



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

**PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
II CUATRIMESTRE 2020**

**BOGOTÁ D.C., SEPTIEMBRE DE 2020**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN</b> .....	4
<b>2. OBJETIVO</b> .....	4
<b>3. ALCANCE</b> .....	5
<b>4. RESULTADOS EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> .....	5
<b>4.1. Componente Atención al Ciudadano</b> .....	5
<b>4.1.1. Canales de atención al ciudadano fortalecidos 2020</b> .....	5
<b>4.1.2. Cultura del servicio fortalecida</b> .....	6
<b>4.1.3. Medición de la satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia</b> .....	6
<b>4.1.4. Sistema de PQRS–D actualizado 2020</b> .....	6
<b>4.2. COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> .....	7
<b>4.2.1. Mapa de Riesgos de Corrupción 2020 aprobado y socializado</b> .....	7
<b>4.2.2. Mapa de Riesgos de Corrupción 2021</b> .....	7
<b>4.2.3. Política de Gestión del Riesgo ajustada</b> .....	7
<b>4.2.4. Reportes de seguimiento a riesgos de corrupción</b> .....	7
<b>4.3. COMPONENTE PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....	8
<b>4.4. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES</b> .....	10
<b>4.5. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS</b> .....	10
<b>4.5.1. Subcomponente Dialogo</b> .....	10
<b>4.5.2. Subcomponente Información</b> .....	11
<b>4.5.3. Subcomponente Responsabilidad</b> .....	11
<b>4.6. COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA</b> .....	13
<b>4.6.1. Subcomponente Criterio diferencial de accesibilidad</b> .....	13
<b>4.6.2. Subcomponente Gestión de la Información</b> .....	14
<b>4.6.3. Subcomponente Monitoreo del acceso a la información pública</b> .....	15
<b>4.6.4. Subcomponente Seguimiento a la mejora, transparencia y control institucional</b> .....	15
<b>4.7. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b> .....	16

<b>4.7.1.</b>	<b>Evaluación, Control y Mejoramiento .....</b>	<b>17</b>
<b>4.7.2.</b>	<b>Gestión Administrativa .....</b>	<b>17</b>
<b>4.7.3.</b>	<b>Gestión de Adquisición de bienes y servicios .....</b>	<b>18</b>
<b>4.7.4.</b>	<b>Gestión del Talento Humano .....</b>	<b>20</b>
<b>4.7.5.</b>	<b>Gestión Documental .....</b>	<b>22</b>
<b>4.7.6.</b>	<b>Gestión Financiera .....</b>	<b>23</b>
<b>5.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>24</b>
<b>6.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>24</b>

## 1. INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011; la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información); el decreto 124 del 26 de enero de 2016; y, también, los numerales 1 y 2 del capítulo V correspondiente al documento “Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención Ciudadana”, el Grupo de Control Interno de Gestión de la Agencia presenta el resultado de la evaluación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PA-AC) y el Mapa de Riesgos de Corrupción correspondiente al segundo cuatrimestre (mayo a agosto) de la Vigencia 2020, 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.

Estos instrumentos fueron publicados en el Portal Electrónico de la Agencia con el fin de recibir comentarios, aportes, sugerencias y observaciones de la Ciudadanía en el mes de enero de 2020, y se pueden consultar en la dirección electrónica: <http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/anticorrupcion.aspx>.

Finalmente, la evaluación y seguimiento se efectuó bajo la Tercera Línea de Defensa del MIPG y la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP); la misma tuvo en cuenta, como fuente de información principal para su verificación, la información reportada por los responsables de los productos y actividades en el Sistema Integrado de Gestión de la ARN (SIGER) durante el periodo objeto de análisis al igual que las evidencias suministradas y dispuestas en las carpetas compartidas para este fin.

## 2. OBJETIVO

Evaluar el cumplimiento de los productos y actividades definidas para cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del segundo cuatrimestre de la Vigencia 2020; y, adicionalmente, evaluar los riesgos y controles diseñados por los procesos de la Agencia para hacer frente a posibles casos de corrupción.

### **3. ALCANCE**

La presente evaluación se efectuó a las acciones gestionadas y reportadas por cada uno de los responsables de proceso y/o dependencia para los productos definidos en el PA-AC y en los mapas de riesgos de corrupción previstos para la Vigencia 2020. La fecha de corte de información para el Plan Anticorrupción es 30 de junio debido a que los reportes de información se registran trimestralmente y, para los Mapas de Riesgos de Corrupción, a 30 de agosto de la Vigencia 2020.

### **4. RESULTADOS EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

#### **4.1. Componente Atención al Ciudadano**

Este componente se cumple con la generación de cuatro (4) productos discriminados de la siguiente manera.

