



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

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

BOGOTÁ D.C., MAYO DE 2020

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	5
4. RESULTADOS EVALUACIÓN PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	5
4.1. Componente Atención al Ciudadano	5
4.1.1. Canales de atención al ciudadano fortalecidos 2020	5
4.1.2. Cultura del servicio fortalecida	6
4.1.3. Medición de la satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia	6
4.1.4. Sistema de PQRS–D actualizado 2020	7
4.2. COMPONENTE GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	7
4.2.1. Mapa de Riesgos de Corrupción 2020 aprobado y socializado	7
4.2.2. Mapa de Riesgos de Corrupción 2021	7
4.2.3. Política de Gestión del Riesgo ajustada	8
4.2.4. Reportes de seguimiento a riesgos de corrupción	8
4.3. COMPONENTE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8
4.4. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	10
4.5. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS	10
4.5.1. Subcomponente Dialogo	10
4.5.2. Subcomponente Información	11
4.5.3. Subcomponente Responsabilidad	12
4.6. COMPONENTE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	13
4.6.1. Subcomponente Criterio diferencial de accesibilidad	14
4.6.2. Subcomponente Gestión de la Información	14
4.6.3. Subcomponente Monitoreo del acceso a la información pública	15
4.6.4. Subcomponente Seguimiento a la mejora, transparencia y control institucional	16
4.7. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	17

5. ASPECTOS POR MEJORAR	21
6. RECOMENDACIONES	25
7. CONCLUSIONES.....	28

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 (PAAC) y el Mapa de Riesgos de Corrupción correspondiente al primer cuatrimestre 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 realizado fue elaborado y actualizado bajo 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 para la Reincorporación (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 primer cuatrimestre de la Vigencia 2020.

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.

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

Este producto se cumplió en un 100% una vez 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 (cartelera) y la página *web* dando cumplimiento a La Ley de Transparencia; b) Realizar el aprovechamiento del uso del correo electrónico (atencion@reincorporacion.gov.co) dispuesto para la comunicación interna y externa con los usuarios; 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.

Las actividades planeadas se cumplieron mediante las siguientes acciones, a saber: a) se realizó el aprovechamiento del correo de 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 1.388; b) se realizaron 170 campañas a través de 410.123 mensajes de texto y 269 llamadas para invitar a diferentes eventos misionales; c) se emitieron memorandos dirigidos a la Dirección Programática de Reintegración (DPR); a la Subdirección Territorial; y, también, a la Subdirección Administrativa en los cuales se plantean las acciones necesarias

para subsanar los hallazgos provenientes del estudio de percepción y satisfacción para los diferentes canales de atención de la ARN, dentro de ellos el canal escrito.

4.1.2. Cultura del servicio fortalecida

Este producto se cumplió en un 100% 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.

El Grupo de Atención al Ciudadano diseñó la Estrategia de Cultura del Servicio 2020; adicionalmente, y teniendo en cuenta la necesidad de fortalecer la cultura del servicio en la Entidad y el adecuado funcionamiento de los canales de atención, se emitieron los Memorandos MEM20-001375 y MEM20-00137 dirigidos a la Dirección Programática de Reintegración (DPR); la Subdirección Territorial (ST); y, la Subdirección Administrativa (SA). En estos documentos se plantearon las acciones necesarias para subsanar los hallazgos provenientes del Estudio de Percepción y Satisfacción 2019.

Por otra parte, 28 personas realizaron la lectura del material enviado, así como la evaluación del material correspondiente a la capacitación Cultura del Servicio PQRS-D Atención al Ciudadano (el plazo para lectura y respuesta del cuestionario fue entre los días 20 y 30 de marzo de la Vigencia 2020).

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% 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.

En este caso, para un total de 1.736 personas que interpusieron PQRS-D entre el 01 de enero y el 31 marzo de la Vigencia 2020, se calculó una muestra de 331 personas; sin embargo, se contactaron a 340 personas que manifestaron estar

Satisfechas en un 93,33%; esta respuesta se debe a que la ARN respondió sus PQRS-D antes de los 15 días establecidos por la ley y, también, porque consideraron que las respuestas ofrecidas a sus casos fueron de fondo; redactadas con lenguaje sencillo; con argumentos válidos, y, también, dando respuesta a lo solicitado.

4.1.4. Sistema de PQRS–D actualizado 2020

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

Durante el periodo objeto de análisis se efectuó la actualización a demanda con el ajuste de la Matriz de Escalonamiento al trabajar en el ajuste a los requerimientos de la población objeto desagregada por Población de Reintegración Regular y Justicia, Paz y Reincorporación; asimismo, se efectuó el Registro Público de Derechos de Petición y el Informe trimestral de PQRS-D.

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 un 100% una vez verificadas las evidencias de soporte para la actividad “Aprobar, publicar y socializar mapa” de acuerdo con los criterios de oportunidad, pertinencia, lenguaje claro y respuesta de fondo.

