



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO
TERCER CUATRIMESTRE - VIGENCIA 2017**

BOGOTÁ D.C. ENERO 2018



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS	3
3. ALCANCE	3
4. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS.....	4
5. LIMITACIONES.....	5
6. ANTECEDENTES	5
7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO	6
8. RECOMENDACIONES.....	13



1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 y el decreto 124 del 26 de enero de 2016, el Grupo de Control Interno de Gestión de la Agencia realiza el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano correspondiente al segundo cuatrimestre de 2017, en sus 5 componentes: Atención al Ciudadano; Gestión de Riesgos de Corrupción; Racionalización de Trámites; Rendición de cuentas; y, también, Participación Ciudadana, 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.
- Verificar el cumplimiento de las acciones previstas para el manejo de los riesgos de corrupción identificados para la Vigencia 2017.
- 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 y de Atención al Ciudadano y las acciones de manejo de riesgos de corrupción contempladas para el periodo septiembre – diciembre de 2017. El seguimiento se efectuó a partir de la información y evidencias suministradas por los procesos y/o dependencias.



4. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS

Para efectuar el seguimiento y evaluación al cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, correspondiente al tercer cuatrimestre de la Vigencia 2017, se verificó el cumplimiento de las metas y acciones planteadas de acuerdo con la siguiente metodología:

- Teniendo en cuenta que el SIGER está parametrizado para que, los colaboradores de la Entidad responsables de los indicadores establecidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, reporten avances de manera trimestral el seguimiento se efectuó basado en los reportes efectuados para el tercer trimestre de 2017 y la información solicitada para los meses comprendidos entre septiembre y diciembre.
- En relación con los Riesgos de Corrupción, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Gestión del Riesgo, DE-M-02 V3, 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 a diciembre de 2017.

De igual forma, de acuerdo con el Manual antes señalado, los líderes de proceso deben registrar de manera trimestral el monitoreo para cada riesgo, razón por la cual este reporte corresponde al análisis del cuarto trimestre de la Vigencia 2017.

- A partir de la revisión a la información suministrada por los procesos, así como los reportes y evidencias cargadas en el SIGER y en las carpetas digitales establecidas para dicho fin, se realizó solicitud vía telefónica y correo electrónico de los reportes de avance con sus respectivos soportes, a aquellos procesos que no cumplieron con la entrega de la información o con el respectivo cargue en el SIGER.
- Se adelantó la recepción, análisis y verificación de la información y evidencias allegadas por los responsables de los indicadores y las acciones de manejo de riesgo, a partir de lo cual se adelantaron entrevistas con los responsables de la información en algunas de las dependencias de la Entidad.

- Se registraron las conclusiones de las verificaciones realizadas en los Anexos N° 1 – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y N° 2 – Mapa de Riesgos de Corrupción (archivos en formato Excel), que hacen parte integral del presente informe.

5. LIMITACIONES

- Ausencia de registro de avances o cargue incompleto de evidencias por parte de los responsables de los indicadores del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Ausencia de registro de avances o cargue incompleto de evidencias por parte de los responsables de proceso en el Módulo de Riesgos del SIGER, respecto al avance y/o cumplimiento de las acciones de manejo de riesgo, así como registro oportuno del monitoreo por parte de los líderes de proceso.
- Falta de coherencia entre la acción de manejo de riesgo planteada, el avance reportado y las evidencias suministradas por los procesos.

6. ANTECEDENTES

La Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Vigencia 2017 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, los cuales fueron publicados en el portal electrónico de la Agencia con el fin de recibir comentarios, aportes, sugerencias y observaciones de la ciudadanía.

Posteriormente, a partir de las conclusiones obtenidas en las sesiones de trabajo para la revisión de los mapas de riesgos adelantadas entre los responsables de los procesos, la Oficina Asesora de Planeación y el Grupo de Control Interno de Gestión y, también, de los resultados del seguimiento efectuado al cierre de la vigencia 2017, se incorporaron modificaciones al Mapa de Riesgos de Corrupción, las cuales fueron aprobadas por el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.

Finalmente, como parte del proceso de revisión al cumplimiento de indicadores, se incorporaron ajustes a la Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, las

cuales fueron publicadas en el portal electrónico de la Agencia en diciembre 7 de 2017 (Versión 3).

