



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

**TERCER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
CIERRE VIGENCIA 2019**

**BOGOTÁ D.C., ENERO DE 2020****TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>2. OBJETIVO</b> .....	5
<b>3. ALCANCE</b> .....	5
<b>4. RESULTADOS EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	5
<b>4.1. Componente Atención al Ciudadano</b> .....	5
4.1.1. <b>Canales de atención al ciudadano fortalecidos 2019</b> .....	5
4.1.2. <b>Cultura del servicio fortalecida</b> .....	6
4.1.3. <b>Medición de la satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia</b> .....	6
4.1.4. <b>Sistema de PQRS–D actualizado 2019</b> .....	6
<b>4.2. COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> .....	6
4.2.1. <b>Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 aprobado y socializado</b> .....	7
4.2.2. <b>Mapa de Riesgos de Corrupción 2020</b> .....	7
4.2.3. <b>Política de Gestión del Riesgo ajustada</b> .....	8
4.2.4. <b>Reportes de seguimiento a riesgos de corrupción</b> .....	8
<b>4.3. COMPONENTE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....	8
<b>4.4. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> .....	9
<b>4.5. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	9
4.5.1. <b>Subcomponente Dialogo</b> .....	9
4.5.2. <b>Subcomponente Información</b> .....	10
4.5.3. <b>Subcomponente Responsabilidad</b> .....	10
<b>4.6. COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b> .....	12
4.6.1. <b>Subcomponente Criterio diferencial de accesibilidad</b> .....	12
4.6.2. <b>Subcomponente de Información</b> .....	12
4.6.3. <b>Subcomponente Monitoreo del acceso a la información pública</b> .....	13
4.6.4. <b>Subcomponente Seguimiento a la mejora, transparencia y control institucional</b> .....	13

<b>4.7. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>5. RECOMENDACIONES / ASPECTOS POR MEJORAR .....</b>	<b>16</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>17</b>

## **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 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 resultado de la evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) y el Mapa de Riesgos de Corrupción correspondiente a 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.

Estos instrumentos fueron publicados en el Portal Electrónico de la Agencia con el fin de recibir comentarios, aportes, sugerencias y observaciones de la Ciudadanía en el mes de enero de 2019, y se pueden consultar en la dirección electrónica: <http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/anticorrupcion.aspx>. Sobre el particular, es importante mencionar que el día 28 de marzo de 2019 el PA-AC pasó a su Versión 2; la actualización realizada fue aprobada en la sesión N° 4 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, siendo el principal cambio la actualización en los subcomponentes “Construcción mapa de riesgos de corrupción”; “Responsabilidad”; “Fortalecimiento de la atención al ciudadano”; y, “mecanismos de participación en la gestión”. Estas actualizaciones se realizaron con el fin de alinear algunos indicadores del PA-AC con el Plan de Acción Institucional (PAI).

Finalmente, la evaluación y seguimiento realizado fue elaborado y actualizado bajo la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) y tuvo en cuenta, como fuente de información para la verificación la información reportada por los responsables de los productos y actividades en el Sistema Integrado de Gestión para la Reincorporación (SIGER) durante la Vigencia 2019; al igual que las evidencias suministradas y dispuestas en las carpetas compartidas para este fin.

## **2. OBJETIVO**

Evaluar el cumplimiento de los productos y actividades definidas para cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Vigencia 2019.

## **3. ALCANCE**

La presente evaluación se efectuó a las acciones gestionadas y reportadas por cada uno de los responsables de proceso y/o dependencia para los productos definidos en el PAAC y en los mapas de riesgos de corrupción previstos para la Vigencia 2019.

## **4. RESULTADOS EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **4.1. Componente Atención al Ciudadano**

Este componente se cumple con la generación de cuatro (4) productos discriminados de la siguiente manera.

#### **4.1.1. Canales de atención al ciudadano fortalecidos 2019**

Este producto se cumplió en un 100% de acuerdo con lo reportado por el encargado de la ejecución del mismo una vez verificadas las evidencias de soporte para las siguientes actividades a) Sensibilización en atención a personas con discapacidad visual; b) Sensibilización en atención a personas con discapacidad auditiva; y, c) Realizar el aprovechamiento del uso del correo electrónico ([atencion@reincorporacion.gov.co](mailto:atencion@reincorporacion.gov.co)) dispuesto para la comunicación interna y externa con los usuarios.