4.2.2. Mapa de Riesgos de Corrupción 2021

Durante el periodo objeto de análisis de la Vigencia 2020 este indicador no tiene meta programada; sin embargo, se ha avanzado en el mejoramiento de la redacción de los componentes de controles y acciones, lo anterior teniendo en cuenta las observaciones que se le realizaron al Mapa de Riesgos de Corrupción aprobado para la Vigencia 2020.

4.2.3. Política de Gestión del Riesgo ajustada

Este producto se cumplió en un 100% en este periodo de acuerdo con lo reportado y verificadas las evidencias de soporte para la actividad: “Presentar Ajustes de política de gestión de riesgos, en consonancia con las necesidades institucionales y con los resultados en el tratamiento de riesgos” de acuerdo con los criterios de oportunidad, pertinencia, lenguaje claro y respuesta de fondo.

4.2.4. Reportes de seguimiento a riesgos de corrupción

Este producto se cumplió, durante el periodo objeto de análisis, en un 100% con la realización del informe del Plan anticorrupción y atención al ciudadano cierre Vigencia 2019; este informe fue publicado en el portal electrónico de la Agencia el pasado 16 de enero de 2020.

El 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/2019/Informe%20PA-AT%2016-01-2020.pdf>

4.3. COMPONENTE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Durante el periodo objeto de análisis se cumplió con el 100% de las actividades definidas en el Plan de Participación Ciudadana y su Cronograma, es de anotar que estos documentos se publicaron en el portal electrónico de la Agencia con el objetivo de informar a la ciudadanía de estas actividades y hacerla participe de la misma.

El informe y el cronograma se pueden encontrar en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Plan%20de%20Participacin%20Ciudadana/Forms/AllItems.aspx>

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:** en los espacios generados con los niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ), beneficiarios directos de las iniciativas y con las comunidades e instituciones, se socializaron los hallazgos en lo relacionado con el tema de lectura participativa. Por otra parte, en los Grupos Territoriales (GT), se realizó acompañamiento en el Proceso de Priorización de las Iniciativas Territoriales y se construyeron los Planes de Fortalecimiento avanzando en la implementación de la Fase de Fortalecimiento de Iniciativas Juveniles.
- **Promover escenarios de convivencia y reconciliación en los territorios:** sobre este particular se ejecutaron jornadas comunitarias de convivencia y reconciliación; se realizó la formulación y validación de los planes de formación para los modelos comunitarios; y, además, se construyeron los términos para la implementación de iniciativas comunitarias que promueven la convivencia y la reconciliación.
- **Impulsar las competencias ciudadanas en la población objeto y su entorno:** frente a esta acción se estableció el número de personas participantes en el escenario “Modelos de Fortalecimiento Comunitario”; se realizó el diseño técnico de los planes de formación enfocados en proyectos sociales y estrategias para la resolución alternativa de conflictos; adicionalmente, se hicieron labores de articulación institucional con entidades competentes en materia de seguridad para las Mujeres en Proceso de Reincorporación; finalmente, se llevaron a cabo jornadas de socialización y se construyó el documento de estrategia de seguridad y gestión del riesgo.
- **Estrategia consolidar los enfoques poblacional y diferencial en la gestión de la entidad:** en cumplimiento de esta labor se encaminaron acciones tales como reuniones con miembros de la Dirección de Asuntos Indígenas, ROM y Minorías del Ministerio del Interior para, de esta forma, efectuar la estrategia de socialización del compromiso de la ARN con el componente indígena a través de la presentación del “Programa Especial de Armonización”, elemento dirigido a los miembros de la Comisión de Derechos Humanos de los Pueblos Indígenas (CDDHHPI).

- **Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de la Agencia:** en este caso se concertó y construyó el cronograma del Plan de Participación Ciudadana 2020 con las dependencias responsables, así como cada una de las actividades que lo componen, posteriormente este se publicó en el portal electrónico de la Agencia. En el caso específico de las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, durante el periodo objeto de análisis, no hubo avance para esta acción debido a que el Departamento Nacional de Planeación (DNP) indicó que se encontraba en proceso de reestructurarlas; adicionalmente, la contingencia presentada por la cuarentena ordenada por el Gobierno Nacional para hacer frente al COVID-19 imposibilitó la ejecución de esta actividad en el periodo reportado. Finalmente, dando cumplimiento a la Ley Estatutaria de Participación Ciudadana, la ARN publicó en el portal electrónico de la Agencia los siguientes planes: a) Plan de Acción Institucional 2020; b) Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020; c) el Plan de Participación Ciudadana 2020; y, d) el Mapa de Riesgos de Corrupción 2020, así como se dispuso una dirección de correo electrónico para recibir retroalimentación por parte de la ciudadanía acerca de los planes relacionados anteriormente.