##### **4.1.1. Canales de atención al ciudadano fortalecidos 2020**

Durante el periodo objeto de análisis este producto se cumplió en un 100% con lo programado, toda vez que fueron verificadas las evidencias de soporte para las siguientes actividades: a) Fortalecer el acceso a la información actualizada de la ARN a través del canal presencial (carteleras) y la página *web* dando cumplimiento a La Ley de Transparencia; al respecto se realizó el aprovechamiento del correo de [atencion@reincorporacion.gov.co](mailto:atencion@reincorporacion.gov.co) para recibir, a través de este las Peticiones, Quejas, Reclamos, Soluciones y/o Denuncias (PQRS-D) y las diferentes comunicaciones o solicitudes realizadas por clientes internos y externos, las mismas ascendieron a un número de 1.368 b) Realizar el aprovechamiento del uso del correo electrónico ([atencion@reincorporacion.gov.co](mailto:atencion@reincorporacion.gov.co)) dispuesto para la comunicación interna y externa con los usuarios; así pues, se realizaron 73 campañas a través de 145.149 mensajes de texto y 269 llamadas para invitar a diferentes eventos misionales; y, c) Establecer el porcentaje de difusión interna y externa de información de servicios misionales a través de la mensajería de texto llamadas de salida; teniendo en cuenta lo anterior, se realizó seguimiento a la publicación de la Carta de Trato Digno, la cual se publicó en cada una de las carteleras de los Grupos ARN de la Subdirección Territorial.

#### **4.1.2. Cultura del servicio fortalecida**

Este producto se cumplió en un 100% para lo programado durante el periodo de análisis una vez verificadas las evidencias de soporte para las siguientes actividades; a) Diseño de estrategia de cultura del servicio; b) Implementación de la estrategia de cultura de servicio; y, c) Informe de estrategia de cultura del servicio. Estas actividades se llevan a cabo con la implementación de las acciones del Plan de Mejora PM-20-00012.

#### **4.1.3. Medición de la satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia**

Este producto se cumplió en un 100% para lo programado en este periodo una vez verificadas las evidencias de soporte para la actividad “Medición de la oportunidad y pertinencia de respuesta a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Soluciones y/o Denuncias (PQRS-D) que llegan a la ARN de acuerdo con los criterios de oportunidad, pertinencia, lenguaje claro y respuesta de fondo”.

Una vez la Agencia da respuesta a las PQRS-D interpuestas por la población objeto, y/o la ciudadanía en general, la Entidad lleva a cabo encuestas de satisfacción para, de esta manera, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con los servicios prestados; teniendo en cuenta lo anterior la Agencia adelantó la aplicación de una encuesta que alcanzó un Nivel de Satisfacción del 94,10%.

#### **4.1.4. Sistema de PQRS–D actualizado 2020**

Este producto se cumplió en un 100% para lo programado en este periodo teniendo en cuenta el cumplimiento de las siguientes acciones: a) Actualizar los procedimientos de acuerdo con los posibles cambios o disposiciones normativas; b) Mantener actualizado el registro público de derechos de petición; y, c) Realizar informes de PQRS-D.

Al respecto, se actualizó el documento: “Guía Metodológica para la Medición de Pertinencia sobre la Respuesta dada a las PQRS-D” (Código: AC-G-04, Versión: V-5 de fecha 2020-06-16), así como la generación del Registro Público de

Derechos de Petición y la presentación del Informe de PQRS-D correspondiente al segundo trimestre de la Vigencia 2020.

#### **4.2. COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Este componente se cumple con la generación de cuatro (4) productos discriminados de la manera descrita a continuación.

##### **4.2.1. Mapa de Riesgos de Corrupción 2020 aprobado y socializado**

Este producto se cumplió en el primer trimestre de la Vigencia 2020.

##### **4.2.2. Mapa de Riesgos de Corrupción 2021**

Este indicador no tiene meta programada para este periodo puesto que su fecha de cumplimiento es en el cuarto trimestre de la Vigencia 2020.

##### **4.2.3. Política de Gestión del Riesgo ajustada**

Este indicador no tiene meta programada para este periodo, pues ya se cumplió con el 50% del indicador en el primer trimestre de la Vigencia 2020 y, el restante 50%, se tiene programado para el cuarto trimestre.

##### **4.2.4. Reportes de seguimiento a riesgos de corrupción**

Este producto se cumplió en un 100%, para lo programado en el periodo objeto de análisis con la construcción del informe de Seguimiento al Plan anticorrupción y atención al ciudadano del primer cuatrimestre de la Vigencia 2020; este informe fue publicado en el portal electrónico de la Agencia el pasado 15 de mayo de 2020.

El mencionado Informe puede ser encontrado accediendo a la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Documentos%20de%20Control%20Interno/Informes%20Plan%20Anticorrupción%20y%20Atención%20al%20Ciudadano/2020/Informe%20PA-AT%20I%20cuatrimestre%202020.pdf>

### 4.3. COMPONENTE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante el periodo objeto de análisis se cumplió con el 100% de las actividades programadas en el Plan de Participación Ciudadana y su Cronograma para la Vigencia 2020.

A continuación, se relacionan las acciones realizadas para cada una de las estrategias:

- **Fortalecer los entornos protectores de niños, niñas, adolescentes y jóvenes para la prevención del reclutamiento:** Para este periodo, aun cuando se decretara la emergencia sanitaria para hacer frente al COVID-19, se avanzó en la implementación de la estrategia nacional de fortalecimiento de entornos protectores "Mambrú no va a la guerra; las tareas adelantadas incluyeron las siguientes acciones: a) Caracterización de los territorios; y, b) Construcción de material de apoyo pedagógico para el desarrollo de la formación general. En este punto es importante indicar que, debido a la cuarentena decretada por el COVID-19, se realizó un ajuste al número de Iniciativas Territoriales Comunitarias (ITC), implementadas por los Grupos ARN de la Subdirección Territorial, pasando de 64 a 57; no obstante, lo anterior, se logró la elaboración de los diagnósticos de las 57 ITC's.
- **Promover escenarios de convivencia y reconciliación en los territorios:** se generaron los siguientes productos derivados del Convenio 1112 de 2019 así: a) Plan Operativo; b) Formato Fichas de Identificación de Iniciativas; c) *Podcast* utilizado para sensibilizar tanto a la población como a los medios de comunicación; c) Presentación de tres (3) historias de vida. Por otra parte, y debido a la emergencia decretada por el gobierno nacional para hacer frente al COVID-19, se efectuó suspensión del Contrato 1481 de 2019 a partir del mes de abril de la Vigencia 2020 y, también del Contrato 1330 de 2019 a partir del mes de mayo de la Vigencia 2020; finalmente, se realizó modificación de los contratos y anexos técnicos para incorporar medidas de restablecimiento; adaptación de metodologías; incorporación de medidas y protocolos de bioseguridad; y, también, supresión de actividades que suponían encuentros masivos.



- **Impulsar las competencias ciudadanas en la población objeto y su entorno:** para este periodo se realizaron las siguientes actividades: a) ajuste metodológico y de desarrollo pedagógico de las sesiones de formación de los Modelos de Fortalecimiento Comunitario a partir de las medidas de bioseguridad determinadas para hacer frente al COVID-19; y, b) articulación institucional con entidades competentes en materia de seguridad y protección, a fin de definir los compromisos en la Mesa Técnica de Género, Protección y Seguridad para las Mujeres en Proceso de Reincorporación.
- **Participación en ferias nacionales de servicio al ciudadano:**

Por la cuarentena decretada por el gobierno nacional para hacer frente al COVID-19, aún no se ha definido por el ente competente, la modalidad por la cual se llevarán a cabo las ferias.

Teniendo en cuenta los avances de las actividades mencionadas anteriormente, la Agencia, efectuó ajuste al Plan de Participación Ciudadana así:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS										
3. Contribuir a la convivencia y la reconciliación en los territorios										
ESTRATEGIAS	DIMENSIÓN MIPG	PRODUCTOS	INDICADORES	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	METAS				
						ANUAL	T1	T2	T3	T4
3.1 Fortalecer los entornos protectores de niños, niñas, adolescentes y jóvenes para la prevención del reclutamiento	Evaluación de Resultados	Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ	Porcentaje de avance en la implementación de la estrategia nacional de fortalecimiento de entornos protectores de acuerdo al cronograma	Subdirección Territorial	Porcentaje	100%	30%	60%	90%	100%
						<a href="#">METAS - MODIFICACION RELIZADA SEGUNDO TRIMESTRE</a>				
						ANUAL	T1	T2	T3	T4
						100%	30%	30%	30%	10%
3.2 Promover escenarios de convivencia y reconciliación en los territorios	Evaluación de Resultados	Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación	Porcentaje de avance en la implementación de la estrategia de fortalecimiento comunitario de acuerdo al cronograma	Subdirección Territorial	Porcentaje	100%	30%	60%	90%	100%
						<a href="#">METAS - MODIFICACION RELIZADA SEGUNDO TRIMESTRE</a>				
						ANUAL	T1	T2	T3	T4
						100%	30%	30%	30%	10%
3.3 Impulsar las competencias ciudadanas en la población objeto y su entorno	Evaluación de Resultados	Estrategia de seguridad y gestión del riesgo Implementada	Porcentaje de avance en la implementación de la estrategia de seguridad y gestión del riesgo	Dirección Programática	Porcentaje	100%	20%	50%	80%	100%
						<a href="#">METAS - MODIFICACION RELIZADA SEGUNDO TRIMESTRE</a>				
						ANUAL	T1	T2	T3	T4
						100%	NA	10%	30%	60%

Fuente: Grupo de Atención al Ciudadano 2020.

#### **4.4. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES**

Este producto se cumplió en un 100% de las actividades programadas para este periodo teniendo en cuenta el cumplimiento de las siguientes acciones: a) Analizar los trámites actuales para identifica cuál es susceptible de racionalización; b) Registrar Plan de Racionalización en el Sistema Único de Información de Tramites (SUIT); y, c) Realizar racionalización en el SUIT.

Estas acciones se cumplieron al efectuar el registro de la solicitud del nuevo trámite: “Viabilidad de proyectos productivos de carácter individual” en el SUIT; esta labor se hizo en conjunto con los profesionales delegados de la ST, el Equipo de Generación de Ingresos y los profesionales de la OAP; además, se contó con el acompañamiento de la Asesora de la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano del DAFP para el Sector Presidencia.

#### **4.5. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS**

##### **4.5.1. Subcomponente Dialogo**

Este producto se cumplió en un 100% de las actividades programadas para este periodo que son: a) Audiencia Pública Nacional de Rendición de Cuentas; y, b) Diálogos sobre informes de gestión.

La Audiencia se cumple con el desarrollo de las siguientes actividades: a) Realizar informe previo de Audiencia; b) Construir e implementar plan para Audiencia; c) Realizar la Audiencia Pública Nacional de Rendición de Cuentas; y, d) Realizar informe de la Audiencia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se efectuó la definición de políticas de operación para la gestión de la Rendición de Cuentas de la ARN construyendo los siguientes productos: a) Manual para la Gestión de Rendición de Cuentas; b) Elaboración y presentación de la propuesta de Estrategia de Rendición de Cuentas 2021 junto con el análisis de información para un nuevo modelo de estructura; y, c) estructuración de la propuesta para la organización de la Audiencia Anual de Rendición de Cuentas 2019 en formato virtual.

