



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

**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN,  
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
PRIMER CUATRIMESTRE – VIGENCIA 2018**

**BOGOTÁ D.C. ABRIL 2018**



## **TABLA DE CONTENIDO**

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS .....	3
3. ALCANCE .....	3
4. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS.....	3
5. LIMITACIONES.....	4
6. ANTECEDENTES .....	6
7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO .....	6
8. RECOMENDACIONES.....	11

## **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 primer cuatrimestre de la Vigencia 2018 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.

## **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 y el Plan de Participación Ciudadana.
- Verificar el cumplimiento de las acciones previstas para el manejo de los Riesgos de Corrupción identificados para la Vigencia 2018.
- 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, Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana y las acciones de manejo de Riesgos de Corrupción contempladas para el periodo enero – abril de 2018. El seguimiento se efectuó a partir de la información registrada en el aplicativo SIGER y las evidencias suministradas por los procesos y/o dependencias en las carpetas compartidas dispuestas para esto.

## **4. PROCEDIMIENTOS ADELANTADOS**

Para efectuar el seguimiento y evaluación al cumplimiento del Plan Anticorrupción, Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana y la revisión de las acciones del Mapa de Riesgos de Corrupción, correspondiente al primer cuatrimestre de la Vigencia 2018, se verificó el cumplimiento de las metas 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, Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana, reporten avances de manera trimestral el seguimiento este se efectuó basado en los reportes efectuados para los meses comprendidos entre enero y abril de la presente Vigencia
- En relación con los Riesgos de Corrupción, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual de Gestión del Riesgo (DE-M-02 V5), 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 abril de 2018.

De igual forma, de acuerdo con el Manual antes señalado, los líderes de los procesos deben registrar de manera trimestral el monitoreo para cada riesgo, razón por la cual este reporte corresponde al análisis al primer cuatrimestre de la Vigencia 2018.

- El diligenciamiento del Anexo N° 1 – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; Anexo N° 2 – Mapa de Riesgos de Corrupción; y, Anexo N° 3 Plan de Participación Ciudadana, que hacen parte integral del presente informe, se sustentó en el análisis de las evidencias registradas en las carpetas compartidas destinada para tal fin; posteriormente se generó, en algunos casos, la redacción de las observaciones a que dieron lugar.

## **5. LIMITACIONES**

- Ausencia de cargue de evidencia por parte de los responsables para el Anexo 1: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el producto: a) Sensibilización y concientización sobre los temas relacionados con las políticas de seguridad de la información y políticas de uso de la información.
- Ausencia de cargue de evidencia por parte de los responsables para el Anexo 2: Matriz de Riesgos de Corrupción para los riesgos: a) Uso indebido de los activos de información tecnológicos; y, b) Pagos no debidos.
- Ausencia de cargue de evidencias por parte de los responsables para el Anexo 3: Plan de Participación Ciudadana en los productos: a) Acciones o escenarios en los que se participa a nivel local, relacionados con construcción de paz, ciudadanía y

reconciliación; y, b) Promoción de la apropiación del rol de ciudadano activo y como actor relevante en la construcción de paz, en las PPR.

- Ausencia de registro de seguimiento en el Módulo de Riesgos del SIGER, respecto a las siguientes acciones: a) actualizar el Manual GA M 02 para la verificación fiscal anual de los bienes devolutivos existentes en cada uno de los grupos territoriales, puntos de atención y dependencias, tanto a nivel nacional como central, que controle el riesgo de corrupción.; b) Gestionar el envío del informe de existencias de Almacén al Grupo Contable descrito en el Procedimiento GF P 07 que mitigue el riesgo de corrupción; c) Gestionar el informe mensual de existencias físicas de elementos de consumo en el Almacén; d) Radicar y hacer seguimiento a los siniestros a que haya lugar en la medida en que se materialice la pérdida irrecuperable de bienes por parte de los colaboradores de la ARN; en este sentido, se entiende todos aquellos siniestros relacionados con la póliza de manejo de la Entidad; e) Realizar el cumplimiento de actividades de control en el Procedimiento GA P 03, verificando el diligenciamiento en su totalidad del Formato GA F 02 que mitigue el riesgo de corrupción; f) Realizar seguimiento a las obligaciones de la empresa de vigilancia referentes al control de entrada y salida de bienes en las instalaciones ARN para los colaboradores; g) Reportar las novedades a la Oficina Asesora Jurídica referente a la pérdida reiterativa de bienes en un área específica o algún funcionario en la ARN; h) Verificar el cumplimiento del Procedimiento GA P 09 en las actividades de salida de bienes de consumo y devolutivos que mitiguen el riesgo de corrupción; i) Incluir en los comités evaluadores de los procesos contractuales miembros independientes al proceso de estructuración (documento de designación); j) Los jefes de cada dependencia deben firmar los estudios de mercados realizados por el Grupo de Gestión Contractual; k) Realizar las acciones de verificación (depuración) de colaboradores en los sistemas de información de la ARN; l) Sensibilización de los colaboradores de la ARN en los temas asociados a seguridad tecnológica; m) Verificar el cumplimiento de las políticas de licenciamiento a través de las herramientas dispuestas para tal fin por la ARN; n) Realizar seguimiento de las etapas del Procedimiento Selección y Vinculación a través de la matriz desarrollada por el Grupo de Administración de Talento Humano; o) Efectuar reunión mensual y registrar compromisos de gestión por parte del equipo de trabajo de la base de datos creada para este fin; p) Realizar dos (2) capacitaciones al Equipo de Trabajo de la Secretaría General – Control Disciplinario Único y el Código de Ética; q) Realizar seguimiento mensual para el control de términos de los productos disciplinarios y de la adecuada sustanciación de los actos

