 1 de diciembre de la Vigencia 2018 y el 26 de marzo de la Vigencia 2019.

- ❖ Sistema de PQRS–D's actualizado; en este caso se verificó la actualización de los siguientes documentos: a) Caracterización Proceso Atención al Ciudadano; Instructivo Modulo PQRS–D Pagina Web, Rol: Colaborador y Administrador (Código AC-I-08, V–4, fechado el 11/03/2019); y, b) Instructivo Modulo PQRS–D de Pagina Web, Rol: Ciudadano (Código AC-I-07, V–5, fechado el 11/03/2019).
- En relación con el componente **Gestión de Riesgos de Corrupción**, para sus cuatro (4) subcomponentes, se verificó que:
 - ❖ Se aprobaron y publicaron los Mapas de Riesgos de Corrupción correspondientes a la Vigencia 2019 para su 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>
 - ❖ La Política de Gestión del Riesgo se ajustó de acuerdo con los lineamientos del DAFP y lo dispuesto en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la cual fue aprobada por el Comité de Coordinación de Control Interno de la Agencia.
 - ❖ El seguimiento a los Riesgos de Corrupción establecidos por la ARN se realizó mediante publicación, efectuada en el mes de enero de la Vigencia 2019, del informe correspondiente; para más información, por favor ingresar a 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%2fInformes%20Plan%20Anticorrupci%C3%B3n%20y%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%2f2018&FolderCTID=0x01200076F7278E01F8854EBB99494048A36B78>
- En lo relacionado con el componente de **Participación Ciudadana** y, en cumplimiento de la normatividad vigente en el país, se formuló y publicó el Plan de Acción correspondiente; el mismo se encuentra compuesto por nueve (9) indicadores y responden a los siguientes objetivos estratégicos:
 - ❖ Contribuir a la convivencia y la reconciliación en los territorios.

- ❖ Optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la Misión de la Agencia; los mismos se encuentran enmarcados dentro del Direccionamiento Estratégico de la Entidad y se articulan, también, con el Plan de Acción Institucional de la Vigencia 2019.
- Respecto del componente **Racionalización de Trámites** no se tenía previsto el cumplimiento de meta para el primer cuatrimestre de la presente Vigencia.
- Para el componente **Rendición de Cuentas** se observó lo siguiente:
 - ❖ **Dialogo y Responsabilidad;** la Audiencia de Rendición de Cuentas se tiene programada para el mes de junio de la Vigencia 2019. En este sentido, en la Agencia se viene adelantando el proceso de planeación para la realización de esta actividad; el mismo se encuentra compuesto por: a) diseño de cronogramas; b) levantamiento de la información a presentar; c) propuesta de la ejecución de la misma; d) estructuración de procesos de selección para el servicio de preproducción, producción y postproducción de contenidos audiovisuales; d) preparación de ejes; y, e) metodología de campaña de promoción de la Audiencia Nacional de Rendición de Cuentas de la ARN, entre otras.
 - ❖ De otra parte, se efectuó la publicación del Informe de Gestión correspondiente al cuarto trimestre de la Vigencia 2018 en la página electrónica de la Agencia; el mencionado documento se encuentra ubicada accediendo a la siguiente dirección electrónica:
<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Documentos%20Informes%20de%20gestin/INFORME%20DE%20GESTIÓN%204T%20CIERRE%20VIGENCIA%202018.pdf>
 - ❖ **Información;** frente a este particular se realizó la formulación de los Estudios Previos y el Anexo Técnico con la propuesta de construcción del Plan Estratégico de Comunicaciones para la Vigencia 2019; el proceso de contratación se llevará a cabo durante el segundo semestre del presente año.
- Respecto al componente **Transparencia y Acceso a la Información** se observó lo siguiente:
 - ❖ **Criterio diferencial de accesibilidad:** se avanzó en las acciones para el cumplimiento de la norma *Web Content Accessibility Guidelines 2.0*. (WCAG 2.0.).

- ❖ **Gestión de la información:** se elaboró el plan de trabajo y el cronograma para actualizar el diagnóstico integral de archivos de la ARN; por otra parte, se adelantó la proyección de los programas del Plan Institucional de Capacitación; y, adicionalmente, se realizaron las sensibilizaciones a través de la Intranet institucional y, también, puesto a puesto de trabajo acerca del tema de seguridad de la información y políticas de uso de la información.
- ❖ **Monitoreo del acceso a la información pública:** en el marco de este indicador se generó el reporte de comunicaciones oficiales registradas con la tipología de Peticiones de Información correspondiente al primer trimestre de la Vigencia 2019; en el mismo se detalla que se registraron, para el mes de enero: 228 comunicaciones; para el mes de febrero 370; y, finalmente, para el mes de marzo: 356 obteniéndose, así, un gran total de 954 comunicaciones de las cuales se respondieron 933 y 21 están en proceso de gestión.
- ❖ **Seguimiento a la mejora, transparencia y control institucional;** sobre este particular, el nivel de cumplimiento de planes de mejora para el primer trimestre de la Vigencia 2019 fue del 90%; en el mismo orden de ideas, se cumplió con la elaboración, presentación y publicación de los informes que se tenían previstos para el primer trimestre lo que equivale, en términos porcentuales, a un 25% de la meta anual.

