



**AGENCIA COLOMBIANA PARA LA REINTEGRACIÓN DE PERSONAS Y  
GRUPOS ALZADOS EN ARMAS (ACR)**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE  
ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2017**

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	3
1. MARCO LEGAL.....	3
2. MARCO ESTRATÉGICO DE LA ACR.....	5
3. ALCANCE.....	6
4. OBJETIVOS DEL PLAN.....	7
<b>4.1 Objetivo General.....</b>	<b>7</b>
<b>4.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>7</b>
5. COMPONENTES DEL PLAN.....	8
<b>5.1. Gestión de los Riesgos de Corrupción.....</b>	<b>8</b>
<b>5.2. Racionalización de Trámites.....</b>	<b>8</b>
<b>5.3. Atención al ciudadano.....</b>	<b>9</b>
<b>5.4. Rendición de cuentas y participación ciudadana.....</b>	<b>10</b>
<b>5.5. Transparencia y acceso a la información.....</b>	<b>10</b>
6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	11
7. PRESUPUESTO.....	11
8. ANEXOS.....	11
Anexo 1. Mapa de riesgos de corrupción 2017.....	11
Anexo 2: Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017.....	11

## INTRODUCCIÓN

La Agencia Colombiana para la Reintegración ACR, Unidad Administrativa Especial del Orden Nacional, comprometida con la efectiva atención a los ciudadanos y la lucha contra la corrupción, presenta el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, para la vigencia 2017, en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011.

El Plan se inscribe en la planeación institucional y se enmarca dentro de los lineamientos normativos y legales vigentes, estableciendo acciones encaminadas al fomento de la participación ciudadana, la rendición de cuentas, la atención al ciudadano y cultura del servicio, la gestión de riesgos de corrupción, la racionalización de trámites y, la transparencia y acceso a la información de la entidad, con el fin de lograr una gestión institucional de cara a la ciudadanía en el marco de la implementación de la política y proceso reintegración.

El Plan contiene, componentes, subcomponentes, actividades, productos, indicadores, fechas de ejecución y responsables, fue presentado en el comité directivo en el mes de diciembre, publicado para ser consultado para la ciudadanía del 19 de enero al 26 de enero de 2017 y aprobado por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.

### 1. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 1712 de 2014 Ley Transparencia y Acceso Público a la Información.
- Ley 1757 de 2015 Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana.
- Ley 1755 de 2015, Derecho Fundamental de Petición

- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Decreto 2232 de 1995: Artículos 70, 80 y 90 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8° (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto No. 4138 de 2011, por el cual se crea la ACR
- Decreto 2641 de 17 de diciembre de 2012 "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011".
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- CONPES 3654 de 2010 de Rendición de Cuentas.

- Ley 1437 de enero 18 de 2011 "Por la cual se expide el Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo".
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Estándares de PQRS y Denuncias de Corrupción) Versión 2 2015
- Decreto 2482 de 2012 Lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- Resolución interna ACR 1893 de 2015, Manejo de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- Decreto 1510 de 2013, por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública.
- Ley 57 de 1985: Sobre publicidad y acceso a los documentos públicos.
- Ley 152 de 1994, Ley orgánica del Plan Nacional de Desarrollo.
- Ley 962 de 2005 Disposiciones sobre racionalización de trámites y servicios de las Entidades del Estado.
- Decreto 3851 de 2006: sobre información oficial básica: define la información oficial básica, promueve su generación, adecuada administración y establece la creación de un portal de difusión.
- Decreto 1151 de 2008: establece y regula el programa de Gobierno en Línea
- Decreto 2173 del 2014 Lineamientos de la Estrategia Gobierno en Línea.

