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

**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2019**

**BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2019**

**TABLA DE CONTENIDO**

Pág.

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc534729673)

[1. MARCO LEGAL 3](#_Toc534729674)

[2. OBJETO DE LA ARN 6](#_Toc534729675)

[3. ALCANCE 6](#_Toc534729676)

[4. OBJETIVOS DEL PLAN 7](#_Toc534729677)

[4.1 OBJETIVO GENERAL 7](#_Toc534729678)

[4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 7](#_Toc534729679)

[5. COMPONENTES DEL PLAN 7](#_Toc534729680)

[5.1. ATENCIÓN AL CIUDADANO 8](#_Toc534729681)

[5.2. GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN 8](#_Toc534729682)

[5.3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA 8](#_Toc534729683)

[5.4. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 9](#_Toc534729684)

[5.5. RENDICIÓN DE CUENTAS 10](#_Toc534729685)

[5.6. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 10](#_Toc534729686)

[6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 11](#_Toc534729687)

[7. PRESUPUESTO 11](#_Toc534729688)

[8. ANEXOS 12](#_Toc534729689)

[Anexo 1. Mapa de riesgos de corrupción 2019 12](#_Toc534729690)

[Anexo 2: Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 12](#_Toc534729691)

# INTRODUCCIÓN

La Agencia para la Reincorporación y Normalización ARN, 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 2019, en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011.

El Plan se estructura en seis componentes: fortalecimiento de la atención al ciudadano, gestión de riesgos de corrupción, participación ciudadana, racionalización de trámites, rendición de cuentas y transparencia y acceso a la información de la entidad, con el fin de lograr una gestión institucional del proceso de reintegración y el programa de reincorporación, transparente y de cara a la ciudadanía.

# 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, artícul0 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 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y 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.

# OBJETO DE LA ARN

El Decreto 897 de 2017, plantean los retos de la gestión institucional, por lo cual es el referente para la definición de las acciones de anticorrupción y atención al ciudadano. Menciona el decreto:

*"Artículo 4. Objeto: La Agencia para la Reincorporación y la Normalización, ARN tiene como objeto gestionar, implementar, coordinar y evaluar, de forma articulada con las instancias competentes, la política, los planes, programas y proyectos de Reincorporación y normalización de los integrantes de las FARC-EP, conforme al Acuerdo Final, suscrito entre el Gobierno Nacional y las FARC-EP el 24 de noviembre de 2016 a través de la Unidad Técnica para la Reincorporación de las FARC-EP; y de la política de reintegración de personas y grupos alzados en armas con el fin de propender por la paz, la seguridad y la convivencia".*

A esto se suma la experiencia, aprendizaje y evaluación de las acciones desarrolladas en esta materia durante la vigencia 2018, que sirvieron como insumo para plantear las acciones de la vigencia 2019.

# ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está dirigido a los grupos de valor de la entidad, personas en proceso de reintegración y del programa de reincorporación, y a las partes interesadas de la ARN. Así como a las Dependencias, Grupos Territoriales y Puntos de Atención-GT/PA, que hacen parte de la entidad. Siendo también aplicable a los procesos susceptibles de riesgos de corrupción y aquellos que, por su naturaleza y objetivos tienen relación directa con los seis componentes que configuran el plan.

# OBJETIVOS DEL PLAN

* 1. **OBJETIVO GENERAL**

Establecer e implementar los lineamientos institucionales de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2019, con el fin de garantizar la transparencia, el control social y la participación ciudadana en la gestión del proceso de reintegración y el programa de reincorporación.

* 1. **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**
* Fortalecer la atención al ciudadano y la cultura del servicio en la ARN.
* Gestionar los riesgos de corrupción.
* Implementar racionalización de trámites en la entidad.
* Desarrollar mecanismos de rendición de cuentas y participación ciudadana en la Agencia.
* Cumplir los requerimientos de transparencia y acceso a la información[[1]](#footnote-1).

# COMPONENTES DEL PLAN

El Plan se estructura en seis componentes que se presentan a continuación y que permiten dar cuenta de los objetivos trazados.

* 1. **ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En el componente se establecen acciones tendientes a continuar mejorando los servicios y canales de atención, la cultura y acceso a los servicios, el sistema de PQRSD[[2]](#footnote-2) y los procesos de medición de la satisfacción de los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general sobre los aspectos anteriores. (Ver anexo 2. Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019).