Los Diálogos sobre informes de gestión se cumplen con el desarrollo de las siguientes actividades: a) Colocar para observaciones en página *web* e intranet informes de gestión; y, b) Recoger y sistematizar observaciones.

Así las cosas, se realizaron ejercicios de dialogo entre la ARN, la ciudadanía, funcionarios y contratistas de la Agencia en lo relacionado con los informes de gestión realizados; para comunicar este ejercicio y, también, recibir las posibles respuestas de los interesados se utilizó el correo electrónico institucional ([planeacion@reincorporacion.gov.co](mailto:planeacion@reincorporacion.gov.co)) , y la red social *Twitter* (?@ARNColombia con el hashtag #InformeARN). Dichos informes fueron publicados en el portal electrónico de la Agencia (<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Informes-de-gestion.aspx>).

#### **4.5.2. Subcomponente Información**

Para el cumplimiento de este subcomponente se definió el producto “Plan Estratégico de Comunicaciones” y las actividades que lo componen son: a) establecer línea base de comunicación de la Entidad; b) Caracterizar los públicos a los cuales se quiere llegar; c) Definir el Plan Estratégico de Comunicaciones; y, d) Implementar acciones de divulgación de las políticas y gestión de la Entidad.

Durante el periodo objeto de análisis se alcanzó el 100% de lo programado (6,25% de la meta anual 2020) al realizar avance para la gestión de las 13 acciones destinadas a la implementación del Plan Estratégico de Comunicaciones así: 12 para comunicación externa y una (1) para comunicación interna.

#### **4.5.3. Subcomponente Responsabilidad**

Para este subcomponente se definieron los siguientes productos, a saber: a) informe del proceso de rendición de cuentas; b) mecanismos de publicación de resultados; c) promoción de la rendición de cuentas a la ciudadanía; y, d) sensibilización sobre rendición de cuentas a colaboradores ARN.

Este producto se cumplió en un 100% de la meta programada para este periodo de evaluación. El producto “Informe del proceso de rendición de cuentas” tiene como actividad de cumplimiento: “Elaborar documento memoria del proceso de

rendición de cuentas”. En el periodo objeto de análisis se definieron las políticas de operación para la gestión de la Rendición de Cuentas en la ARN a partir del Manual para la Gestión de Rendición de Cuentas (Código: DE-M-07, Versión: V-1) y, además, se estructuró la propuesta para la organización de la Audiencia Anual de Rendición de Cuentas 2019 en formato virtual.

En el caso del producto “Mecanismos de publicación de resultados” las actividades definidas fueron las siguientes: a) Realizar divulgación de los “Boletines “ARN” en los que se incluyen temas relativos a la rendición de cuentas; y, b) Realizar divulgación de la audiencia de rendición de cuentas ARN.

Se hizo gestión para la realización de 2.637 acciones de comunicación externa, 911 realizadas por parte de los Enlaces de Comunicación de los Grupos ARN de la Subdirección Territorial y 1.726 desde la Sede Central.

En el mismo orden de ideas, las redes sociales de la Entidad tuvieron un destacado papel con 71 publicaciones en *Facebook*; 97 videos subidos al canal de la ARN en *YouTube*; 63 publicaciones en *Instagram*; y, también, se publicaron 1.138 *Tweets*. Adicionalmente, se creó el noticiero digital “#Actualidad ARN – Las 3 de la Paz con Legalidad”, este es un formato creado para hablar de forma digital, dinámico y con un lenguaje amable; el noticiero busca utilizar el formato vertical de los dispositivos móviles aprovechando, de esta manera, las herramientas implementadas por las redes sociales para comunicar la gestión de la Agencia, a la fecha de corte del presente informe se han efectuado cuatro (4) emisiones.

Finalmente, los temas de mayor relevancia para este periodo estuvieron relacionados con: a) Ruta de Reincorporación; b) Productividad de personas en Proceso de Reincorporación; c) Prevención y atención en lo relacionado con el COVID-19 para la Población en Proceso de Reincorporación; d) Campaña “Soy Mujer, Somos Cambio”; y, e) Historias sobre madres y padres.

Para el producto “Promoción de la rendición de cuentas a la ciudadanía” se definieron las siguientes actividades, a saber: a) Preparación ejes y metodología de campañas; b) ejecución de las campañas; y, c) informe de campañas realizadas. De acuerdo con el comentario publicado en la Matriz del Plan de

Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el periodo objeto de análisis se informa que no se tiene meta programada para la ejecución del indicador, puesto que su cumplimiento se dará en el cuarto trimestre de la Vigencia 2020.

En cuanto al producto “Sensibilización sobre rendición de cuentas a colaboradores ARN”, se definieron las siguientes actividades: a) Preparación ejes y metodología de campañas de sensibilización; b) Ejecución de las campañas; y, c) Informe de campañas realizadas.

Durante el periodo objeto de análisis se realizó una (1) campaña de sensibilización sobre el tema de rendición de cuentas, la misma corresponde al Informe Individual de Rendición de Cuentas Paz Vigencia 2019 publicado el 31 de marzo de la Vigencia 2020 en el portal electrónico de la Agencia y en la Intranet Institucional. La publicación en la Intranet fue dirigida tanto a funcionarios como a contratistas de la Agencia con el fin, primordial, de que consultaran el documento y efectuaran comentarios sobre el mismo; adicionalmente, fue socializado a través del Boletín Institucional “Enlace ARN” para dar más visibilidad al tema.