Sin embargo, es importante mencionar que, en el ejercicio de la verificación hubo limitaciones frente a la identificación del peso porcentual de las actividades desarrolladas para cada uno de los trimestres conforme a lo determinado para el cumplimiento de cada una de ellas.

#### **4.1.2. Cultura del servicio fortalecida**

Este producto se cumplió en un 100% de acuerdo con lo reportado por el encargado de la ejecución del mismo una vez verificadas las evidencias de soporte para las siguientes actividades; a) Acciones de sensibilización y de fortalecimiento en cultura del servicio; y, b) Divulgación y sensibilización de los resultados de la Estrategia de Cliente Incógnito y encuesta de percepción realizada en la Vigencia 2018.

#### **4.1.3. Medición de la satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia**

Este producto se cumplió en un 100% de acuerdo con lo reportado por el encargado de la ejecución del mismo una vez verificadas las evidencias de soporte para la actividad “Medición de la oportunidad y pertinencia de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Soluciones y/o Denuncias (PQRS-D)” que llegan a la ARN de acuerdo con los criterios de oportunidad, pertinencia, lenguaje claro y respuesta de fondo.

#### **4.1.4. Sistema de PQRS–D actualizado 2019**

Este producto se cumplió en un 100% teniendo en cuenta que el Grupo de Atención al Ciudadano realizó las siguientes acciones: a) Actualización o creación de 13 documentos de gestión del Grupo de Atención al Ciudadano en el SIGER; b) Actualización y publicación, mediante memorando dirigido a los líderes de proceso, de la matriz de escalonamiento de PQRS–D; c) Generación y gestión de la publicación de cuatro (4) registros públicos de derechos de petición; d) Generación de cuatro (4) informes trimestrales de PQRS–D. 5) Actualización de un (1) vídeo relacionado con las PQRS–D en el módulo *web* correspondiente.

### **4.2. COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Este componente se cumple con la generación de cuatro (4) productos discriminados de la siguiente manera:

#### **4.2.1. Mapa de Riesgos de Corrupción 2019 aprobado y socializado**

Este producto se cumplió en un 100% en el primer trimestre de la Vigencia 2019 de acuerdo con lo reportado por el encargado de la ejecución del mismo una vez verificadas las evidencias de soporte para la actividad “Aprobar, publicar y socializar mapa” de acuerdo con los criterios de oportunidad, pertinencia, lenguaje claro y respuesta de fondo.

#### **4.2.2. Mapa de Riesgos de Corrupción 2020**

Este producto se cumplió en un 100% en el cuarto trimestre de la Vigencia 2019 de acuerdo con lo reportado por el encargado de la ejecución del mismo una vez verificadas las evidencias de soporte para la actividad “Aprobar, publicar y socializar mapa” de acuerdo con los criterios de oportunidad, pertinencia, lenguaje claro y respuesta de fondo.

Al respecto, durante este periodo, se avanzó en la elaboración del Mapa de Riesgos para la Vigencia 2020 desarrollando las siguientes actividades: a) ajuste de la Política de Riesgos de acuerdo con los lineamientos establecidos por el DAFP; b) articulación de la Política de Riesgos con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG); y, c) capacitaciones en lo relacionado con el tratamiento y control de los riesgos de acuerdo con lo establecido en la política ajustada de riesgos.

Para la Vigencia 2020, y una vez revisados y aprobados en su totalidad los mapas de riesgos de la Agencia, se consolidará el Mapa de Riesgos de Corrupción el cual será publicado en el portal electrónico de la Entidad para las observaciones de la ciudadanía así como de los funcionarios y contratistas la Agencia; posteriormente, será sometido a aprobación en el primer Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 2020 y en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, una vez aprobado se publicará su versión final durante el primer trimestre del año.

#### **4.2.3. Política de Gestión del Riesgo ajustada**

Este producto se cumplió en un 100% en el primer trimestre de la Vigencia 2019 de acuerdo con lo reportado y verificadas las evidencias de soporte para la actividad “Aprobar, publicar en SIGER y socializar política ajustada” de acuerdo con los criterios de oportunidad, pertinencia, lenguaje claro y respuesta de fondo.