administrativos en cada una de las etapas procesales; y, r) Implementar estrategia de seguridad del manejo y conservación de los expedientes físicos de la Entidad evidenciándose en Plan de Acción de Gestión Documental.

## 6. ANTECEDENTES

La Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Vigencia 2018 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.

Adicionalmente, 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 enero de 2018 (Versión 1); y en abril (Versión 2).

A partir de reuniones previas, y conclusiones posteriores, fue aprobada la creación de la Matriz de Participación Ciudadana; la misma fue objeto de revisión, junto con sus evidencias, para el presente informe.

## 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 26 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	Avance (%)
Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de la Atención al Ciudadano	Nivel de cumplimiento de las acciones de fortalecimiento de los canales de atención 2018	14.00	14.00	100.00
		Nivel de cumplimiento de las acciones de fortalecimiento de la cultura del servicio 2018	32.50	32.50	100.00



**INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN,  
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
PRIMER CUATRIMESTRE – VIGENCIA 2018**

Componente	Subcomponente	Indicador	RESULTADO			
			Valor Planeado	Valor Ejecutado	Avance (%)	
Atención al Ciudadano	Fortalecimiento de la Atención al Ciudadano	Número de mediciones realizadas 2018	2.00	2.00	100.00	✓
		Porcentaje de actualizaciones del sistema de PQRSD 2018	100.00	100.00	100.00	✓
Gestión de Riesgos de Corrupción	Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción 2018 aprobado y publicado	1.00	1.00	100.00	✓
		Mapa de riesgos de corrupción 2019	0.00		100.00	✓
	Monitoreo y Revisión de los mapas de riesgos	Actualización del mapa de riesgos 2018	0.00		100.00	✓
	Política de Administración de Riesgos	Política de Gestión del Riesgo ajustada 2018	0.00		100.00	✓
	Seguimiento a los riesgos de corrupción	Informes de seguimiento de los riesgos de corrupción 2018	1.00	1.00	100.00	✓
Participación Ciudadana	Mecanismos de participación en la gestión	Nivel de cumplimiento del plan de participación ciudadana	100.00	100.00	100.00	✓
Racionalización de trámites	Acciones tecnológicas para la racionalización de trámites	Trámites racionalizados (Beneficio de gestión de formación para el trabajo para el participante en proceso de Reintegración y Beneficio de gestión en educación para participantes del proceso de reintegración)	2.00	2.00	100.00	✓
Rendición de Cuentas	Diálogo	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	0.00		100.00	✓
		Ejercicio de dialogo sobre informes realizados	0.00		100.00	✓
	Fortalecimiento y Evaluación	Informe del proceso de rendición de cuentas 2018	0.00		100.00	✓
		Mecanismos de divulgación y/o publicación de resultados de la estrategia de rendición de cuentas 2018	0.00		100.00	✓
	Incentivos	Campañas de promoción realizadas	0.00		100.00	✓
		Campañas de sensibilización realizadas	0.00		100.00	✓