#### **4.6. COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA**

Este componente se cumple con el desarrollo de cinco (5) subcomponentes discriminados de la siguiente manera:

##### **4.6.1. Subcomponente Criterio diferencial de accesibilidad**

Para este subcomponente se definió el producto “Diagnóstico de usabilidad de la página *web* de la Entidad”, el mismo se cumple con la actividad: “Articular acciones conjuntas entre la Oficina de Tecnologías de la Información y la Oficina de Comunicaciones para el cumplimiento permanente de la norma WCAG 2.0 en el nivel de aceptación AA”. Durante el periodo objeto de análisis se hizo la evaluación al 100% de la página <http://www.reincorporacion.gov.co/es>; el resultado del diagnóstico realizado con la herramienta TAWDIS generó un reporte donde se muestran 3.809 errores en accesibilidad y usabilidad en el portal electrónico de la Agencia. Producto de lo anterior, se realizó una clasificación de los resultados, por responsable, y se gestionaron los errores para hacer los correctivos necesarios en

los que la Agencia tiene injerencia, pues no se emprenderán correctivos de aquellas novedades atribuibles a la plataforma *Sharepoint* sobre la que están implementadas los portales. Así las cosas, se emprenderán los correctivos posibles a 756 errores propios de la ARN durante el segundo semestre de la Vigencia 2020.

#### **4.6.2. Subcomponente Gestión de la Información**

Para este subcomponente se definió el producto “Programa de Gestión Documental”; el mismo tiene como actividades de cumplimiento a las siguientes: a) Requerimiento para la actualización del Programa de Gestión Documental; b) Lineamientos para procesos de Gestión Documental; c) Fases de implementación del Programa de Gestión Documental; d) Desarrollo de programas específicos; e) Armonización con planes y Sistema de Gestión de la Entidad; y, e) Implementación.

Durante el periodo objeto de análisis se cumplió con el 100% de lo programado que corresponde a un 5% de lo establecido en el plan de trabajo para la implementación del Programa de Gestión Documental en el 2020 (PGD), el cual se divide en dos (2) fases, una es la actualización del PGD y la otra su implementación; teniendo en cuenta lo anterior, las actividades desarrolladas fueron las siguientes: a) En la fase de actualización del documento compilatorio del PGD se ajustó y publicó el Programa de Reprografía requerido por el Decreto 2609 de 2012, como parte integral del Programa; b) En la fase de implementación se realizaron las siguientes actividades 1) Plan de Conservación Documental; 2) Programación del seguimiento y control a la implementación de la Tabla de Retención Documental (TRD) mediante la verificación a la organización de los archivos institucionales; 3) Servicio de consulta y préstamo con justificación válida para acceder a la consulta y/o préstamo documental, de esta forma se garantiza que no exista pérdida documental; 4) Control en la recepción, trámite, distribución y envío de comunicaciones oficiales mediante el seguimiento al manejo de las operaciones de ventanilla de correspondencia.

#### **4.6.3. Subcomponente Monitoreo del acceso a la información pública**

Para este subcomponente se definió el producto “Políticas del manejo de las comunicaciones oficiales en la ARN” y este, a su vez, se cumplirá con el desarrollo de la actividad: “Realizar informe de seguimiento a las solicitudes de acceso a la información en desarrollo de las políticas del manejo de las comunicaciones oficiales en la ARN”. Durante el periodo objeto de análisis la Entidad recibió un total de 1.511 comunicaciones tipificadas como peticiones de información que tienen como fuente de información el Sistema de Información para la Gobernabilidad (SIGOB).

A la fecha de corte del presente informe se evidencia que la gestión de 1.317 peticiones de información se encuentra finalizada, lo cual equivale a un 87,16% del total recibido; el 12,84% restante se encuentra aún en proceso de gestión y dentro de los términos legales de respuesta.

#### **4.6.4. Subcomponente Seguimiento a la mejora, transparencia y control institucional**

Para este subcomponente se definieron dos (2) productos, a saber: a) Acciones preventivas, correctivas y de mejora ejecutadas que se cumple con la actividad: “Revisar y aprobar cierre de acciones, y presentar informes trimestrales de seguimiento a las acciones”; y, b) Informes elaborados, presentados y publicados.

La actividad del primer producto se evalúa con el cumplimiento de dos (2) indicadores, a saber: a) Acciones correctivas y de mejora eficaces; para el periodo objeto de análisis se evaluó el 100% de las acciones de mejora de la meta programada obteniendo un 91,33% de eficacia que corresponde a 158 acciones (Internas: 100 y Externas: 58); el 8,67% restante corresponde a las acciones que fueron no eficaces y que equivale a 15 acciones (Internas: 12 y Externas: 3); y, b) Acciones correctivas y de mejora cerradas en la Vigencia 2020; en el periodo objeto de análisis el nivel de cumplimiento de los Planes de Mejora vigentes en la ARN fue del 100%, pues se cerraron 38 acciones programadas así: 26 con cierre a tiempo; una (1) con cierre extemporáneo y 11 con cierre anticipado (ocho [8] para cierre en el tercer trimestre; dos [2] para cierre en el cuarto trimestre; y, una [1] para cierre en el primer trimestre de la Vigencia 2021).