4.4. COMPONENTE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

De acuerdo con el comentario publicado en la Matriz del Plan de Anticorrupción y Atención Al Ciudadano, para el periodo objeto de análisis, la Oficina Asesora de Planeación (OAP) informa que “[...]no se cuenta con un avance para este indicador; lo anterior debido a la emergencia sanitaria del COVID-19 que ha impactado en la ejecución de esta acción.[...]”

Teniendo en cuenta lo anterior, no se pudo realizar el seguimiento correspondiente por el Grupo de Control Interno de Gestión debido a la falta de evidencias.

4.5. COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS

4.5.1. Subcomponente Dialogo

De acuerdo con el comentario publicado en la Matriz del Plan de Anticorrupción y Atención Al Ciudadano la Oficina Asesora de Planeación (OAP) informa que

durante el periodo objeto de análisis, para el producto: Audiencia Pública de Rendición de Cuentas “[...]no se pudo registrar avance de actividades para este indicador basado en la contingencia derivada de la emergencia sanitaria producto del COVID-19 que ha impactado en la ejecución del proceso publicación y selección para la contratación del operador logístico, lo cual afecta la planificación inicial y las fechas planificadas para la audiencia.[...]”

No obstante lo anterior, el personal de la OAP ha venido revisando el diseño de la metodología de rendición de cuentas de la ARN para la Vigencia 2020 en cumplimiento a la normatividad vigente ajustado, como se puede entender, a la contingencia producto de la cuarentena impuesta por el gobierno nacional. Adicionalmente, se viene haciendo revisión de requisitos de cumplimiento y metodologías, implementadas en vigencias anteriores, para la presentación de resultados y la interacción con la ciudadanía y grupos de interés.

En lo referente al producto: “Diálogos sobre informes de gestión”, no se tiene programada una meta para el periodo objeto de análisis.

4.5.2. Subcomponente Información

Para el cumplimiento de este subcomponente se definió el producto “Plan Estratégico de comunicaciones 2020” 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 6,25%, lo proyectado en el avance de la gestión de las acciones para la implementación del Plan Estratégico de Comunicaciones; al respecto, la Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC) realizó gestión en las 17 acciones del Plan Estratégico de Comunicaciones discriminadas así: a) 16 para la comunicación externa; y, b) una (1) para la 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.

El producto “Informe del proceso de rendición de cuentas” tiene como actividad de cumplimiento: “Elaborar documento memoria del proceso de rendición de cuentas”. Durante el periodo objeto de análisis se constata en la matriz del Plan que la OAP no puede registrar avance de actividades para el indicador, basada en la contingencia derivada por la emergencia sanitaria generada por el COVID-19 que impactó, directamente, en la ejecución del proceso para la contratación del operador logístico lo cual afectó la planificación inicial y las fechas planificadas para la realizar la audiencia de rendición de cuentas.

No obstante lo anterior, el equipo de la OAP está revisando los requisitos y el diseño de la metodología de rendición de cuentas de la ARN para la Vigencia 2020 en cumplimiento a la normatividad vigente y, naturalmente, en concordancia con lo decidido por el gobierno nacional respecto a la cuarentena generada por el virus.

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; de acuerdo con lo reportado se verifica que, para el periodo objeto de análisis, no se tenía una meta establecida.

Sin embargo, en el marco de la actividad constante de la OAC respecto de brindar información y socializar, ante diferentes públicos objeto, la labor de la Entidad y de cumplir con los requisitos legales y de compromisos adquiridos frente a la rendición pública de cuentas, se hizo la gestión para la realización de 1.303 acciones de comunicación externa discriminadas de la siguiente manera: a) 609 realizadas por parte de los Enlaces de Comunicación de los Grupos Territoriales; y, b) 694, ejecutadas por los miembros de la OAC ubicados en la Sede Central de

la Agencia.

Adicionalmente, en lo relacionado con las redes sociales donde la Entidad tiene cuenta se efectuaron las siguientes publicaciones: a) 44 en *Facebook*; b) 21 videos subidos al canal de la ARN en *YouTube*; c) 37 publicaciones en *Instagram*; y, d) 649 notificaciones en *Tweeter*.

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, para el periodo objeto de análisis, la Oficina Asesora de Planeación (OAP) informa que “[...]no se tiene meta programada para la ejecución del indicador.[...]”. Teniendo en cuenta lo anterior, no se pudo realizar el seguimiento correspondiente por el Grupo de Control Interno de Gestión debido a la falta de evidencias.

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. De acuerdo con el comentario publicado en la Matriz del Plan de Anticorrupción y Atención Al Ciudadano, para el periodo objeto de análisis, la Oficina Asesora de Planeación (OAP) informa que “[...]no se tiene meta programada para la ejecución del indicador.[...]”. Teniendo en cuenta lo anterior, no se pudo realizar el seguimiento correspondiente por el Grupo de Control Interno de Gestión debido a la falta de evidencias.