#### **4.2.4. Reportes de seguimiento a riesgos de corrupción**

Este producto se cumplió en un 100% a lo largo de toda la Vigencia 2019 de acuerdo con lo reportado y verificadas las evidencias de soporte para las actividades: a) “Realizar el seguimiento a las acciones de riesgos de corrupción y b) Elaborar los informes correspondientes”.

Así las cosas, durante la Vigencia 2019, se cumplió con la meta propuesta con la presentación de cuatro (4) informes discriminados de la siguiente manera a) dos (2) informes de seguimiento a los riesgos de gestión de la Agencia; y, b) dos (2) de informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Participación Ciudadana. Estos se encuentran publicados en el portal electrónico de la Agencia y constan de una de descripción de las situaciones presentadas, así como las recomendaciones que ofrece el Grupo de Control Interno de Gestión para dar solución a las mismas. Los informes se pueden consultar en las siguientes direcciones electrónicas <http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-Plan-Anticorrupti%C3%B3n-y-Atenci%C3%B3n.aspx> y <http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-mapa-de-riesgo-institucional.aspx>.

### **4.3. COMPONENTE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Para este componente se definió el producto “Plan de participación ciudadana” y se cumplió con el desarrollo de las siguientes actividades, a saber: a) Formular Plan de Participación Ciudadana 2019; b) Implementar actividades del Plan de Participación Ciudadana 2019; y, c) Hacer seguimiento al Plan de Participación Ciudadana 2019”; al hacer verificación sobre estos ítems se identificó debilidades en la administración de las evidencias que soportan el cumplimiento de las

actividades del mencionado Plan, como es el caso del cronograma del plan de participación ciudadana.

#### **4.4. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Para este componente se definió el producto “Trámite racionalizado”; el mismo se cumplió con el desarrollo de las siguientes actividades: a) Analizar los trámites actuales para identificar cuál es susceptible de racionalización; b) Registrar Plan de Racionalización de Trámites en Sistema Unificado de Información de Trámites (SUIT); c) Realizar racionalización y registrar en SUIT el trámite racionalizado. Al hacer la revisión de las evidencias se identificó que el “OPA – Solicitud de Apoyo a Investigaciones externas”, priorizado para la Vigencia 2019, se encuentra inscrito en el SUIT como se evidencia en la dirección electrónica:

<http://visor.suit.gov.co/VisorSUIT/index.jsf?FI=62440>, lo que, en consecuencia, soporta el cumplimiento de este producto.

#### **4.5. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS**

##### **4.5.1. Subcomponente Dialogo**

Para este subcomponente se definieron dos (2) productos “Audiencia Pública Nacional de Rendición de Cuentas” y “Diálogos sobre Informes de gestión”.

En lo relacionado con el producto “Audiencia Pública Nacional de Rendición de Cuentas” se definieron las siguientes actividades: a) Realizar informe previo de Audiencia; b) Construir e implementar plan para Audiencia; c) Realizar la Audiencia Pública Nacional de Rendición de Cuentas; y, d) Realizar informe de la Audiencia”. Sobre el particular, es importante mencionar que se cumplió con la realización de la Audiencia, pues el evento se efectuó el día 26 de agosto de la Vigencia 2019 en la Cámara de Comercio de Bucaramanga (Santander); en el mismo orden de ideas, el informe acerca de la Audiencia se encuentra publicado en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-rendicion-de-cuentas.aspx>.

Para el producto “**Diálogos sobre Informes de gestión**” se definieron las siguientes actividades: a) Colocar para observaciones en página web e intranet informes de gestión; y, b) Recoger y sistematizar observaciones.

Dichas acciones se ejecutaron; sin embargo, no se recibieron retroalimentación de la ciudadanía.

#### **4.5.2. Subcomponente Información**

Para el cumplimiento de este subcomponente se definió el producto “Plan Estratégico de comunicaciones 2019” y las actividades que lo componen son: a) el adelantamiento de la línea base de comunicación de la Entidad; b) realizar la caracterización de los públicos a los cuales se quería llegar; c) definir el Plan Estratégico de Comunicaciones; y, d) implementar las acciones de divulgación de las políticas y gestión de la Entidad”.