En cuanto a la actividad: “Informes elaborados, presentados y publicados”, en el periodo objeto de análisis se cumplió con el 100% de lo programado; es decir, se publicaron los siguientes informes: a) Cinco (5) informes de Ley, a saber: 1) Informe de seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP); 2) Informe de Seguimiento al Cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Transparencia); 3) Informe de Seguimiento al Plan Archivístico concertado entre la ARN y el Archivo General de la Nación (AGN); 4) Informe de Austeridad en el Gasto correspondiente al segundo trimestre de 2020; 5) informe del primer cuatrimestre del Plan anticorrupción y atención al ciudadano Vigencia 2020; y, b) Un (1) informe de gestión relacionado con el seguimiento a Planes de Mejora.

**4.6.5. Transparencia activa**

Para este subcomponente se definió el producto: “Propuesta de otro procedimiento administrativo y/o trámite nuevo aprobado por el DAFP”; asimismo, este producto se cumplirá con el desarrollo de las siguientes actividades: a) Elaborar cronograma de trabajo; b) Documentar la propuesta a presentar al DAFP; c) Recibir retroalimentación para aprobación por parte del DAFP.

De acuerdo con el comentario publicado en la Matriz del Plan de Anticorrupción y Atención Al Ciudadano, para el periodo objeto de análisis, se informa que “[...]no se tiene meta programada para la ejecución del indicador.[...]”.

**4.7. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

A continuación, se presenta el reporte del estado de los riesgos de corrupción de la Agencia durante el periodo objeto de análisis; este se encuentra compuesto por ocho (8) riesgos, 14 controles y, 19 acciones desglosadas de la siguiente manera:

PROCESO	TOTAL RIESGOS	Nº CONTROLES	Nº ACCIONES
Evaluación, Control y Mejoramiento	1	3	2
Gestión Administrativa	1	4	7
Gestión de Adquisición de Bienes y Servicios	2	3	2
Gestión del Talento Humano	2	2	3
Gestión Documental	1	1	1
Gestión Financiera	1	1	4
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>19</b>



La evaluación fue realizada de acuerdo con lo establecido en la Guía de administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (Versión 4 y de fecha octubre de 2018) del DAFP y arrojó los siguientes resultados por Proceso, a saber:

#### **4.7.1. Evaluación, Control y Mejoramiento**

- **Riesgo:** Inadecuada aplicación de los principios de auditoría por parte de los auditores, para el beneficio propio o de un tercero.

**Controles:** 1) Revisar y aprobar Acta de Cierre de Auditoría e Informes de Auditoría por parte del Asesor de Control Interno; 2) Aplicar las disposiciones establecidas en el Manual de Auditoría Interna (Código EM-M-01), en caso de existir impedimento por parte del auditor interno para realizar la auditoría que le ha sido asignada. En este caso, el auditor deberá notificar, vía correo electrónico institucional, al Asesor de Control Interno de Gestión o a quien haga sus veces los motivos o causales por las cuales se presenta el impedimento; el correo debe ser enviado, a más tardar, el día hábil siguiente a la comunicación de designación de la auditoría; y, 3) Comunicaciones escritas y correos electrónicos cada vez que se requiera.

En este riesgo no se establece la periodicidad de ejecución de los Controles N° 1 y N° 2; en el mismo orden de ideas, se evidencia que el Control N° 2 no tiene un propósito (verificar, revisar, validar) si no que corresponde a una actividad cotidiana del proceso, como lo es la aplicación de lineamientos; adicionalmente, no se observó que se definiera un responsable para su ejecución. De otra parte, no se determina qué pasa, una vez se apliquen los controles, cuando se presenten observaciones o desviaciones como resultado de la ejecución de los mismos.

#### **4.7.2. Gestión Administrativa**

- **Riesgo:** Pérdida irrecuperable de bienes de la Entidad por sustracción de parte de terceros y/o colaboradores de la ARN.

**Controles:** 1) El responsable de seguridad en articulación con la subdirección administrativa, ejecutarán periódicamente una campaña para sensibilizar y socializar a jefes de oficina, supervisores, personal de prevención y seguridad sobre el retiro de bienes de la entidad y actuaciones en caso de siniestro; 2) Los colaboradores del Grupo del Almacén e Inventarios, responsables de los inventarios, conforme al cronograma según el procedimiento deberán velar porque los inventarios de las dependencias y las sedes se mantengan actualizados; 3) El profesional designado del Grupo de Gestión Administrativa, conforme a los inventarios actualizados, debe gestionar y tramitar la adquisición y/o actualización de las Pólizas por parte de la Entidad (Póliza de Manejo); y, 4) El coordinador del Grupo de Almacén e Inventarios reportará, mensualmente, el cierre de inventarios al Grupo de Contabilidad con el fin de identificar las desviaciones o faltantes.

El control se encuentra definido de forma general, pero no ataca la esencia de la pérdida de bienes de la Entidad en su totalidad. Se recomienda incluir en el Riesgo las responsabilidades que tienen los funcionarios y contratistas adscritos a la ARN sobre la custodia de los bienes a ellos encargados.

#### **4.7.3. Gestión de Adquisición de bienes y servicios**

- **Riesgo N° 1:** Direccionamiento de procesos de contratación.