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 “Evaluación de cumplimiento de la página web, mediante aplicación de herramienta *Tawdis*”, mismo que se cumplirá 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”. Aunque durante el periodo objeto de análisis no se tenía meta prevista de cumplimiento, se avanzó en la evaluación de accesibilidad y usabilidad del portal electrónico de la Agencia (<http://www.reincorporacion.gov.co/es>) con el uso de la herramienta <https://achecker.ca/checker/index.php>. A la fecha se han revisado 75 URL de un total de 132 e, igualmente, se han identificado 2.719 registros que pueden requerir correcciones; posteriormente se revisarán las 57 URL’s restantes para completar el 100%.

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 5% de avance del 20% establecido en el Plan de Trabajo para la implementación del Programa de Gestión Documental durante la Vigencia 2020; este plan se divide en dos (2) fases, a saber: a) actualización del Programa de Gestión Documental (PGD); y b) implementación del mismo. Las actividades realizadas durante este periodo fueron las siguientes:

- De la fase: Actualización del documento compilatorio del Programa de Gestión Documental se identificaron las condiciones actuales de la Entidad en lo relacionado con los aspectos tecnológicos, administrativos, económicos y

normativos; basados en la información recopilada se formalizará el proceso de producción en la Agencia.

- Respecto a la fase: Implementación se realizaron las siguientes actividades:
 - Avance en el Plan de Conservación Documental a través de las siguientes acciones: a) Elaboración de tres (3) informes de inspección de zonas de almacenamiento documental; b) Seguimiento a procesos de limpieza en las instalaciones de archivo; c), Programación, instalación de equipos y compra de baterías para registradores de datos “Datalogger”; d) El Análisis y elaboración del cronograma de saneamientos ambientales en las sedes ARN a escala nacional. e) Tres (3) seguimientos, uno cada mes, al uso de unidades de almacenamiento y re-almacenamiento; f) Sensibilización / Capacitación sobre temas de conservación documental (Sistema Integrado de Conservación de Documentos (SIC); rescate documental; enfermedades laborales; Elementos de Protección Personal (EPP) y tratamiento de la documentación con deterioro biológico); g) Proyección de una (1) solicitud, y seguimiento de la misma, a la OAC para la realización de la Estrategia Comunicativa de Conservación Documental en la ARN.
 - 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.
 - Servicio de consulta y préstamo de documentos, con su respectiva justificación válida.
 - Control en la recepción, trámite, distribución, y envío de comunicaciones oficiales mediante el seguimiento al manejo de las operaciones de la 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 estudio se cumplió con el 100% de los compromisos establecidos, toda vez que se emitió el Informe de solicitudes de acceso a la información; en el mismo se evidencia que la Entidad recibió un total de 644 comunicaciones tipificadas como peticiones de información

A fecha de corte de la generación del reporte se evidencia que ya se terminó la gestión de 626 peticiones de información, lo cual equivale a un 97,20% del total recibido en el trimestre; el 2,8% 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. El producto “Acciones preventivas, correctivas y de mejora ejecutadas” se generó la actividad de cumplimiento: “Revisar y aprobar cierre de acciones, y presentar informes trimestrales de seguimiento a las acciones”; durante el periodo objeto de análisis no se tiene programado evaluar este subcomponente, toda vez que la periodicidad de medición establecida en el Sistema Integrado de Gestión de la ARN (SIGER) es semestral.

Sin embargo, el Grupo de Control Interno de Gestión efectuó la verificación de 26 hallazgos de 31 que comprenden el Plan de Mejoramiento PM-17-00002 creado en la Agencia para dar cierre a los hallazgos encontrado en auditoría realizada por la Contraloría General de la República (CGR), de los mismos 25 fueron calificados como: “Eficaz” y uno (1) como: “No eficaz”.

Finalmente, para el producto: “Informes elaborados, presentados y publicados”, se definió la actividad de cumplimiento: “Informes elaborados, presentados y publicados”; durante el periodo objeto de análisis se cumplió con el 100% programado ya que se realizaron las siguientes acciones:

- Formulación y publicación de nueve (9) informes de Ley, a saber: a) Informe Pormenorizado de Control Interno; b) Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Cierre Vigencia 2019; c) Informe de seguimiento al Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP); d) Informe de seguimiento al Plan Archivístico – AGN; e) Informe de evaluación y seguimiento a la Ley de

- Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional; f) Informe de austeridad en el gasto – Cuarto trimestre Vigencia 2019; g) Informe Ekogui – Segundo semestre de la Vigencia 2019; h) Informe Derechos de Autor; i) Informe PQRS-D del Segundo Semestre de la Vigencia 2019.
- Formulación y publicación de tres (3) informe de gestión, a saber: a) Seguimiento a planes de mejora; b) Informe Ejecutivo de Control Interno; y, c) Informe de seguimiento al Mapa de Riesgos – Segundo semestre de la Vigencia 2019.
- Formulación y publicación de un (1) informe de auditoría realizado al Proceso: Gestión Financiera en lo relacionado con el Control Interno Contable.