Como resultado se cumplió con el producto “Plan Estratégico de comunicaciones 2019”, donde se identificó una matriz de contiene dicho plan.

#### **4.5.3. Subcomponente Responsabilidad**

Para este subcomponente se definieron los siguientes productos, a saber: a) informe del proceso de rendición de cuentas; b) mecanismos de publicación de resultados; c) promoción de la rendición de cuentas a la ciudadanía; y, d) sensibilización sobre rendición de cuentas a colaboradores ARN.

El producto “**Informe del proceso de rendición de cuentas**” tiene como actividad de cumplimiento: “Elaboración de documento memoria del proceso de rendición de cuentas (incluyendo resultados de los mecanismo de evaluación aplicados)”; al respecto, se evidenció que se cumplió con el producto pues el informe fue elaborado por la Oficina Asesora de Planeación (OAP) y se encuentra publicado en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-rendicion-de-cuentas.aspx>.

En el caso del producto **“Mecanismos de publicación de resultados”** la actividad definida fue: “Identificar otros canales de divulgación de resultados de la Rendición de Cuentas”; de acuerdo con lo reportado se evidenció que se cumplió con este producto toda vez que, la Agencia, utilizó sus canales de comunicación para la divulgación de información referente a la rendición de cuentas. Igualmente, se observó que se usaron otros canales de comunicación tales como: a) *banner* ubicado en el portal electrónico del periódico “Vanguardia” de Bucaramanga para los días 13, 15, 16, 21 y 23 de agosto y, también, la publicación de un (1) aviso en el diario “ADN” de Bucaramanga para los días 17, 20 y 23 de agosto en el que se invitaba a la ciudadanía a asistir y participar activamente, por medio de preguntas, en la Audiencia; adicionalmente, el día 28 de agosto, se publicó en el canal de videos de la ARN ubicado en la plataforma “YouTube” el video completo de la audiencia, el mismo se puede encontrar en la siguiente dirección electrónica <http://www.reincorporacion.gov.co/es/sala-de-prensa/Paginas/rendicion-de-cuentas-2019.aspx>; asimismo, en el portal electrónico de la Agencia se publicó el Boletín de Prensa sobre la actividad de rendición de cuentas ([http://www.reincorporacion.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias/Paginas/2019/Agencia-para-la-Reincorporacion-y-la-Normalizaci%C3%B3n-\(ARN\)-rindi%C3%B3-cuentas-al-pa%C3%ADs.aspx](http://www.reincorporacion.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias/Paginas/2019/Agencia-para-la-Reincorporacion-y-la-Normalizaci%C3%B3n-(ARN)-rindi%C3%B3-cuentas-al-pa%C3%ADs.aspx).)

Para el producto **“promoción de la rendición de cuentas a la ciudadanía”** se definieron las siguientes actividades, a saber: a) Preparación ejes y metodología de campañas; b) ejecución de las campañas; y, c) informe de campañas realizadas”. Sobre el particular se evidenció que se coordinaron diferentes actividades de sensibilización sobre la Audiencia de Rendición de Cuentas; algunas de ellas fueron las siguientes: a) Conversatorio conjunto con la Consejería para la Estabilización y la Normalización sobre el avance de la reincorporación; y, b) Audiencia de Rendición de cuentas del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República (DAPRE), entre otros.

En cuanto al producto **“sensibilización sobre rendición de cuentas a colaboradores ARN”**, se definieron las siguientes actividades: a) Preparación ejes y metodología de campañas de sensibilización; b) Ejecución de las campañas; y, c) Informe de campañas realizadas. Sobre el cumplimiento de este producto se observó que se realizaron campañas de promoción de la audiencia de

rendición de cuentas y, en diferentes escenarios, se hizo notorio el tema de rendición de cuentas; algunos de estos fueron: a) II Encuentro Nacional de Coordinadores; b) II Encuentro Nacional de Consejos Territoriales de Reincorporación; y, c) Encuentro Nacional con el Director de la Agencia, entre otros.