**Control:** El Grupo de Gestión Contractual junto con las dependencias solicitantes, cada vez que se requiera, apoya y gestiona la designación independiente del comité estructurador para el proceso de definición de especificaciones técnicas y el comité evaluador para el proceso revisión de ofertas de acuerdo al estudio previo, de mercado y el pliego de condiciones publicado. Después de seleccionadas la personas, el profesional jurídico asignado proyecta el documento de designación para revisión por parte del asesor de Gestión Contractual y la suscripción por parte del ordenador del gasto. Para garantizar la transparencia del proceso, debe suscribirse la designación previa al proceso de estructuración o revisión, o por cambio de las personas integrantes, justificando su cambio y evitando conflictos de interés. Como evidencia queda el documento de designación suscrito por el

ordenador del gasto, el cual se adjunta al expediente del proceso de selección.

Para el caso de este riesgo, se recomienda la siguiente estructura para la redacción de los riesgos de corrupción: Acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado. Lo anterior, teniendo en cuenta la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP.

En el Control definido no se evidenció su propósito (verificar, validar, cotejar, comparar, revisar, etc.) para mitigar la causa de la materialización del riesgo de acuerdo con los lineamientos del Manual del Gestión del Riesgo de la ARN en concordancia con la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP.

- **Riesgo N° 2:** Apropriación indebida de recursos en la ejecución contractual.

**Controles:** 1) De acuerdo a lo descrito en el Manual de Contratación y Supervisión e Interventoría, el supervisor cada vez que se requiera debe verificar que los bienes suministrados y/o servicios prestados cumplan con las especificaciones solicitadas, de acuerdo a las condiciones contractuales, cumplimiento del proveedor y/o contratista sobre la ejecución de actividades, obligaciones, a solicitud de la supervisión del contrato o de una autoridad competente, y soportado en los informes establecidos en cada contrato o convenio. Estos informes deben ser claros, simples, normalizados, y deben contener todos los aspectos que se requiera conocer por parte de la ARN conforme a la naturaleza del contrato. En caso de incumplimiento del contrato debe seguirse el Procedimiento Sancionatorio Contractual. La ejecución del control se soporta en los informes establecidos en cada contrato o convenio, y en caso de materialización de incumplimientos el Informe de Supervisión por Posible Incumplimiento; y,

2) El Grupo de Gestión Contractual, a través de su Profesional Jurídico, cada vez que se requiera y que las dependencias radiquen sus necesidades de contratación, realiza la revisión de los estudios previos de acuerdo a los

requerimientos del Manual de Contratación y Supervisión e Interventoría y el procedimiento Estructuración de Estudio Previo para las diferentes modalidades de selección como Licitación, Concurso de Méritos, Mínima Cuantía, Selección Abreviada, Acuerdo Marco de Precios o Contratación Directa. Como evidencia debe aprobarse el Estudio Previo definitivo con los soportes requeridos en el Manual de Contratación y Supervisión e Interventoría, el cual debe ser suscrito por el (los) responsables(es) en la(s) dependencia(s) solicitante(s).

Para el caso de este riesgo, se recomienda la siguiente estructura para la redacción de los riesgos de corrupción: Acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado. Lo anterior, teniendo en cuenta la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP.

Teniendo la connotación del riesgo de corrupción que se materializa con el abuso de poder para un beneficio privado, se considera que con la revisión de los requisitos legales y la firma de los estudios previos no se están atacando las causas para evitar la materialización del Riesgo de Corrupción: al respecto, se recomienda que la redacción de los controles sea de forma clara y concreta y teniendo en cuenta los que se encuentran en los métodos de operación.

Finalmente, los controles evaluados no determinan qué pasa una vez se aplique el control y se presenten observaciones o desviaciones como resultado de la ejecución del control de acuerdo con los lineamientos del Manual de Gestión del Riesgo vigente en la ARN y la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP.

#### **4.7.4. Gestión del Talento Humano**

- **Riesgo N° 1:** Incumplimiento de requisitos de selección y vinculación.

**Control:** El Coordinador del Grupo de Administración del Talento Humano primero verifica que la vacante de personal realmente exista por medio de la planta de personal, documento en Excel que se encuentra en custodia del Grupo de Administración; si no existe la vacante se rechaza la solicitud por correo electrónico, si la vacante existe y después de tener toda la documentación en físico de la persona a vincular, se verifica que cumpla con la totalidad de requisitos por medio del formato Estudio de Requisitos de Nombramiento, formato administrado por el Grupo de Administración de talento Humano, formato que hará parte de la historia laboral del funcionario y se encuentra en el archivo de Talento Humano, en el caso de requerir ajustes se informa al candidato la inconsistencia presentada y se solicita la corrección de la misma. La ejecución de la gestión se evidencia en el diligenciamiento del formato Estudio de Requisitos de Nombramiento, el cual es autorizado por la Asesora de Talento Humano.

El control de este riesgo se está realizando a tiempo.

- **Riesgo N° 2:** 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.

**Control:** Los profesionales de Control Interno Disciplinario realizan reunión para verificar la oportunidad y la calidad del seguimiento para el control de términos de procesos disciplinarios, el profesional de Control Interno Disciplinario realiza el reparto de las quejas o informes disciplinarios y revisa las decisiones disciplinarias proyectadas por el equipo de trabajo, si hay inconsistencias se devuelven por correo electrónico o en físico al sustanciador, una vez revisadas son enviadas por medio físico al Secretario General quien avala o solicita correcciones, para el control se utiliza el archivo control de los procesos que se encuentra en la carpeta compartida de control disciplinario y la cual contiene la información por vigencia.