7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

a. 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 33 indicadores distribuidos por componente y subcomponente, con un **cumplimiento del 100%**, de acuerdo con el siguiente detalle:

Componente	Subcomponente	Indicador	RESULTADO		
			Valor Planeado	Valor Ejecutado	(%)
Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de la Atención al Ciudadano	Nivel de cumplimiento de las acciones de fortalecimiento de los canales de atención	100.00	100.00	100.00 
		Nivel de cumplimiento de las acciones de fortalecimiento de la cultura del servicio	100.00	100.00	100.00 
		Número de mediciones realizadas	8	8	100.00 
		Porcentaje de actualizaciones del sistema de PQRSD	100.00	100.00	100.00 
Gestión de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 aprobado y publicado	1	1	100.00 
		Mapa de Riesgos de Corrupción 2018	1	1	100.00 
	Monitoreo y Revisión de los mapas de riesgos	Actualización del Mapa de Riesgos 2017	1	1	100.00 
	Política de Administración de Riesgos	Política de Gestión del Riesgo ajustada 2017	1	1	100.00 

	Seguimiento a los riesgos de corrupción	Informes de seguimiento de los Riesgos de Corrupción 2017	2	2	100.00	✓
Racionalización de trámites	Acciones tecnológicas para la racionalización de trámites	Número de trámites racionalizados – Ingreso al Proceso de Reintegración	1	1	100.00	✓
Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana	Diálogo	Acciones o escenarios en los que se participa a nivel local, relacionados con Construcción de Paz, Ciudadanía y Reconciliación 2017	146	146	100.00	✓
		Porcentaje de implementación de espacios Institucionales de Participación para la incidencia en la planeación y gestión de la Agencia	100.00	100.00	100.00	✓
		Intervenciones de reintegración comunitaria implementadas	10	10	100.00	✓
		Iniciativas de coordinación implementadas con autoridades judiciales y administrativas 2017	1	1	100.00	✓
		Número de escenarios de socialización realizados a nivel nacional en 2017	16	16	100.00	✓
		Número de Espacios de deliberación realizados en 2017	12	12	100.00	✓
		Numero de Giras internacionales gestionadas y/o realizadas en 2017	3	3	100.00	✓
		Gira de Cooperación Técnica Sur-Sur realizada en 2017	1	1	100.00	✓
		Número de eventos socialización en Grupos Territoriales y/o Puntos de Atención en 2017	51.00	51.00	100.00	✓
		Fortalecimiento y Evaluación	Informe del Proceso de Rendición de Cuentas	1.00	1.00	100.00

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		2017				
		Mapeo de actores para la Audiencia de Rendición de Cuentas realizado	1.00	1.00	100.00	✓
		Mecanismos de divulgación y/o publicación de resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas 2017	1.00	1.00	100.00	✓
	Incentivos	Nivel de cumplimiento de las acciones de Promoción de Participación Ciudadana por GAC	100.00	100.00	100.00	✓
	Información	Número de acciones comunicativas de sensibilización para posicionar el Proceso de Reintegración	7.00	7.00	100.00	✓
		Número de Acciones de sensibilización sobre la importancia del Proceso de Reintegración con directores y jefes de prensa	6.00	6.00	100.00	✓
		Iniciativas de comunicación con perspectiva de reconciliación en territorios 2017	6.00	6.00	100.00	✓
		Número de iniciativas dirigidas a las PPR	8.00	8.00	100.00	✓
Transparencia y acceso a la información	Criterio diferencial de accesibilidad	Evaluación de cumplimiento a página web mediante aplicación de herramienta TAWDIS 2017	1.00	1.00	100.00	✓
	Gestión de la Información	Nivel de implementación del Plan de Conservación Documental Vigencia 2017	100.00	100.00	100.00	✓
	Monitoreo del acceso a la información pública	Informes de solicitudes de acceso a la información 2017	4.00	4.00	100.00	✓
	Transparencia Activa	Anuario de Reintegración publicado 2017	1.00	1.00	100.00	✓

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

		Nuevo Otro Procedimiento Administrativo registrado - Solicitud de Apoyo a Investigaciones (34)	1.00	1.00	100.00	✓
		Informes de supervisión de contratos publicados	11.00	11.00	100.00	✓
		Informes de Control Interno sobre la gestión de la Entidad, realizados y publicados en 2017	39.00	39.00	100.00	✓

El detalle de la revisión y evaluación a la información del tercer cuatrimestre de 2017 y los soportes suministrados por los responsables de los indicadores antes señalados, se encuentran ubicados en las bases utilizado por el Grupo de Control Interno de Gestión de la Agencia.