#### **4.6. COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Este componente se cumple con el desarrollo de cuatro (4) subcomponentes discriminados de la siguiente manera:

##### **4.6.1. Subcomponente Criterio diferencial de accesibilidad**

Para este subcomponente se definió el (1) producto **“Evaluación de cumplimiento de la página web, mediante aplicación de herramienta *Tawdis*”**, que se desarrolló con la actividad: “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”. Sobre el particular se verificaron las evidencias para cada uno de los trimestres y, en consecuencia, se cumplió con el propósito del producto previsto para la vigencia respecto a la revisión y evaluación de cumplimiento de la página electrónica de la Agencia.

##### **4.6.2. Subcomponente de Información**

Para este subcomponente se definieron dos (2) productos descritos de la siguiente manera: a) **“Programa de Gestión Documental”**; este se definió con el desarrollo de las actividades: a) Requerimientos para la actualización del programa de gestión documental; b) Lineamientos para procesos de gestión documental; c) Fases de implementación del programa de gestión documental; d) Desarrollo de programas específicos; e) Armonización con planes y sistema de gestión de la entidad; y, f) Implementación. Sobre este producto, y teniendo en cuenta las evidencias aportadas, se cumplió con la meta propuesta de 40% del año con la presentación de los documentos de programas específicos

Respecto al producto: **“Sensibilización y concientización sobre los temas relacionados con las políticas de seguridad de la información y políticas de uso de la información”** se definieron las siguientes actividades: a) Diseño de una campaña de sensibilización de las políticas de seguridad de la información y las condiciones de uso de la información; b) 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; c) Solicitud de implementación de la campaña de sensibilización a la Oficina Asesora de Comunicaciones; y, d) Evaluación de conocimientos sobre las políticas de seguridad y condiciones de uso de la información a una muestra del 10% de la población objetivo.

Verificada la evidencia se cumplió con el producto.

#### **4.6.3. Subcomponente Monitoreo del acceso a la información pública**

Para este subcomponente se definió el producto **“Políticas del manejo de las comunicaciones oficiales en la ARN”** y este, a su vez, se cumplió con el desarrollo de la actividad: **“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”**. De acuerdo con las evidencias aportadas se observó que se cumplió con la actividad prevista ya que, durante la Vigencia 2019, se elaboraron cuatro (4) informes trimestrales.

#### **4.6.4. Subcomponente Seguimiento a la mejora, transparencia y control institucional**

Para este subcomponente se definieron dos (2) productos. Para el producto **“Acciones preventivas, correctivas y de mejora ejecutadas”** se generó la actividad de cumplimiento: **“Revisar y aprobar cierre de acciones, y presentar informes trimestrales de seguimiento a las acciones”**; revisada la evidencia correspondiente se observó que se cumplió con el mismo dado que se elaboraron los informes trimestrales de porcentaje de cumplimiento de las acciones de mejora.

Finalmente, para el producto: **“Informes elaborados, presentados y publicados”**, se definió la actividad de cumplimiento: **“Informes elaborados,**

presentados y publicados”; revisada la evidencia correspondiente se observa que se cumplió con el producto ya que, para cada uno de los trimestres, se elaboraron los informes de ley respectivos.

#### **4.7. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

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

<b>Proceso</b>	<b>N° Riesgos</b>	<b>N° Controles</b>	<b>N° Acciones</b>
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
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>21</b>

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 auditoría por parte de los auditores, para el beneficio propio o de un tercero.** Se aplicaron los controles y acciones sobre las auditorías realizadas en el tercer 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, así como las evidencias aportadas, el resigo no se ha materializado.
- **Pagos no debidos.** Como se señaló en el informe del segundo cuatrimestre de la Vigencia 2019, y de acuerdo con lo registrado en el SIGER, se presentaron tres (3) pagos no debidos descritos de la siguiente manera:
  - ❖ 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 ajustada a la cuenta correspondiente.
  - ❖ Consignación a una orden de embargo de un proceso ya culminado. El cual se corrigió

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.

Finalmente, respecto el cumplimiento de la acción: “Actualizar lineamientos en el proceso de cuentas por pagar y obligaciones de Contabilidad (Central de Cuentas) y hacer seguimiento a la implementación de los nuevos puntos de control del

instructivo GF–I–08 para tramitar cuentas por pagar y obligaciones”, se realizó la actualización del Instructivo para el Registro Presupuestal de Obligaciones (Código N° GF–I–08, Versión N° 03 y de fecha 30–09–2019); el cual se está aplicando.