## **2. MARCO ESTRATÉGICO DE LA ACR**

El marco estratégico de la ACR, plantea los retos de la gestión institucional para alcanzar los objetivos de la Política Nacional de Reintegración. Por lo cual la visión, misión y objetivos estratégicos son los referentes para la definición de las acciones de anticorrupción y atención al ciudadano:

## **Visión**

*“En el año 2020, haber contribuido a la Paz, la Seguridad y la Convivencia Ciudadana en Colombia, basándose en los principios del Buen Gobierno, y constituyéndose en un referente internacional”.*

## **Misión**

*“Impulsar el retorno de la población desmovilizada a la legalidad de forma sostenible, contribuyendo a la Paz, la Seguridad y la Convivencia Ciudadana”.*

## **Objetivos Estratégicos**

- ✓ Promover el desarrollo habilidades y competencias de la población en Proceso de Reintegración y con su entorno próximo.
- ✓ Propiciar espacios para la convivencia y acciones de reconciliación en los diferentes contextos receptores, según sus características.
- ✓ Fomentar la corresponsabilidad de actores externos frente a la Política de Reintegración en los ámbitos nacional, departamental y municipal.

Igualmente, la experiencia, aprendizaje y evaluación de las acciones desarrolladas en esta materia durante la vigencia 2016, sirvieron como insumo para plantear las acciones para la vigencia 2017.

## **3. ALCANCE**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está dirigido a nuestro clientes las personas en proceso de reintegración , los colaboradores de la ACR, de las

dependencias del nivel central , los grupos territoriales y puntos de atención y demás partes interesadas que tengan relación con la entidad. Siendo también aplicable a todos los procesos susceptibles de riesgos de corrupción y aquellos procesos que, por su naturaleza y objetivos tienen relación directa con los cinco componentes que configuran este plan y que se describirán en el numeral 5.

## **4. OBJETIVOS DEL PLAN**

### **4.1 Objetivo General**

Establecer e implementar los lineamientos institucionales de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2017, con el fin de garantizar la transparencia, el control y participación social, en la gestión de la política y el proceso de reintegración.

### **4.2 Objetivos Específicos**

- 4.2.2** Gestionar el mapa de riesgos de corrupción.
- 4.2.3** Implementar racionalización de trámites en la entidad.
- 4.2.4** Robustecer los mecanismos de rendición de cuentas y participación ciudadana en la entidad.
- 4.2.5** Fortalecer la atención al ciudadano y la cultura del servicio en la ACR.
- 4.2.6** Cumplir los requerimientos de transparencia y acceso a la información<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Requerimientos establecidos por la Ley 1712 de 2014

## **5. COMPONENTES DEL PLAN**

El Plan se estructura en cinco componentes que al operacionalizarse en subcomponentes permiten dar cuenta de los objetivos trazados. A continuación, se presentan los componentes.

### **5.1. Gestión de los Riesgos de Corrupción**

Durante el mes de noviembre y primera semana de diciembre de 2016, los profesionales de la oficina asesora de planeación realizaron con los líderes de procesos y enlaces de planeación la evaluación de los riesgos 2016 y su continuidad para la vigencia 2017, para lo cual se aplicó la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República para la actualización, revisión, identificación, análisis, valoración y seguimiento de los riesgos de corrupción se identificó por cada riesgo identificado, las acciones de control a desarrollar, para evitar la materialización del riesgo

En el Comité Directivo del 12, 19 y 20 de diciembre de 2016, cada líder proceso presentó el riesgo asociado y se publicó en la página Web del 27 de diciembre de 2016 a 10 de enero de 2017 para ponerlo a consideración de la Ciudadanía, una vez publicado el 19 de enero de 2017 el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo del 19 de enero de 2017 aprobó el Mapa. (Ver anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción).

### **5.2. Racionalización de Trámites**

La ACR, por las características particulares del proceso de reintegración y de sus clientes directos (personas en proceso de reintegración) que presentan unas condiciones específicas de seguridad, de competencias tecnológicas, entre otras, no puede disponer de trámites en línea de cara al usuario externo, por tanto, en



coordinación con el Ministerio de Tecnologías de la información se definió fortalecer los trámites automatizados hacia el interior de la Entidad, que permiten a los colaboradores, sobre todo a aquellos que están de cara al usuario final (personas en proceso de reintegración), hacer un uso eficiente de las tecnologías de la información en la generación y control de los beneficios que componen la ruta de reintegración.