A continuación, 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:

- En el componente **Atención al Ciudadano**, subcomponente **Fortalecimiento de la Atención al Ciudadano**, se observó:

Para el tercer cuatrimestre y cierre de la Vigencia 2017 los productos e Indicadores determinados lograron cumplir las metas establecidas; obteniendo, así, los siguientes resultados:

- ✓ Fortalecimiento de los canales de atención a los ciudadanos y, en especial, a las Personas en Proceso de Reintegración y Reincorporación (PPR).
 - ✓ Verificación de la cultura del servicio a través del proceso de evaluación de la percepción del servicio prestado.
 - ✓ Presentación de resultados de la medición de la percepción de los PPR.
 - ✓ Informes y reporte de las PQRS-D para garantizar la atención oportuna acorde con los tiempos establecidos para cada petición.
- En relación con el componente **Gestión de Riesgos de Corrupción**, en sus cuatro (4) subcomponentes, se verificó que



- ✓ durante la Vigencia 2017 se elaboró, actualizó, aprobó y publico el mapa de riesgo de corrupción 2017.
 - ✓ se elaboró y se publicó el Mapa de Riesgos de Corrupción 2018 para que, así, la ciudadanía manifieste sus observaciones.
 - ✓ Se efectuaron los monitoreos de los riesgos manifestando si se materializaron o no; los que si se materializaron realizaron su respectivo plan de mejora.
 - ✓ Se actualizó la Política de Administración de los Riesgos – Manual de Gestión del Riesgo DE-M-02, Versión 4, de 2017.
 - ✓ El Grupo de Control Interno de Gestión presentó los informes de seguimiento a los Riesgos de Corrupción; los mismos se encuentran publicados en el portal electrónico de la Agencia.
- En relación con el componente **Racionalización de Trámites**, subcomponente **Acciones Tecnológicas para la Racionalización de Trámites**, se verificó:
 - ✓ El trámite Ingreso al Proceso de Reintegración se racionalizó y fue aprobado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.
 - En lo relacionado con el componente **Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana**, junto con sus cuatro (4) subcomponentes se evidenció que:
 - ✓ Los Grupos Territoriales realizaron 146 acciones o escenarios en los que participan a nivel local relacionados, entre otros, con Construcción de Paz, Ciudadanía y Reconciliación y, también, Espacios Institucionales de Participación Ciudadana.
 - ✓ Se efectuó a cabalidad la estrategia “GIRA SUR SUR”
 - ✓ Se llevó a cabo la Audiencia de Rendición de Cuentas correspondiente a la Vigencia 2016.
 - ✓ Se efectuaron varias acciones comunicativas.
 - En relación con el componente **Transparencia y Acceso a la información**, junto con sus cuatro (4) subcomponentes, se evidenció que:
 - ✓ en cumplimiento de la Ley de Transparencia, y de acuerdo con el seguimiento realizado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la Agencia cumplió el 100%. Al respecto es necesario indicar que las dependencias

de la Entidad, en su planeación anual para la Vigencia 2017, determinaron efectuar una estrategia de revisión y cumplimiento de la norma lo cual, necesariamente, generó un impacto positivo en el excelente resultado obtenido.

b. Mapa de Riesgos de Corrupción de la Vigencia 2017

Durante la vigencia fiscal 2017, se elaboró, actualizó y se publicó el Mapa de Riesgos de Corrupción de acuerdo con las sugerencias de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el DAFP y del Grupo de Control Interno de Gestión, el cual está compuesto por nueve (9) riesgos, 41 controles y 27 acciones, acorde con el siguiente resumen:

PROCESO	N° RIESGOS	N° ACCIONES	ACCIONES CUMPLIDAS	ACCIONES NO CUMPLIDAS	N° Riesgos Materializados
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	2	6	6	0	0
ATENCIÓN AL CIUDADANO	0	0	0	0	0
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	0	0	0	0	0
DISEÑO	0	0	0	0	0
EVALUACIÓN, CONTROL Y MEJORAMIENTO	1	1	1	0	0
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	1	7	6	1	0
GESTIÓN DE COMUNICACIONES	0	0	0	0	0
GESTION DE RELACIONES EXTERNAS	0	0	0	0	0
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	2	3	3	0	0
GESTIÓN DOCUMENTAL	1	1	1	0	0
GESTIÓN FINANCIERA	1	4	4	0	1
GESTIÓN JURÍDICA	0	0	0	0	0
GESTIÓN LEGAL	0	0	0	0	0
GESTIÓN TECNOLÓGICA Y DE LA INFORMACION	1	5	5	0	0
IMPLEMENTACIÓN	0	0	0	0	0
SEGUIMIENTO	0	0	0	0	0
TOTALES	9	27	26	1	1

De acuerdo con la información suministrada por los procesos se realizó el análisis y seguimiento a las acciones de manejo de riesgos establecidos, cuyo detalle se presenta en el Anexo N° 2 – Mapa de Riesgos de Corrupción (archivo en formato Excel).

Igualmente, con la verificación realizada, se presentan los siguientes resultados consolidados:

- **Pérdida irrecuperable de bienes de la Entidad por sustracción efectuada por parte de colaboradores de la ARN.** Al verificar los reportes efectuados en el SIGER, se evidencia que se ha venido cumpliendo con las acciones de manejo de riesgo propuestas y los controles han sido efectivos.
- **Uso indebido de la información contenida en la documentación de la Entidad de tipo análogo (físico).** Al verificar la acción se evidencia el cumplimiento de lo propuesto para el riesgo, por tal razón la Entidad viene aplicando controles efectivos que han permitido mitigar este riesgo.
- **Direccionamiento de procesos de contratación.** En sus cuatro (4) acciones se evidencia el cumplimiento de tres (3) de ellas, la otra no fue efectiva; sin embargo, no generó la materialización del riesgo ya que los controles se aplicaron adecuadamente.
- **Apropiación indebida de recursos en la ejecución contractual.** Se evidencia que se está cumpliendo con las acciones propuesta para este riesgo, significando esto que los controles fueron efectivos evitando que se materializara dicho riesgo.
- **Incumplimiento de requisitos de selección y vinculación.** Al verificar su acción se evidencia el cumplimiento respectivo y su control efectivo garantizando, de esta manera, el cumplimiento adecuado del riesgo.
- **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.** Las acciones y controles definidos se cumplieron y el riesgo no se materializó.
- **Uso indebido de los activos de información tecnológicos.** Las acciones y controles se cumplieron acorde con los procedimientos ejecutado por la Oficina de Tecnología de Información de la Agencia garantizando, así, la seguridad de los activos de información.

- **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 realizada en la Vigencia 2017.
- **Pagos no debidos.** Este riesgo se materializó; producto de esta situación la Subdirección Financiera formuló un plan de mejoramiento el cual, a la fecha, continúa en seguimiento por parte del Grupo de Control Interno de Gestión.

8. RECOMENDACIONES

- Fortalecer el seguimiento a la correcta y oportuna aplicación de los controles definidos, por cada proceso, para los Riesgos de Corrupción identificados con el fin de garantizar una adecuada administración y control de los mismos.
- Se recomienda que los líderes de proceso efectúen, oportunamente, el registro del monitoreo de los Riesgos de Corrupción identificados para lo cual, necesariamente, se requiere evaluar de manera integral la eficacia de los controles implementados, así como el avance de las acciones de manejo propuestas de forma que, posteriormente, se realice una retroalimentación a los equipos de trabajo que permita implementar oportunamente las acciones de mejora identificadas.
- Aplicar los lineamientos inscritos en los manuales de planeación y riesgo, referentes a la oportunidad y calidad de los registros de avance y cumplimiento de acciones e indicadores, así como el cargue de evidencias en las carpetas digitales establecidas para este fin, a efectos de garantizar adecuados reportes de información.
- Garantizar el uso adecuado de documentos y formatos publicados en el SIGER por parte de todos los colaboradores de la Entidad, a efectos de garantizar el uso de documentos vigentes.

Finalmente invitamos a todos los colaboradores de la Entidad para que sigan 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.