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.[...]” Teniendo en cuenta lo anterior, no se pudo realizar el seguimiento correspondiente por el Grupo de Control Interno de Gestión debido a la falta de evidencias.

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, 18 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
TOTAL	8	14	19

A continuación, se presenta la evaluación que hizo el Grupo de Control Interno de Gestión en lo relacionado con los riesgos anteriormente mencionados así:

- **Inadecuada aplicación de los principios de auditoría por parte de los auditores, para el beneficio propio o de un tercero.** Este riesgo se encuentra compuesto por tres (3) controles y por las siguientes acciones:
 - **Aplicar instrumento de evaluación de la auditoría al finalizarlas.** Se efectuaron los seguimientos correspondientes para el periodo objeto de análisis del presente informe. Adicionalmente se verifica que las evidencias aportadas cumplen en términos de resultado calidad y oportunidad. La evaluación frente a resultado, calidad y oportunidad cumple con lo establecido por la Agencia y la normatividad legal al respecto.
 - **Realizar semestralmente análisis de sus resultados de las evaluaciones de las auditorías.** Como se determina en la misma acción no se realizó análisis toda vez que esta acción es semestral; sin embargo, se realizaron seguimientos durante el periodo objeto de análisis y estos cumplieron en términos de resultado calidad y oportunidad. La evaluación frente a resultado, calidad y oportunidad cumple con lo establecido por la Agencia y la normatividad legal al respecto.

- **Pérdida irrecuperable de bienes de la Entidad por Sustracción de parte de terceros y/o colaboradores de la ARN.** Este riesgo se encuentra compuesto por un (1) control y las siguientes acciones:
 - **Acción 1:** Verificar el cumplimiento del Numeral 5.2 (Retiro de bienes y elementos de la ARN) del Instructivo para el retiro de bienes de la Entidad y actuaciones en caso de siniestro (Código GA-I-04).
 - **Acción 2:** Sensibilizar y socializar a los Jefes de Oficina, Supervisores, Personal de Prevención y Seguridad acerca del Instructivo Código GA-I-04.
 - **Acción 3:** Actualizar trimestralmente los inventarios de la Entidad ante la Aseguradora para garantizar la cobertura plena de los bienes
 - **Acción 4:** Radicar y hacer seguimiento a los siniestros ocurridos referentes a la pérdida irrecuperable de bienes por parte de terceros y/o

colaboradores (Aseguradora – Empresa de Seguridad) ocurridos en la Entidad.

- **Acción 5:** Realizar el cumplimiento de actividades de control en el Procedimiento Asignación y Actualización de Inventarios (Código GA-P-03) verificando el diligenciamiento en su totalidad del formato Acta de Asignación y/o devolución de bienes (Código GA-F-02).
- **Acción 6:** Identificar el procedimiento para contratistas sobre la responsabilidad del siniestro.
- **Acción 7:** 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.

La evaluación frente a resultado, calidad y oportunidad de estas acciones cumple con lo establecido por la Agencia y la normatividad legal al respecto.

- **Direccionamiento de procesos de contratación:** Este riesgo se encuentra compuesto por un (1) control y por la siguiente acción:
 - Cada vez que se requiera, el profesional jurídico del Grupo de Gestión Contractual junto con las dependencias solicitantes, gestiona la designación miembros independientes, para los Comités Estructuración y Evaluación de los procesos contractuales (Documento de designación), para aprobación por el ordenador del gasto.
La evaluación frente a resultado, calidad y oportunidad cumple con lo establecido por la Agencia y la normatividad legal al respecto.
- **Apropiación indebida de recursos en la ejecución contractual:** Este riesgo se encuentra compuesto por dos (2) controles y por la siguiente acción:
 - Los jefes de cada dependencia y solicitantes de cada proceso contractual, cada vez que se requiera, deben firmar todos los estudios previos y de mercado definitivo (cuando aplique) realizados por el Grupo de Gestión Contractual, previa validación de condiciones.
La evaluación frente a resultado, calidad y oportunidad cumple con lo establecido por la Agencia y la normatividad legal al respecto.
- **Incumplimiento de requisitos de selección y vinculación:** Este riesgo consta de un (1) control y por la siguiente acción:

- Realizar seguimiento de las etapas del Procedimiento Selección y Vinculación, a través de la matriz desarrollada por el Grupo de Administración de Talento Humano.
La evaluación frente a resultado, calidad y oportunidad cumple con lo establecido por la Agencia y la normatividad legal al respecto.