Componente	Subcomponente	Indicador	RESULTADO			
			Valor Planeado	Valor Ejecutado	Avance(%)	
Rendición de Cuentas	Información	Número de publicaciones en redes sociales, medios de comunicación y/o iniciativas comunicativas sobre corresponsabilidad.	10.00	10.00	100.00	
		Número de publicaciones en redes sociales, medios de comunicación y/o iniciativas comunicativas sobre el proyecto de comunidades	10.00	10.00	100.00	
Transparencia y acceso a la información	Criterio diferencial de accesibilidad	Evaluación de cumplimiento a página web mediante aplicación de herramienta tawdis 2018	0.00		100.00	
	Gestión de la Información	Nivel de implementación del Plan de Conservación Documental Vigencia 2018	15.00	15.00	100.00	
		Actividades de sensibilización y concienciación sobre los temas relacionados con las políticas de seguridad de la información y políticas de uso de la información	1.00	1.00	100.00	
	Monitoreo del acceso a la información pública	Informes de solicitudes de acceso a la información 2018	1.00	1.00	100.00	
	Transparencia Activa	Anuario de Reintegración publicado 2018	0.00		100.00	
		Informes de control interno sobre la gestión de la Entidad, realizados y publicados. 2018	100.00	100.00	100.00	
		Informes de supervisión de contratos publicados 2018	2.00	2.00	100.00	

A continuación, como 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 primer cuatrimestre de 2018 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 el primer cuatrimestre de la Vigencia 2018 se elaboró, actualizó, aprobó y publicó el Mapa de Riesgos de Corrupción 2018.
  - ✓ Se elaboró y se publicó el Mapa de Riesgos de Corrupción 2018 para que, así, la ciudadanía manifieste sus observaciones.
  - ✓ Se actualizó la Política de Administración de los Riesgos – Manual de Gestión del Riesgo DE-M-02, Versión 5, de 2018.
  - ✓ 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 lo relacionado con el componente **Participación Ciudadana**, se obtuvo:
- ✓ Mecanismos de participación en la gestión.
- En lo relacionado con el componente **Racionalización de Trámites**, se obtuvo:
- ✓ Se adelantaron trámites de racionalización en el beneficio de Gestión de la Información – Información para el Trabajo.

**b. Mapa de Riesgos de Corrupción del primer cuatrimestre de la Vigencia 2018**

Durante este periodo 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 y el DAFP, el cual está compuesto por nueve (9) riesgos, 35 controles y 21 acciones, acorde con el siguiente resumen:

Proceso	N° Riesgos	N° Acciones	N° Controles	N° Acciones cumplidas	Acciones No cumplidas	N° Riesgos por cumplir	No. Riesgos Materializados
Evaluación Control y Mejoramiento	1	1	2	0	0	1	0
Gestión Administrativa	1	8	5	0	0	8	0
Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios	2	2	3	0	0	2	0
Gestión de Tecnologías de la información	1	3	10	0	0	3	0
Gestión del Talento Humano	2	4	10	0	0	4	0
Gestión Documental	1	1	2	0	0	1	0
Gestión Financiera	1	2	3	0	0	2	0
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>0</b>

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:

- **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 el primer cuatrimestre de la Vigencia 2018.
- **Pérdida irrecuperable de bienes de la Entidad por sustracción efectuada por parte de colaboradores de la ARN 2018.** Al verificar los registros 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.
- **Direccionamiento de procesos de contratación.** Al verificar los registros efectuados en el SIGER, se evidencia que se ha venido cumpliendo con la acción de manejo de riesgo propuesta y los controles han sido efectivos.

- **Apropiación indebida de recursos en la ejecución contractual.** Al verificar los registros efectuados en el SIGER, se evidencia que se ha venido cumpliendo con la acción de manejo de riesgo propuesta y los controles han sido efectivos.
- **Uso indebido de los activos de información tecnológicos.** Al verificar los registros 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.
- **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, se evidencia que se ha venido cumpliendo con la acción de manejo de riesgo propuesta y los controles han sido efectivos.
- **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, 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 los registros efectuados en el SIGER, se evidencia que se ha venido cumpliendo con la acción de manejo de riesgo propuesta y los controles han sido efectivos.
- **Pagos no debidos.** Al verificar los registros 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.

## **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.
- Los responsables de las acciones deben efectuar, de manera oportuna, el registro del seguimiento a los Riesgos de Corrupción de acuerdo con lo establecido en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (DE-M-03).



**ARN** Agencia para la  
Reincorporación  
y la Normalización

## **INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA PRIMER CUATRIMESTRE – VIGENCIA 2018**

- 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.

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.

Elaboró: Ana Yancy Urbano Velasco. Profesional Especializada, Grupo Control Interno de Gestión  
Enrique Fernández Monsalve. Contratista, 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: Mayo 16 de 2018