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

**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN Y DE**

**ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2021**

**BOGOTÁ D.C. ENERO DE 2021**

**TABLA DE CONTENIDO**

Pág.

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc62723602)

[1. MARCO LEGAL 3](#_Toc62723603)

[2. OBJETO DE LA ARN 7](#_Toc62723605)

[3. ALCANCE 8](#_Toc62723606)

[4. OBJETIVOS DEL PLAN 8](#_Toc62723607)

[4.1 OBJETIVO GENERAL 8](#_Toc62723608)

[4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 9](#_Toc62723609)

[5. CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 9](#_Toc62723610)

[6. COMPONENTES DEL PLAN 10](#_Toc62723611)

[6.1. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 10](#_Toc62723614)

[6.2. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN 10](#_Toc62723615)

[6.3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 11](#_Toc62723616)

[6.4. RENDICIÓN DE CUENTAS 11](#_Toc62723617)

[6.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 11](#_Toc62723618)

[7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN 12](#_Toc62723619)

[8. PRESUPUESTO 12](#_Toc62723620)

# 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 2021, en cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011.

El Plan se estructura en (6) seis componentes: Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano, Gestión de riesgos de corrupción- Mapa de riesgos de corrupción, Racionalización de trámites, Rendición de cuentas y Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información, Iniciativas adicionales, con el fin de lograr una gestión institucional transparente y de cara a la ciudadanía.

# MARCO LEGAL

Las normas que regulan directamente la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC son:

* Decreto 124 de 2016 (Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"): Establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y al Mapa de Riesgo de Corrupción. Además, ordena que su publicación se haga en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año y que se integre el PAAC y el Mapa de Riesgos de Corrupción al Plan de Acción Anual, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.
* Ley 1757 de 2015 (Promoción y Protección al Derecho a la Participación Ciudadana): Los artículos 48 y siguientes de esta ley ordenan que la estrategia de rendición de cuentas haga parte del PAAC.
* Decreto 1081 de 2015 (Decreto Único del Sector Presidencia de la República): En los artículos 2.2.22.1 y siguientes de este decreto se establece que el PAAC hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG.
* Ley 1712 de 2014 (Ley Transparencia y Acceso Público a la Información): El artículo 9 literal g de esta ley ordena publicar el PAAC anual.

* Decreto 1649 de 2014 (Modificación de la estructura del DAPRE): El artículo 15 numeral 13 de este decreto establece que es función de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia —antes Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción— señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
* Decreto Ley 019 de 2012 (Decreto Antitrámites): Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
* Ley 1474 de 2011 (Ley Anticorrupción): El artículo 73 de esta ley ordena a las entidades del orden nacional, departamental y municipal elaborar anualmente un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-PAAC, como una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
* Ley 962 de 2005 (Ley Antitrámites): Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
* Ley 2052 de 2020“Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”

Normas sobre atención al ciudadano y lucha contra la corrupción:

* Ley 1778 de 2016: “Por la cual se dictan normas sobre la responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional y se dictan otras disposiciones en materia de lucha contra la corrupción”.
* Ley 1755 de 2015: “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Ley 2080 de 2021:” Por medio del cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo – Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción

* Ley 1437 de 2011: “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
* Ley 1150 de 2007: “Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos”.

* Ley 962 de 2005: “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
* Ley 850 de 2003: “Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”.
* Ley 734 de 2002: “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único” (Nota: Ley derogada por la Ley 1952 de 2019; no obstante, la entrada en vigencia de esta última ley será el 1º. de julio de 2021).
* Ley 678 de 2001: “Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición”.
* Ley 610 de 2000: “Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías”.
* Ley 599 de 2000: “Por la cual se expide el Código Penal”.
* Ley 489 de 1998: “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo [189](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991_pr006.html#189) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
* Ley 190 de 1995: “Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
* Ley 42 de 1993: “Sobre la organización del sistema de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen”.
* Ley 87 de 1993: “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones”.
* Ley 80 de 1993: “Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”.
* Decreto Ley [2106](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_2106_2019.html#inicio) de 2019: “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
* Decreto Ley [19](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/decreto_0019_2012.html#Inicio) de 2012: “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
* Decreto 1499 de 2017 (Modelo Integrado de Planeación y Gestión): “Por medio del cual se modifica el Decreto número 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión…”.
* Decreto 1083 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública”.
* Decreto 1081 de 2015: “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.
* Decreto 1510 de 2013: “Por el cual se reglamenta el sistema de compras y contratación pública”.
* Decreto 4632 de 2011: “Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones”.
* Decreto 1151 de 2008: Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea [hoy Gobierno Digital] de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones”.
* Decreto 3851 de 2006: “Por el cual se organiza un sistema de aseguramiento de la calidad, almacenamiento y consulta de la información básica colombiana y se dictan otras disposiciones”.
* Decreto 2232 de 1995: “Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos”.
* Directiva Presidencial 02 del 02 de abril de 2019: “Simplificación de la interacción digital entre los ciudadanos y el Estado”
* Directiva Presidencial 07 del 13 de junio de 2019: “Facultades extraordinarias para simplificar, suprimir o reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios en la administración pública”.
* Directiva Presidencial 07 del 01 de octubre de 2018: “Medidas para racionalizar, simplificar y mejorar los trámites ante entidades gubernamentales y el ordenamiento jurídico”.
* Circular conjunta 100-006 de 2019 del 20 de diciembre de 2019: “Rendición de Cuentas del Acuerdo de Paz”.

