



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN,
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE 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 correspondiente al segundo cuatrimestre de la Vigencia 2019	11
8. CONCLUSIONES.....	13

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 segundo 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 segundo 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 segundo 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 segundo 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 (Código DE-M-02, Versión 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 agosto 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 segundo 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 publicados 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 segundo 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 37.88%**, y el Plan de Participación Ciudadana con un **cumplimiento del 37.70%**, de acuerdo con el siguiente detalle:

Componente	Subcomponente	Indicador	Avance general				Comentarios
			Valor Meta	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Avance (%)	
Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de la Atención al Ciudadano	Nivel de cumplimiento de las acciones de fortalecimiento de los canales de atención 2019	100.00	26.00	26.00	26,00	Cumple con lo estipulado para este periodo.
		Nivel de cumplimiento	100.00	67.60	67.60	67,60	Cumple con lo establecido para este periodo.

SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

		de las acciones de fortalecimiento de la cultura del servicio 2019					
		Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia 2019	100.00%	Min.: 75.00 Est.: 75.00 Máx.: 85.00	89.06	50,,00	Cumple con lo estipulado para este periodo.
		Porcentaje de actualizaciones del sistema de PQRSD 2019	100.00	50.00	100.00	50,00	Cumple con lo estipulado para este periodo.
Gestión de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción 2019 aprobado y publicado	1.00	100.00	1.00	100	Este indicador se cumplió en el I Trimestre.
		Mapa de riesgos de corrupción 2020 concertado	1.00				Este indicador se cumple en el IV Trimestre de la Vigencia 2019; por lo tanto, no aplica análisis para este periodo.
	Política de Administración de Riesgos	1.00	100.00	1.00	100	Este indicador se cumplió en el I trimestre.	
	Seguimiento a los riesgos de corrupción	4.00	50.00	2.00	50	Se presentó el Reporte de Informes de Ley y Seguimiento para el mes de junio de la Vigencia 2019 dando cuenta de la publicación del Informe del Plan Anticorrupción y Participación Ciudadana. Cumple con lo planeado.	
Participación Ciudadana	Mecanismos de participación en la gestión	Cumplimiento del Plan de Participación Ciudadana de la ARN 2019	100.00	50.00	97.50	48,75	Este indicador cumple y supera lo planeado para este periodo.
Racionalización de trámites	Acciones para la racionalización de trámites	Trámite racionalizado en 2019	1.00				Este indicador se cumplirá en el IV Trimestre.
Rendición de Cuentas	Diálogo	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada en 2019	1.00				No se tenía establecida medición para este periodo.
		Ejercicio de diálogo sobre informes realizados en 2019	3.00	33.33	1.00	33,33	Cumple con lo estipulado para este periodo.
	Información	Nivel de avance en la formulación e implementación del Plan Estratégico de Comunicaciones 2019	20.00	45.00	9.00	45	Se cumple con lo establecido para este trimestre y la evidencia corresponde con lo planeado.

SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

	Responsabilidad	Informe del proceso de rendición de cuentas 2019	1.00				La medición de este indicador se efectuará en el IV Trimestre, razón por la cual no es objeto de análisis para este periodo.
		Mecanismos de divulgación y/o publicación de resultados de la estrategia de rendición de cuentas 2019	1.00				La medición de este indicador se efectuará en el IV Trimestre, razón por la cual no es objeto de análisis para este periodo.
		Campañas de promoción realizadas en 2019	3.00	33.33	1.00	33,33	Tanto el seguimiento como la evidencia cumplen con lo planeado para el indicador.
		Campañas de sensibilización realizadas en 2019	3.00	33.33	1.00	33,33	Tanto el seguimiento como la evidencia cumplen con lo planeado para el indicador.
Transparencia y acceso a la información	Criterio diferencial de accesibilidad	Evaluación de cumplimiento a página web mediante aplicación de herramienta TAWDIS 2019	1.00				La medición de este indicador se efectuará en el IV Trimestre, razón por la cual no es objeto de análisis para este periodo.
	Gestión de la Información	Nivel de avance en la implementación del Programa de Gestión Documental 2019	40.00	37.50	15.00	37,5	Tanto el seguimiento como la evidencia cumplen con lo planeado para el indicador.
		Actividades de sensibilización y concienciación sobre los temas relacionados con las políticas de seguridad de la información y políticas de uso de la información 2019	4.00	50.00	2.00	50	Tanto el seguimiento como la evidencia cumplen con lo planeado para este indicador.
	Monitoreo del acceso a la información pública	Informes de solicitudes de acceso a la información 2019	4.00	50.00	2.00	50	Tanto el seguimiento como la evidencia cumplen con lo planeado para el indicador.
	Seguimiento a la mejora, transparencia y control institucional	Cumplimiento de las acciones de mejora 2019	90.00	50.00	85.91	47,73	Tanto el seguimiento como la evidencia cumplen con lo planeado para el indicador.
		Cumplimiento trimestral de informes de ley y seguimiento 2019	100.00	50.00	100.00	50	Tanto el seguimiento como la evidencia cumplen con lo planeado para el indicador.

SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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

Estrategia	Dimensión MIPG	Indicador	Avance general				Comentarios
			Valor Meta	Valor Planeado	Valor Ejecutado	Avance(%)	
3.1 Fortalecer los entornos protectores de niños, niñas, adolescentes y jóvenes para la prevención del reclutamiento	Evaluación de Resultados	Porcentaje de iniciativas territoriales implementados para el fortalecimiento de entornos protectores de niños niñas adolescentes y jóvenes en 2019	80.00				Este indicador se medirá en el IV Trimestre. Sin embargo la evidencia subida cumple con lo planeado.
3.2 Promover escenarios de convivencia y reconciliación en los territorios	Evaluación de Resultados	Porcentaje de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas en 2019	80.00				Este indicador se medirá en el IV Trimestre. Sin embargo la evidencia subida cumple con lo planeado.
3.3 Impulsar las capacidades para el ejercicio de la ciudadanía en la población objeto y su entorno	Evaluación de Resultados	Porcentaje de la población objeto que participa anualmente en escenarios de fortalecimiento de capacidades para el ejercicio de la ciudadanía en 2019	50.00				Este indicador se medirá en el IV Trimestre. Sin embargo la evidencia subida cumple con lo planeado.
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	Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia 2019	100.00%	Min.: 75.00 Est.: 75.00 Máx.: 85.00	89.06	50.00	Tanto el seguimiento como la evidencia cumplen con lo planeado para el indicador.
5.5 Consolidar los enfoques poblacional y diferencial en la gestión de la entidad	Evaluación de Resultados	Nivel de avance en el diseño e implementación de la estrategia para el desarrollo del enfoque diferencial en 2019	100.00	56.00	56.00	56.00	Tanto el seguimiento como la evidencia cumplen con lo planeado para el indicador.
5.6 Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y	Gestión con valores para el resultado	Número de planes institucionales y mapa de riesgos publicados para recibir	6.00	100.00	6.00	100.00	Tanto el seguimiento como la evidencia cumplen con lo planeado para el indicador.

**SEGUNDO INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN,
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

evaluación de la Agencia	comentarios de la ciudadanía					
	Caracterización de usuario ARN	1.00				Este indicador se medirá en el IV Trimestre.
	Cronograma publicado en página web ARN	1.00	100.00	1.00	100.00	Tanto el seguimiento como la evidencia cumplen con lo planeado para el indicador.
	Participación en ferias nacionales de servicio al ciudadano	6.00	50.00	2.00	33.33	Tanto el seguimiento como la evidencia cumplen con lo planeado para el indicador.

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 y capacitación respecto la gestión de PQRS–D’s.

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>)
- ❖ El seguimiento a los Riesgos de Corrupción establecidos por la ARN se realizó mediante publicación, efectuada en el mes de junio 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=/es/agencia/Documentos%20de%20Control%20Interno/Informes%20Mapa%20de%20Riesgos%20Institucional%E2%80%8B/2019&FolderCTID=0x01200076F7278E01F8854EBB99494048A36B78&View=%7b92B5C51C-5889-4412-B6D4-EFE85BAB74DB%7d>

- Respecto del componente **Racionalización de Trámites** no se tenía previsto el cumplimiento de meta para el segundo 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 efectuó el 26 de agosto de la Vigencia 2019.
 - ❖ **Información**: se continúa con el proceso de 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 efectuaron 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 segundo trimestre de la Vigencia 2019.
- ❖ **Seguimiento a la mejora, transparencia y control institucional;** sobre este particular, el nivel de cumplimiento de planes de mejora para el segundo trimestre de la Vigencia 2019 fue del 90,91%; en el mismo orden de ideas, se cumplió con la elaboración, presentación y publicación de los informes que se tenían previstos para el tercer trimestre lo que equivale, en términos porcentuales, a un 100% de la meta establecida para este periodo.

7.2. Mapa de Riesgos de Corrupción correspondiente al segundo cuatrimestre de la Vigencia 2019

A continuación, se presenta el reporte del estado de los riesgos de corrupción de la Agencia, compuesto por nueve (9) riesgos; treinta y cinco (35) controles y, también, veintiuno (21) acciones desglosadas de la siguiente manera:

Proceso	N° Riesgos	N° Controles	N° 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 segundo cuatrimestre de la Vigencia 2019 permitiendo, de esta manera, que no se presenten eventos y/o hechos de corrupción.

- **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.** Se verificó en el SIGER que se presentaron tres (3) pagos no debidos, así:
 - ❖ Por Traslado de 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.

- ❖ Consignación a una orden de embargo de un proceso ya culminado.

Después de los análisis realizados se verificó que estos pagos no constituyeron actos de corrupción. A la fecha ya se realizó la formulación de los Planes de Mejoramiento correspondientes.

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.
- Para todos los procesos es preciso que se apliquen los lineamientos establecidos en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional, toda vez que estos son de obligatorio cumplimiento en la agencia para el control de evidencias.

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.