## **5. RECOMENDACIONES / ASPECTOS POR MEJORAR**

Revisada la información correspondiente al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Vigencia 2019, se observaron debilidades en las evidencias que soportan el cumplimiento de los productos, Indicadores y/o actividades definidas. De igual manera, y en algunos casos, se observaron debilidades en la correlación de los productos y actividades.

De acuerdo con lo anterior se establece las siguientes recomendaciones / aspectos por mejorar:

- Definir y establecer claramente, de forma que sean fáciles de medir y verificar los productos, actividades e indicadores del PA–AC, y las acciones de los riesgos de corrupción.
- En los planes alternos que se suscriban en el marco del PA–AC, cuenten con evidencias de seguimiento y ejecución para garantizar una adecuada verificación.
- Las actividades que se planifiquen en el marco de cada uno de los productos e indicadores definidos, incluir la temporalidad en que cada una de ellas, esto con el fin de facilitar el seguimiento al cumplimiento de las mismas.
- En los reportes que se realicen trimestralmente, se incluya las limitaciones que se tienen en la ejecución de las actividades que soportan el producto, esto con el fin de guardar la trazabilidad respectiva que garantice plena evidencia y alerta en aquellos casos que no se pueda cumplir o, que se requiera la reformulación de los productos, guardando la respectiva evidencia.
- En el ejercicio y reporte de seguimiento y/o monitoreo a los riesgos, los responsables reporten de manera oportuna y den tratamiento a los riesgos materializados.

- Socializar la política de administración del riesgo a todos los niveles de la Agencia, con el fin de que esta sea apropiada y aplicada por todos los servidores y contratistas de la Entidad.
- Generar las alertas oportunas, con el fin de identificar las dificultades en los cumplimientos de los resultados esperados del PA-AC, para tomar las acciones necesarias a que haya lugar.
- Para el subcomponente de “Diálogos sobre informes de gestión”, se recomienda crear un espacio en el portal electrónico de la ARN denominado “**Documentos para comentarios de la ciudadanía**”, para dar a conocer todos los informes de gestión que se publican en la página de la Agencia y se puede guardar la trazabilidad de aquellos documentos que durante el año son puestos a consideración de los ciudadanos, partes interesadas y grupos de valor.
- Para la Vigencia 2020, se recomienda que la Estrategia de Rendición de Cuentas de la Entidad sea alineada a las disposiciones establecidas por el DAFP en el Manual Único de Rendición de Cuentas (Versión 2 y fechada en febrero de 2019) en cuanto a las cinco (5) etapas que la componen así: a) aprestamiento; b) diseño; c) Preparación / capacitación; d) ejecución y seguimiento; y, e) evaluación, en concordancia con lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1757 de 2015. Adicionalmente, articularse en un enfoque basado en derechos humanos y paz.
- Incorporar en la Estrategia de Rendición de Cuentas, todos los escenarios (a nivel nacional y territorio) donde la Agencia rinde cuentas.
- Se recomienda ajustar los controles de los riesgos para la vigencia 2020, especificando cual es el verdadero control que se ejecuta con su evidencia y en que documento se encuentra (procedimiento, manual u otros).
- Se recomienda en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional, realizar el siguiente ajuste **Elaboró y Aprobó** debe ser por el responsable del proceso y/o dependencia.

## **6. CONCLUSIONES**

De acuerdo a lo anterior, se concluye que el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se cumplió satisfactoriamente; es decir, se obtuvieron los productos

propuestos, SIN EMBARGO, existen aspectos por mejorar que deberán ser tenidos en cuenta para el ejercicio de la vigencia 2020.

Finalmente, se invita a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad para que continúen ejerciendo su trabajo dentro de las buenas prácticas de autocontrol, 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.

Elaboraron: Enrique Fernández Monsalve, Yesnith Suarez Ariza y Diana Carolina Barrero Flores - Grupo de Control Interno de Gestión  
Revisó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero. Asesor, Grupo de Control Interno de Gestión  
Aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero. Asesor, Grupo de Control Interno de Gestión  
Fecha de elaboración: enero 14 de 2020