Documentos CONPES sobre atención al ciudadano, rendición de cuentas y lucha contra la corrupción:

* CONPES 3785 de 2013: “Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano…”
* CONPES 167 de 2013: “Estrategia nacional de la política pública integral anticorrupción”.
* CONPES 3714 de 2011: “Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública”.
* CONPES 3654 de 2010: “Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos".



# OBJETO DE LA ARN

El Decreto 4138 de 2011, modificado por el Decreto 897 de 2017, establece el objeto de la ACR, hoy ARN:

“***ARTÍCULO 4. Objeto****. La Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas tiene como objeto gestionar, implementar, coordinar y evaluar, de forma articulada con las instancias competentes, los planes, programas y proyectos de la Política de Reintegración, con el fin de propender por la paz, la seguridad y la convivencia*”.

A su vez, el Decreto Ley 897 de 2017 dispone:

*“****ARTÍCULO 1°.*** *Denominación de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas. Modificar el artículo 1 del Decreto 4138 de 2011 en cuanto a la denominación de la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, la cual se denominará para todos los efectos "Agencia para la Reincorporación y la Normalización, ARN".*

*Parágrafo. Todas las referencias que hagan las disposiciones legales y reglamentarias vigentes a la Agencia Colombiana para la Reintegración de Personas y Grupos Alzados en Armas, deben entenderse referidas a la Agencia para la Reincorporación y Normalización (ARN).*

*“****ARTÍCULO 2****°. Modificar el artículo 4 del Decreto 4138 de 2011, el cual quedará así: "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".*

Para enfrentar estos retos, la ARN ha establecido el Plan Estratégico Institucional 2018-2022 y el Plan de Acción Institucional 2019. En el marco del desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano ARN para la presente vigencia se alinea con el Plan de Acción Institucional 2019.

En las campañas de promoción y sensibilización sobre rendición de cuentas se tendrán como referentes básicos los avances de la gestión en los procesos de reintegración y de reincorporación, así como la implementación del Acuerdo de Paz y de la política “Paz con Legalidad”.

# ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está dirigido a los grupos de valor de la entidad, personas en proceso de reintegración, justicia y paz, proceso de reincorporación y Grupos Armados Organizados -GAO, y a las partes interesadas de la ARN, así como a las Dependencias y Grupos Territoriales, 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 conforman 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 2021, con el fin de garantizar la transparencia, el control social y la participación ciudadana en la gestión institucional.

* 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 de la ARN.
* Cumplir los requerimientos de transparencia y acceso a la información[[1]](#footnote-1).

# CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

Para la construcción del PAAC se realizó verificación por cada responsable de componentes y subcomponentes de diferentes insumos.

1. Revisión de la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción Y de Atención al Ciudadano” y la “Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción”, emitidos por la Secretaría de la Transparencia de la Presidencia de la República. Esta normatividad vigente y documentos que dan lineamientos en materia de anticorrupción, racionalización de trámites, transparencia y acceso a la información y rendición de cuentas y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
2. Panorama sobre posibles hechos susceptibles de corrupción o de casos de corrupción que se hayan presentado en la entidad, con un análisis de las denuncias sobre la materia.
3. Resultado del 97% obtenido del Índice de Transparencia y Acceso a la Información en 2020, evaluado por la Procuraduría General de la República, que identifican el nivel de apropiación de los lineamientos definidos en la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sobre la publicación de información, lo cual le aporta a la entidad en identificar acciones que le aporten a la visibilidad y transparencia activa.
4. Resultados de la ejecución de las actividades de PAAC de la vigencia 2020, por parte de la Oficina Asesora de Planeación.
5. Informe de seguimiento a los resultados de la ejecución del PAAC del 2020, por parte del Grupo de Control Interno de Gestión.
6. Informe de seguimiento y evaluación de resultados del Mapa de riesgos de corrupción de la vigencia 2020, a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
7. Informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y denuncias de la entidad, elaborado por el Grupo de Control Interno de Gestión.
8. Informe de resultados del ejercicio de rendición de cuentas del 2020.
9. Resultados de 90.7% en la evaluación del formulario único de avance a la gestión FURAG del 2020 que mide el desempeño de 2019. Este diagnóstico puede identificar el estado de las diferentes políticas que se abordan desde el PAAC, identificando acciones que le permitan articular esfuerzos en las políticas y plantear acciones que le permitan consolidar y avanzar a la entidad.
10. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG, con requisitos asociados a las siete dimensiones del modelo y sus políticas de desempeño.