El riesgo no tiene observaciones, pues se encuentra bien construido; igualmente, el control se encuentra enfocado a la prevención de la materialización del riesgo; sin embargo, es preciso que las actividades a

desarrollar cuenten con una periodicidad adecuada para la ejecución de las acciones de control.

#### **4.7.5. Gestión Documental**

- **Riesgo:** Uso indebido de la información contenida en la documentación de la Entidad de tipo análogo (físico).

**Control:** El responsable del servicio de consulta y préstamo documental verifica mensualmente que las solicitudes presenten justificación válida para que los colaboradores puedan acceder a información solicitada. Como evidencia se elabora informe de consultas y préstamos requeridos con respecto a las ejecutadas.

El análisis efectuado arroja que, aunque el riesgo se encuentra bien identificado y, además, cuenta con las evidencias respectivas acorde con el control que se estableció para mitigarlo, se encontró que el control está enfocado hacia el préstamo de documentos que reposan en el Archivo Central y/o de la documentación misional en custodia del Grupo de Gestión Documental, pero no hay controles enfocados a prevenir que se materialice el riesgo de pérdida de información en los archivos de gestión de los demás procesos de la Agencia. Actualmente, solo establecen un (1) control que puede llegar a ser insuficiente para la mitigación de riesgo, pues la acción tiene la misma finalidad del control y deberían ser diferentes; adicionalmente, el riesgo está enfocado a la información física, por lo que es importante que se tenga en cuenta la seguridad de la información digital que produce la ARN la cual requiere también de controles y acciones para evitar la fuga de información.

Finalmente, se recomienda que el riesgo no solo se base en controlar la pérdida de información si no, también, en el evitar la alteración de la documentación.

#### **4.7.6. Gestión Financiera**

- **Riesgo:** Generación de pagos que conlleven a giros errados con apropiación indebida de recursos.

**Control:** Los profesionales de la Subdirección Financiera validan permanentemente el cumplimiento de los requisitos exigidos para los trámites de pago de acuerdo a los lineamientos internos y normativa vigente. A su vez la Subdirección Financiera comunicará las fechas de radicación establecidas por medio de circular con asunto lineamientos para la vigencia fiscal y velará por su cumplimiento. En caso de presentar inconsistencias se levantará un acta, se formulará plan de mejora y como evidencia quedan los soportes de pago.

En el análisis efectuado a este riesgo se observa que la definición del riesgo y su descripción no son complementarios por lo que se constituyen en dos (2) riesgos; adicionalmente, el riesgo no se encuentra determinado como lo indica el Manual de Gestión del Riesgo de la Agencia y la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas del DAFP.

En el mismo orden de ideas, el único control se entiende como un control genérico; es decir, no define un solo responsable si no varios; no establece periodicidad para su aplicación pues es determinado como permanente; no especifica el registro de control como evidencia para evaluar su aplicación; sólo se establece un (1) control y se recomienda aplicar más controles que permitan verificar y evaluar, transversalmente, el riesgo desde donde se origina la actividad de pagos hasta su pago final.

Después de la verificación realizada a los riesgos de corrupción de la Agencia se concluye que:

- No se activaron alertas tempranas para evitar la materialización de riesgos de corrupción.

- No se implementaron correctivos por la materialización de riesgos de corrupción dado que no se materializó ninguno de los ocho (8) riesgos identificados en este informe.
- No se lanzaron alertas que se convirtieran en denuncias por casos de corrupción.

## **5. RECOMENDACIONES**

- Fortalecer las evidencias que no cumplen con lo establecido en el Manual de Seguimiento a la Planeación y Gestión Institucional (Código DE-M-03, Versión: V-8 y de fecha 2019-11-29).
- Seguir las instrucciones presentes en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, Versión 4, fechada en octubre de 2018 del DAFP y en el Manual de Gestión del Riesgo de la Agencia (Código DE-M-02, Versión: V-7 de fecha 2020-02-06), para una mejor construcción de los riesgos de corrupción.
- Implementar una lista de verificación con los requisitos exigidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas, riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital, Versión 4, fechada en octubre de 2018 del DAFP, con el fin de seguir los parámetros para la construcción de riesgos y controles adecuados.
- Implementar la siguiente estructura para la redacción de los riesgos de corrupción: Acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público + el beneficio privado. Lo anterior, teniendo en cuenta la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas (Versión 4) del DAFP.

## **6. CONCLUSIONES**

De acuerdo con el análisis realizado se concluye que el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se cumplió satisfactoriamente; es decir, se obtuvieron los productos propuestos; sin embargo, existen aspectos por mejorar que deberán ser tenidos en cuenta.



**PRIMER INFORME DE SEGUIMIENTO AL PLAN  
ANTICORRUPCIÓN Y  
ATENCIÓN AL CIUDADANO  
II CUATRIMESTRE 2020**

Finalmente, se invita a todos los funcionarios y contratistas de la Entidad para que continúen ejerciendo su trabajo dentro de las buenas prácticas de autocontrol 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: Enrique Fernández Monsalve – Contratista del Grupo de Control Interno de Gestión  
Revisó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero – Asesor del Grupo de Control Interno de Gestión  
Fecha de elaboración: septiembre 14 de 2020