El sistema de información para la Reintegración (SIR) provee a la entidad de módulos que sistematizan la operación de las ocho dimensiones que componen la ruta de reintegración (personal, productiva, familiar, habitabilidad, salud, educativa, ciudadana y seguridad) de tal forma que la información y los procesos internos de la entidad se manejan de una manera sistematizada y controlada y se procederá a realizar una revisión a los trámites existentes a fin de realizar mejoras internas en los trámites en coordinación con la Dirección Programática, quien tiene a cargo la Atención a las persona en proceso de reintegración, la Oficina de tecnologías de la información y la Oficina Asesora de Planeación.

Durante el último trimestre del 2016 se presentó al Departamento Administrativo de la Función Pública la propuesta para el apoyo a investigaciones y el seguimiento por la ACR, para la vigencia 2017 se dará continuidad a las actividades conjuntas con el Departamento Administrativo de la Función Pública para determinar si es viable registrarlo como un trámite o servicio y de ser favorable la respuesta se incorporaría al Sistema Único de Información de Trámites. (Ver anexo 2. Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.)

### **5.3. Atención al ciudadano**

En este componente, se establecen los lineamientos y acciones tendientes a continuar mejorando la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los beneficios o servicios que presta la entidad, siendo el fortalecimiento del Sistema de Peticiones,

Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias una prioridad para la presente vigencia, en donde las respuestas dadas a la ciudadanía, cumplan los criterios de oportunidad, pertinencia, respuestas de fondo y en un lenguaje claro, fortaleciendo de esta manera la cultura del servicio<sup>2</sup> en la ACR a través de la mejora continua. (Ver anexo 2. Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).

#### **5.4. Rendición de cuentas y participación ciudadana**

Este componente busca fortalecer la relación de la ACR con los ciudadanos, para lo cual se plantean acciones de información a la ciudadanía, incremento y mejora de diálogos e incentivos orientadas a fortalecer la participación y el control social en la gestión institucional, tanto de las personas en proceso de reintegración como de sus partes interesadas y la ciudadanía en general.

Así mismo, establece acciones para fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los colaboradores de la ACR, entendiendo que esto es un proceso permanente y que debe ser inherente a la operación misma de la entidad<sup>3</sup>. (Ver anexo 2. Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).

#### **5.5. Transparencia y acceso a la información<sup>4</sup>**

EL componente busca fortalecer la transparencia de la gestión institucional y el acceso de la información, se realizarán acciones para mejorar el acceso diferencial de información a la ciudadanía, implementar el Plan de Conservación Documental en la ACR, fortalecer aspectos de las políticas comunicaciones oficiales en la ACR y de transparencia activa, como el seguimiento a la mejora, transparencia y control

---

<sup>2</sup> En la matriz del plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, se discrimina de manera detallada las acciones a realizar para fortalecer la cultura de servicio.

<sup>3</sup> La ACR viene trabajando con el Departamento Administrativo de la Función Pública, la construcción de su Plan de Participación Ciudadana, aspecto que fortalecerá este componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

<sup>4</sup> Este componente se estructura con base en los requerimientos de la Ley 1712 de 2014. Para el año de 2016 a diciembre 31 el cumplimiento de los requerimientos de Ley de Transparencia es del 97,67%.

institucional y publicaciones que evidencian aspectos de la gestión institucional. (Ver anexo 2. Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).

## **6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

El seguimiento y evaluación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es liderado por el Grupo de Control Interno de Gestión. Para tal fin, el plan se inscribe dentro del software administrador del Sistema Integrado de Gestión –SIGER-, en el que se registra la Planeación y la gestión de la entidad lo que permite el registro de los componentes, subcomponentes, productos, actividades indicadores, metas y responsables según dependencias de la ACR, facilitando su seguimiento y evaluación trimestralmente, con el fin de tomar acciones oportunas e informadas, ante posibles desviaciones que se presenten respecto a lo planeado para el año 2017.

## **7. PRESUPUESTO**

Los recursos con que cuenta la ACR para la implementación del plan anticorrupción 2017, se encuentran distribuidos para cada dependencia y principalmente son de funcionamiento, según profesionales asignados a las mismas.

Solo se cuenta con recursos de inversión asignados a la Dirección Programática de Reintegración –DPR- y tiene que ver con la implementación del proyecto de comunidades que le aporta al componente Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, específicamente con el subcomponente Diálogo.

## **8. ANEXOS**

**Anexo 1.** Mapa de riesgos de corrupción 2017

**Anexo 2:** Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017