- **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:** Este riesgo se encuentra compuesto por un (1) control y por las siguientes acciones:
 - Realizar dos (2) capacitaciones al equipo de trabajo de la Secretaría General- Control Disciplinario sobre el Código Disciplinario Único y en el código de Ética.
 - La evaluación frente a resultado, calidad y oportunidad cumple con lo establecido por la Agencia y la normatividad legal al respecto.
 - Realizar reunión de seguimiento mensual, con el propósito de revisar el registro de compromisos de gestión en la base de datos creada para tal efecto y para ejecutar el seguimiento mensual para el control de términos de los procesos disciplinarios y de la adecuada sustanciación de los actos administrativos en cada una de las etapas procesales.
La evaluación frente a resultado, calidad y oportunidad cumple con lo establecido por la Agencia y la normatividad legal al respecto.

- **Uso indebido de la información contenida en la documentación de la Entidad de tipo análogo (físico):** Este riesgo se encuentra compuesto por un (1) control y por la siguiente acción:
 - Realizar informe de consulta y préstamo con justificación válida de para acceder a la consulta y/o préstamo documental.
La evaluación frente a resultado, calidad y oportunidad cumple con lo establecido por la Agencia y la normatividad legal al respecto.

- **Generación de pagos que conlleven a giros errados con apropiación indebida de recursos:** Este riesgo se encuentra compuesto por un (1) control y por las siguientes acciones:

- Socializar periódicamente la normativa, los procedimientos e instructivos para recabar la responsabilidad y evitar la automatización de actividades en los colaboradores de la Subdirección Financiera.
La evaluación frente a resultado, calidad y oportunidad cumple con lo establecido por la Agencia y la normatividad legal al respecto.
- Solicitar a través del SIGER la implementación de planes de mejora a los supervisores o jefes de dependencia que tramiten soportes para realizar registros financieros, en especial pagos, sin el lleno de requisitos o en términos de calidad deficiente.
La evaluación frente a resultado, calidad y oportunidad cumple con lo establecido por la Agencia y la normatividad legal al respecto.
- Verificar mensualmente la aplicación de los procedimientos e instructivos en el trámite de obligaciones acorde al tipo de pago y según cumplimiento de requisitos legales.
La evaluación frente a resultado, calidad y oportunidad cumple con lo establecido por la Agencia y la normatividad legal al respecto.
Verificar mensualmente la aplicación de los procedimientos e instructivos en el trámite de pagos según cumplimiento de requisitos legales
La evaluación frente a resultado, calidad y oportunidad cumple con lo establecido por la Agencia y la normatividad legal al respecto.

5. ASPECTOS POR MEJORAR

Revisada la información correspondiente al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Vigencia 2019, se observaron debilidades en las evidencias que soportan el cumplimiento de los productos, Indicadores y/o actividades definidas. De igual manera, y en algunos casos, se observaron debilidades en la correlación de los productos y actividades.

De acuerdo con lo anterior se establece los siguientes aspectos por mejorar por acción de cada riesgo:

- **Pérdida irrecuperable de bienes de la Entidad por Sustracción de parte de terceros y/o colaboradores de la ARN:** Aunque el riesgo no se materializó se presentó el siguiente inconveniente al revisar la evidencia:

- Dentro de los documentos cargados, se encuentra la reclamación de un (1) bien, el cual sufrió daño en el mes de noviembre y a la fecha no se ha resuelto por lo que se encuentra pendiente de gestionar su respuesta a la reclamación.

- **Incumplimiento de requisitos de selección y vinculación:** Aunque el riesgo no se materializó se presentaron los siguientes inconvenientes al revisar la evidencia:
 - Se dio cumplimiento a la acción propuesta de forma parcial, toda vez que no se encontró cuadro de revisión por meses y esto no permite verificar el seguimiento que se realiza a cada una de las etapas del Procedimiento de Selección y Vinculación.
 - Se observan datos registrados que no concuerdan con los consignados en las evidencias aportadas teniendo en cuenta que se señaló, con corte a 30/02/2020, que se habían realizado nueve (9) ingresos, de los cuales no se aportó cuadro que corroborará esta cifra.
 - Finalmente, se observó que la carpeta compartida en la cual se cargaron las evidencias no corresponden al riesgo de acuerdo al orden del Mapa de Riesgos descargado del SIGER y, adicionalmente, comparten carpeta con el riesgo denominado "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".

- **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 observaciones por acción son las siguientes:
 - **Realizar dos (2) capacitaciones al equipo de trabajo de la Secretaría General – Control Disciplinario sobre el Código Disciplinario Único y en el código de Ética.** En este caso se observó que se cargaron evidencias correspondientes a la Acción N° 1 del Riesgo 5 y esta no es la correcta para este análisis.
En el mismo orden de ideas, las evidencias de esta acción están cargadas en la carpeta compartida creada para el Riesgo N° 1 y no al Riesgo N° 5 el cual es objeto de evaluación en este informe.