La construcción del PAAC fue un ejercicio participativo y colaborativo, donde se consolida de información obtenida de los insumos anteriormente expuestos y las observaciones de los grupos de valor, con la publicación del PAAC realizada en el mes de diciembre de 2020 a través de la página web, además de la utilización de otros mecanismos de difusión, en los diferentes canales de comunicación interna y externa de la entidad. Finalmente, solo se recibió observaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP.

El Jefe de la Oficina Asesora de Planeación presentó ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño la propuesta de PAAC, aprobada el 26 de enero de 2021 y publicada el 29 de enero de 2021.

# COMPONENTES DEL PLAN

El Plan se estructura en seis (6) componentes que se presentan a continuación y que permiten dar cuenta de los objetivos trazados.

2. 1. **MECANISMOS PARA MEJORAR LA 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 Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021).

* 1. **GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN** **- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

En el último trimestre del año 2020, 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 2021, 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 y siguiendo la *Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción* y la *Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano,* en consonancia con el Decreto 124 de 2016y los requerimientos de la Ley 1474 de 2011 (Ver Mapa de Riesgos de Corrupción).

* 1. **RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

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. En consecuencia, la acción institucional al respecto se enfoca en las OPA (Otro Procedimiento Administrativo), ajustes a cambios normativos que se presenten en relación con las rutas de reincorporación, de reintegración y de justicia y paz, y Grupos Armados Organizados -GAO, posibilitando generación y control eficiente y simplificado de los beneficios que se otorgan a las personas en proceso de reintegración, de reincorporación y Grupos Armados Organizados -GAO, así como el apoyo a los investigadores externos que lo soliciten.

De acuerdo a lo anterior, a partir de los sistemas de información y de gestión 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 con el fin de realizar mejoras internas y/o definir posibles trámites a racionalizar o crear (ver Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021).

* 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 y fortalecimiento de diálogos sobre la gestión institucional, así como divulgación y promoción sobre rendición de cuentas, orientándose a lograr mayor control social e incidencia ciudadana 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 Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021).

* 1. **MECANISMOS PARA LA 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 gestión documental, fortalecer aspectos de las políticas de comunicaciones oficiales, como el seguimiento a la mejora, trasparencia y control institucional.

Se aclara que en el marco del subcomponente Criterio diferencial de accesibilidad, el producto, Diagnóstico de usabilidad y accesibilidad de 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 Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021).

* 1. **INICIATIVAS ADICIONALES**

Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción, se encuentra el Código de Integridad” que sirven para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

# SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es llevado a cabo por la Oficina Asesora de Planeación. Para tal fin, el plan se registra dentro del software para la administración de la Planeación y Gestión, facilitando su seguimiento trimestralmente, permitiendo tomar acciones oportunas e informadas ante desviaciones que se presenten respecto a lo planeado para el año 2021. A su vez, el Grupo de Control Interno de Gestión verifica los avances en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y presenta sus informes.

# PRESUPUESTO

En la ARN se alinea la planeación y presupuesto. En consecuencia, los recursos para la ejecución del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano están alineados con los del Plan Estratégico Institucional 2019-2022 y el Plan de Acción Institucional La asignación presupuestal permite el logro de los productos y la realización de las actividades y guarda coherencia con la disposición del equipo directivo y sus equipos de trabajo, así como con el Plan Anual de Adquisiciones.

El plan podrá ser consultado a través del link [http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/anticorrupcion.aspx](https://pruportal.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/anticorrupcion.aspx)

Elaboró: Profesionales de la Oficina Asesora de Planeación

Revisó: Celmira Frasser Acevedo -Jefe Oficina Asesora de Planeación

Fecha: 26 de enero de 2021

Versión 1

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)