7.2. Mapa de Riesgos de Corrupción del primer cuatrimestre de la Vigencia 2019

Durante este periodo se elaboró, actualizó y 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; treinta y cinco (35) controles y, también, veintiuno (21) acciones desglosadas de la siguiente manera:

Proceso	Nº Riesgos	Nº Controles	Nº Acciones
Evaluación Control y Mejoramiento	1	2	1
Gestión Administrativa	1	5	7
Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios	2	3	2
Gestión de Tecnologías de la información	1	10	3
Gestión del Talento Humano	2	10	4
Gestión Documental	1	2	1
Gestión Financiera	1	3	3
Totales	9	35	21

Igualmente, con la verificación realizada por el Grupo de Control Interno de Gestión, 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 primer cuatrimestre de la Vigencia 2019 permitiendo, de esta manera, que no se presenten eventos y/o hechos de corrupción.
- **Pérdida irrecuperable de bienes de la Entidad por sustracción efectuada por parte de colaboradores de la ARN.** Al verificar los registros efectuados en el SIGER y los controles aplicados, se evidencia que se ha venido cumpliendo con las acciones de manejo de riesgo propuestas; sin embargo, se sugiere que este riesgo sea ajustado o revaluado ya que solo se refiere a contratistas y no a funcionarios.
- **Direccionamiento de procesos de contratación.** Al verificar los registros efectuados en el SIGER y los controles aplicados, se evidencia que se ha venido cumpliendo con la acción de manejo de riesgo propuesta.
- **Apropiación indebida de recursos en la ejecución contractual.** Al verificar los registros efectuados en el SIGER y los controles aplicados, se evidencia que se ha venido cumpliendo con la acción de manejo de riesgo propuesta.
- **Uso indebido de los activos de información tecnológicos.** Al verificar los registros efectuados en el SIGER y los controles aplicados, se evidencia que se ha venido cumpliendo con las acciones de manejo de riesgo propuestas.
- **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 y los controles aplicados, se evidencia que se ha venido cumpliendo con las acciones de manejo de riesgo propuestas.
- **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 y los controles aplicados, se evidencia que se ha venido cumpliendo con las acciones de manejo de riesgo propuestas.
- **Uso indebido de la información contenida en la documentación de la Entidad de tipo análogo (físico).** Al verificar los registros efectuados en el

SIGER y los controles aplicados, se evidencia que se ha venido cumpliendo con las acciones de manejo de riesgo propuestas.

- **Pagos no debidos.** Al verificar los registros efectuados en el SIGER y los controles aplicados, se identificó que se presentaron dos (2) eventos durante el periodo de reporte del informe, así:
 - ❖ Doble pago por concepto de Traslado por Riesgo, el cual fue reintegrado.
 - ❖ Consignación errónea a una de las cuentas de la Fiduciaria “La Previsora” S.A, la cual fue reintegrada a la Agencia.

Analizada las situaciones presentadas se determina que estos eventos no constituyen un hecho de corrupción, sino que fueron errores en los trámites para el pago de las cuentas; por otra parte, analizado el riesgo en sí, este no se considera tipificado como un riesgo de corrupción sino como uno de gestión. En conclusión, se recomienda implementar las acciones de mejora a que haya lugar y ajustar el Mapa de Riesgos del Proceso de Gestión Financiera.

8. CONCLUSIONES

Como proceso de articulación e integración de los riesgos de corrupción al 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.
- Cargar las evidencias en las carpetas compartidas destinadas para tal fin con el fin, primordial, de poder verificar el cumplimiento de indicadores y las acciones programadas en los planes y mapas de riesgos. Los casos que se mencionan en este punto fueron los siguientes:
 - ❖ Riesgo: Pérdida irrecuperable de bienes de la Entidad por sustracción efectuada por parte de colaboradores de la ARN.
 - ❖ Riesgo: Inadecuado nombramiento de personal sin que se cumpla con el perfil requerido para beneficio particular o de un tercero.
 - ❖ Riesgo: 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.
 - ❖ Riesgo: Pagos no debidos.

- ❖ Producto: Promoción de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Componente Rendición de Cuentas, Subcomponente Responsabilidad.
 - ❖ Producto: Sensibilización sobre Rendición de Cuentas a Colaboradores ARN del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Componente Rendición de Cuentas, Subcomponente Responsabilidad.
 - ❖ Producto: Sensibilización y Concientización sobre los temas relacionados con las Políticas de Seguridad de la Información y Políticas de uso de la Información del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, componente Transparencia y Acceso a la Información, Subcomponente Gestión de la Información.
 - ❖ En los tres (3) indicadores que corresponden al Plan de Acción Institucional (PAI) del Plan de Participación Ciudadana, para el objetivo: “Contribuir a la convivencia y la reconciliación en los territorios”.
 - ❖ Indicador: Caracterización de Usuarios del Plan de Participación Ciudadana, para el objetivo: “Optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la misión”.
- El cronograma del Plan de Participación Ciudadana, no está referenciado en la página electrónica por Ley de Transparencia, sino en el siguiente vínculo: <http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Plan%20de%20Participacion%20Ciudadana.aspx> ; así las cosas, se sugiere ajustarlo.

Finalmente, invitamos a todos los funcionarios y contratistas 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.