- **Realizar reunión de seguimiento mensual, con el propósito de revisar el registro de compromisos de gestión en la base de datos creada para tal efecto y para ejecutar el seguimiento mensual para el control de términos de los procesos disciplinarios y de la adecuada sustanciación de los actos administrativos en cada una de las etapas procesales.** En este caso no se encontró en la carpeta compartida Acta de Reunión del mes de febrero, pues esta se encontró cargada en la carpeta compartida de la Acción N° 2; al requerirse esta fue suministrada, vía Skype Empresarial, el día 11 de mayo de 2020; en la mencionada acta se realizó la revisión de los Procesos Disciplinarios activos, así como los compromisos adquiridos; teniendo en cuenta lo anterior, no se evidenció una adecuada administración de las evidencias en la carpeta compartida. Adicionalmente, se observó que la carpeta compartida en la cual se cargaron las evidencias no corresponden al riesgo de acuerdo al orden del Mapa de Riesgos descargado en el SIGER.
- **Uso indebido de la información contenida en la documentación de la Entidad de tipo análogo (físico):** Aunque el riesgo no se materializó se presentó el siguiente inconveniente al revisar la evidencia:
 - La organización de las evidencias en la carpeta compartida no está acorde con los riesgos definidos del Proceso de Gestión Documental; al respecto, se solicitó por correo electrónico hacer llegar las evidencias correspondientes al Riesgo 3, Acción 1 del Proceso, la respuesta a la solicitud llegó el día 11 de mayo de la Vigencia 2020.
- **Generación de pagos que conlleven a giros errados con apropiación indebida de recursos:** Aunque el riesgo no se materializó se presentaron los siguientes inconvenientes al revisar la evidencia:
 - En el primer y segundo seguimiento no se cargaron las evidencias correspondientes a los registros de las obligaciones mencionadas en el reporte cualitativo.
 - El Procedimiento GF-P-12 V2 del 04/09/2014, se encuentra desactualizado, lo anterior teniendo en cuenta que el "Manual de políticas de Pagaduría" -

"Requisitos para Trámite de Pagos y /o Desembolsos" que refiere no se encuentra vigente e inscrito en el SIGER.

- La Actividad "Otorgar Vo.Bo. a la Orden de Desembolso y el archivo externo "Desembolsos de fiducia", del Procedimiento GF-P-12 no está definida en el flujograma como actividad control; por lo tanto, es importante revisarla dado que podría antes de esa firma requerirse revisión del documento previa firma.
- La Actividad "Consolidar y validar la información de las Resoluciones de acreditación en carpetas compartidas, con el fin de ser unificada para la creación de los registros en el Sistema de Información para la Reintegración - SIR, identificando los registros duplicados", del Procedimiento GF-P-17, no está definida en el flujograma como actividad de control; por ende, no tiene una secuencia o salida de lo que puede ocurrir en el proceso de validación de la información, por lo cual se recomienda revisarla.
- La Actividad "Verificar resolución para autorización de desembolso, contra listado de personas en listas inhibitorias, para elaborar autorización de desembolso para firma de Ordenador de Gasto", no está definida en el Flujograma como actividad de control ya que no se podría determinar si de esta verificación se podrían generar posibles inconsistencias.
- En el Procedimiento GF-P-17, el control de la Actividad N° 12 no tiene responsable de ejecución identificado. El control "Verificar resolución para autorización de desembolso, contra listado de personas en listas inhibitorias, para elaborar autorización de desembolso para firma de Ordenador de Gasto" no se encuentra documentado adecuadamente ya que no menciona posibilidades que resultan de esta verificación.
- Es importante verificar la desagregación de funciones de los Procedimientos GF-P-18 V 2 del 13/11/2019 y GF-P-19 V1 del 24/02/2020, con el fin de garantizar que, quien ejecuta las acciones, no sea el mismo que aplique todos los controles ya que debe existir un aprobador o verificador adicional de esta información con el fin, primordial, de garantizar exactitud en toda la información que se produce y evitar la materialización del riesgo.

- El Procedimiento GF-P-19 V1 del 24/02/2020, se encuentra desactualizado dado que el procedimiento mencionado en la Actividad N° 11 "GF-P-14 "PROCEDIMIENTO DE PAGO SIIF", no se encuentra inscrito en el SIGER.
- La Actividad "Otorgar Vo.Bo. a la Orden de Desembolso y el archivo externo "Desembolsos de fiducia", del Procedimiento GF-P-12 no está definida como control; por lo tanto, es importante revisarla dado que podría, antes de esa firma, requerirse revisión del documento previa firma.

