



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

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

**BOGOTÁ D.C. SEPTIEMBRE DE 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
7.1. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano .....	6
7.2. Mapa de Riesgos de Corrupción del segundo cuatrimestre de la Vigencia 2018.....	9
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 segundo 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 mayo a agosto 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 segundo 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 mayo y agosto 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 al 31 de agosto 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 segundo cuatrimestre de la Vigencia 2018.
- El diligenciamiento de la Matriz de Apoyo Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; Mapa de Riesgos de Corrupción; y 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 en el cargue de evidencia por parte de los responsables para el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en los indicadores:
  - ✓ Actualización del Mapa de Riesgos 2018.
  - ✓ Audiencia Pública de Rendición de Cuentas Realizada.
  - ✓ Ejercicio de dialogo sobre informes realizados
  - ✓ Campañas de promoción realizadas
  - ✓ Campañas de sensibilización realizadas
  - ✓ Nivel de implementación del Plan de Conservación Documental Vigencia 2018.
  - ✓ Actividades de sensibilización y concienciación sobre los temas relacionados con las políticas de seguridad de la información y políticas de uso de la información.
  - ✓ Informes de solicitudes de acceso a la información 2018

## 6. ANTECEDENTES

La Matriz Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; Plan de participación ciudadana 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 (DAFP), los cuales fueron publicados en el portal electrónico de la Agencia con el fin de recibir comentarios, aportes, sugerencias y observaciones de la ciudadanía.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos de Corrupción, se encuentran publicadas en la página web de la entidad, los cuales se pueden consultar en el siguiente link:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/anticorrupcion.aspx>.

Como fuente de información para la verificación del Plan Anticorrupción y Atención Ciudadana y los riesgos de corrupción se tuvo en cuenta la información reportada

en el SIGER segundo trimestre y los avances de los meses de julio y agosto de 2018.

## 7. RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO

### 7.1. 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 Periodo 2		
			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	12.00	12.00	100.00
		Nivel de cumplimiento acciones de fortalecimiento cultura del servicio 2018..	12.50	12.50	100.00
		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	0.00		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	1.00	1.00	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

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

Componente	Subcomponente	Indicador	Resultado Periodo 2		
			Valor Planeado	Valor Ejecutado	Avance(%)
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)	0.00		100.00
Rendición de Cuentas	Diálogo	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	0.00		100.00
		Ejercicio de dialogo sobre informes realizados	1.00	1.00	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	1.00	1.00	100.00
		Campañas de sensibilización realizadas	1.00	1.00	100.00
	Información	Número de publicaciones en redes sociales, medios de comunicación y/o iniciativas comunicativas sobre corresponsabilidad.	30.00	30.00	100.00
		Número de publicaciones en redes sociales, medios de comunicación y/o iniciativas comunicativas sobre el proyecto de comunidades	40.00	40.00	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	3.00	3.00	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 segundo 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 para la Audiencia de Rendición de Cuentas.
  - ✓ Fortalecimiento en cultura del servicio con énfasis en protocolos de atención.
  - ✓ Medición de las llamadas atendidas 85,40% y medición a las respuestas a PQRS-D 85%.
  - ✓ Realización de 10 documentos en el SIGER y socialización de los reportes de PQRS-D
- En relación con el componente **Gestión de Riesgos de Corrupción**, en sus cuatro (4) subcomponentes, se verificó que
    - ✓ El Grupo de Control Interno de Gestión presentó los informes de seguimiento a los Riesgos de Corrupción y Gestión; los mismos se encuentran publicados en la página web de la Agencia; en el mismo orden de ideas, se realizaron las acciones de verificación y cierre de las acciones de los riesgos en el SIGER.
  - En lo relacionado con el componente **Participación Ciudadana**, se obtuvieron los siguientes logros:
    - ✓ Diseño un Plan de Participación Ciudadana.
    - ✓ Implementación de 12 indicadores para este Plan.
    - ✓ Seguimiento a las acciones del Plan.



- ✓ Informe de la gestión del Plan
- En lo relacionado con el componente **Racionalización de Trámites** se logró que:
  - ✓ El indicador y las acciones planeadas se cumplieron en el primer trimestre de 2018.
- En lo relacionado con el componente **Rendición de cuentas**, se logró que:
  - ✓ Se realizó la audiencia pública de rendición de cuentas de la Agencia en todos sus subcomponentes.

**7.2. Mapa de Riesgos de Corrupción del segundo 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	No. RIESGOS	ACCIONES	No. CONTROLES	ACCIONES		RIESGOS MATERIALIZADOS
				ABIERTAS	CERRADAS	
Evaluación Control y Mejoramiento	1	1	2	1	0	0
Gestión Administrativa	1	8	5	7	1	0
Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios	2	2	3	2	0	0
Gestión de Tecnologías de la información	1	3	10	3	0	0
Gestión del Talento Humano	2	4	10	4	0	0
Gestión Documental	1	1	2	1	0	0
Gestión Financiera	1	2	3	2	0	0
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>9</b>	<b>21</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>1</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. 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 segundo cuatrimestre de la Vigencia 2018, este riesgo no se ha materializado.
- **Pérdida irrecuperable de bienes de la Entidad por sustracción efectuada por parte de colaboradores de la ARN 2018.** Se evidencian los registros efectuados en el SIGER, los cuales han venido cumpliendo con las acciones de manejo de riesgo propuestas y los controles han sido efectivos; este riesgo no se ha materializado.
- **Direccionamiento de procesos de contratación.** Se evidencian los registros efectuados en el SIGER, cumpliendo con las acciones de manejo de riesgo propuesta y los controles han sido efectivos; este riesgo no se ha materializado.
- **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; este riesgo no se ha materializado.
- **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; este riesgo no se ha materializado.
- **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; este riesgo no se ha materializado.
- **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; este riesgo no se ha materializado.

- **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; este riesgo no se ha materializado.
- **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; este riesgo no se ha materializado.

## 8. RECOMENDACIONES

- Continuar fortaleciendo, el registro del seguimiento y del análisis de los riesgos que se efectúa en el aplicativo SIGER.
- Las evidencias deben ser cargadas en las carpetas compartidas, con el fin de poder verificar el cumplimiento del indicador y las acciones.

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