* 1. **GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

En el último trimestre del año 2018, la entidad realizó un proceso de revisión de la gestión de riesgos de corrupción con los diferentes procesos que conforman el sistema integrado de gestión, determinando los riesgos, sus controles y acciones de tratamiento para la vigencia 2019, previa presentación del mapa preliminar de riesgos para que la ciudadanía hiciera observaciones. Todo este proceso se elaboró con la metodología establecida por la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública, cuya última versión se publicó en octubre de 2018 y metodología de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en la materia y los requerimientos de la ley 1474 de 2011. (Ver anexo 1. Mapa de Riesgos de Corrupción).

* 1. **PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

El componente fortalece e incentiva los mecanismos de participación en la gestión de la entidad, bajo ejercicios permanentes de difusión, promoción y garantía al derecho a la participación, para lograr mejores niveles de incidencia de la ciudadanía en el quehacer institucional. En este sentido, se construye un plan de participación ciudadana que da cuenta de este componente.

* 1. **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

La ARN, por las características particulares de sus procesos internos y grupos de valor (personas desmovilizadas de grupos armados ilegales que se reintegran y reincorporan) 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 hacia el interior de la entidad a través de la automatización, que permiten a los colaboradores, sobre todo aquellos que están de cara a los grupos de valor, hacer uso eficiente de las tecnologías de la información en la generación y control de los beneficios que componen la reintegración o la reincorporación.

De acuerdo a lo anterior, a partir de los sistemas de información con que cuenta la Agencia, los cuales permiten manejar la información y procesos internos de la entidad de manera sistematizada y controlada, se procederá a continuar la revisión de los trámites existentes a fin de realizar mejoras internas y/o definir e implementar aquellos procedimientos susceptibles de ser trámites, aspecto que ya se ha venido adelantando en coordinación con el Departamento Administrativo de la Función Pública (Ver anexo 2. Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano). Definido el trámite a racionalizar, se estructurará la matriz de la estrategia de racionalización.

* 1. **RENDICIÓN DE CUENTAS**

El componente persigue continuar fortaleciendo la relación de la ARN con los grupos de valor, partes interesadas y ciudadanía en general, para lo cual se plantean acciones de información a la ciudadanía, fortalecimiento de diálogos e incentivos, orientadas a lograr mayor control social en la gestión institucional.

De igual manera, se establecen acciones para fortalecer la cultura de rendición de cuentas en los colaboradores de la ARN, entendiendo que esto es un proceso permanente inherente a la operación misma de la entidad. (Ver anexo 2. Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).

* 1. **TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN[[3]](#footnote-3)**

El componente busca fortalecer la transparencia de la gestión institucional y el acceso de la información, realizando acciones para continuar mejorando el acceso diferencial de información a la ciudadanía, continuar con la implementación del plan de conservación documental, fortalecer aspectos de las políticas de comunicaciones oficiales, de seguridad de la información y de transparencia activa, como el seguimiento a la mejora, trasparencia y control institucional.

Se aclara que en el marco del subcomponente Criterio diferencial de accesibilidad, la página web de la entidad se evalúa a partir de tawdis, herramienta de validación para el cumplimiento de la norma de accesibilidad a páginas web NTC 5854, manteniendo un nivel de conformidad AA. Esta norma colombiana se estructura según requerimientos de la norma Web WCAG 2.0 – guía para comprender e implementar las pautas de accesibilidad para el contenido web 2.0. (Ver anexo 2. Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano).

# 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 registra dentro del software administrador del Sistema Integrado de Gestión –SIGER-, facilitando su seguimiento trimestralmente, permitiendo a su vez, tomar acciones oportunas e informadas, ante desviaciones que se presenten respecto a lo planeado para el año 2019.

# PRESUPUESTO

Los recursos con que cuenta la ARN para la implementación del plan anticorrupción 2019, 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 para la implementación del proyecto de comunidades que le aporta al componente Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana, específicamente con el subcomponente Diálogo.

# ANEXOS

## Anexo 1. Mapa de riesgos de corrupción 2019

## Anexo 2: Matriz del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

1. Requerimientos establecidos por la Ley 1712 de 2014 [↑](#footnote-ref-1)
2. PQRSD: Peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias. [↑](#footnote-ref-2)
3. Este componente se estructura con base en los requerimientos de la Ley 1712 de 2014. [↑](#footnote-ref-3)