6. RECOMENDACIONES

De acuerdo con los análisis realizados se presentan las siguientes recomendaciones por riesgo:

- **Pérdida irrecuperable de bienes de la Entidad por Sustracción de parte de terceros y/o colaboradores de la ARN**
 - **Acción 1:** Se recomienda llevar una relación mensual de los requerimientos de salida autorizados para determinar, así, las medidas a tomar con respecto a la autorización permanente a funcionarios que realmente necesitan los equipos todo el tiempo, en razón de las funciones y/o actividades que desarrollan en la Entidad.
 - **Acción 2:** Se recomienda hacer capacitaciones sobre los pasos a seguir para el retiro o devolución de bienes durante esta época de cuarentena obligatoria.
 - **Acción 3:** Se recomienda hacer un análisis de las variaciones que pueden tener los inventarios trimestralmente y efectuar una breve explicación de las mismas.
 - **Acción 4:** Se recomienda generar un mecanismo para determinar si la pérdida o daño ocurrida a los bienes de la Entidad son por causa de un hecho indebido o no.
 - **Acción 5:** Se recomienda revisar cada una de las actas de entrega y recibo de bienes de la Entidad con el fin, primordial, de no generar inconsistencias en los documentos que soportan esta acción; en este caso es preciso verificar que cada una de los campos se encuentren debidamente diligenciado.

- **Acción 6:** se recomienda definir esta acción mejor con el fin, primordial, de aclarar las responsabilidades de los contratistas en la custodia de los bienes de la Entidad.

- **Direccionamiento de procesos de contratación:** Se recomienda dejar evidencia en la carpeta compartida de los contratos que se detallan en las matrices para realizar la verificación de lo señalado en estas.

- **Apropiación indebida de recursos en la ejecución contractual:** Se recomienda dejar evidencia en la carpeta compartida de los contratos que se detallan en las matrices para realizar la verificación de lo señalado en estas.

- **Incumplimiento de requisitos de selección y vinculación:** Se recomienda verificar la matriz de ingresos e incluir, en ella, los datos necesarios que permitan evidenciar el seguimiento a cada una de las etapas del Procedimiento de Selección y Vinculación e incluir, además, la totalidad de ingresos realizados en el periodo objeto de análisis de acuerdo con las cifras reportadas en el SIGER.

Se recomienda verificar las carpetas compartidas en las cuales se deben cargar las evidencias teniendo en cuenta que, a la fecha de corte del presente informe, no se encuentran cargadas con los documentos necesarios para hacerles seguimiento.

- **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**
 - **Acción: Realizar dos (2) capacitaciones al equipo de trabajo de la Secretaría General- Control Disciplinario sobre el Código Disciplinario Único y en el código de Ética.** Se recomienda verificar las carpetas compartidas en las cuales se debe cargar las evidencias teniendo en cuenta que, a la fecha de corte del presente informe, no están cargadas en las creadas para el Riesgo 5, que corresponde al riesgo y acción objeto de evaluación.

Se recomienda separar las evidencias correspondientes a las Acciones 1 y 2 del Riesgo, dado que se observó evidencias de la AC1 en la carpeta compartida de la AC2.

- **Acción: Realizar reunión de seguimiento mensual, con el propósito de revisar el registro de compromisos de gestión en la base de datos creada para tal efecto y para ejecutar el seguimiento mensual para el control de términos de los procesos disciplinarios y de la adecuada sustanciación de los actos administrativos en cada una de las etapas procesales.** Se recomienda verificar las carpetas compartidas en las cuales se debe cargar las evidencias teniendo en cuenta que, a la fecha de corte del presente informe, no están cargadas en las creadas para el Riesgo N° 5 que corresponde al riesgo y acción objeto de evaluación.

- **Uso indebido de la información contenida en la documentación de la Entidad de tipo análogo (físico):** Se recomienda garantizar que las evidencias subidas a las carpetas compartidas se encuentren acordes con la organización de los riesgos que se encuentran descritos en el SIGER para que, así, la revisión se efectiva y no se generen observaciones.

- **Generación de pagos que conlleven a giros errados con apropiación indebida de recursos:** Las recomendaciones para este riesgo son las siguientes:
 - verificar la calificación de los riesgos teniendo en cuenta los datos históricos de materialización de los riesgos con el fin de ubicar adecuadamente la zona de riesgo; lo anterior, teniendo en cuenta que en casi todos los casos, y desde la Vigencia 2018, la zona de riesgos se ha mantenido igual.
 - Los controles actualmente identificados para los riesgos deben ser objeto de actualización conforme a las actuaciones y actividades que desarrolla, actualmente, el Proceso de Gestión Financiera indicando si están o no documentados.
 - Revisar que todos los procedimientos e instructivos tengan una adecuada desagregación de las actividades de control.
 - Revisar el diseño de los controles documentados ya que deben tener un responsable, una periodicidad y una evidencia.

- Completar las evidencias en la carpeta compartida para los casos en que se observó que el avance cualitativo no contaba con el 100% de los soportes para su verificación.

7. CONCLUSIONES

De acuerdo a lo anterior, 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 para el ejercicio en lo que resta de la Vigencia 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.