



AGENCIA PARA LA REINCORPORACIÓN Y LA NORMALIZACIÓN (ARN)

**INFORME EJECUTIVO RENDICIÓN DE CUENTAS Y PARTICIPACIÓN
CIUDADANA 2020**

BOGOTÁ D.C. DICIEMBRE DE 2021

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. DEFINICIONES	3
3. ALCANCE.....	4
4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
4.1. Componente Atención al Ciudadano	4
4.2. Componente Rendición de Cuentas	6
4.2.1. Subcomponente Diálogo.....	6
4.2.2. Subcomponente Información	8
4.2.3. Subcomponente Responsabilidad.....	8
4.3. Plan de Participación Ciudadana	11
5. INFORME DE RESULTADO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS	18
6. CONCLUSIONES.....	21
7. RECOMENDACIONES.....	21

1. INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, y teniendo en cuenta lo establecido en el Artículo 50 de la Ley 1757 de 2015 frente a la obligatoriedad de las entidades públicas de rendir cuentas ante la ciudadanía para informar y explicar la gestión realizada, se presenta el resultado de la evaluación realizada a las acciones definidas para la “Estrategia de rendición de cuentas de la ARN”, contempladas en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 y en el Plan de Participación Ciudadana ARN 2021.

En este punto es importante mencionar que en el marco de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), específicamente en lo relacionado con la Política de Rendición de Cuentas, la Entidad se ubica en el nivel “Perfeccionamiento” puesto que la calificación del Autodiagnóstico de la Agencia para este particular fue del 95.80%. Teniendo en cuenta lo anterior, a la fecha, se encuentran en ejecución las acciones que hacen parte del Plan de Mejoramiento PM–19–00023 formulado en el mes de septiembre de 2019 con el fin de dar cumplimiento a los resultados obtenidos para el cierre de las brechas de cada una de las políticas de MIPG, entre estas las correspondientes al tema de Rendición de Cuentas y Participación Ciudadanía.

Por otra parte, este informe se enmarca dentro de la Tercera Línea de Defensa del MIPG que, directamente, corresponde al Grupo de Control Interno de Gestión.

2. DEFINICIONES

- **Participación Ciudadana:** ejercicio democrático que permite a los ciudadanos individual o colectivamente vigilar los actos de la administración pública, desde la toma de decisiones en el proceso de planeación hasta el control de la ejecución de los recursos de inversión del Estado.
- **Rendición de Cuentas:** la rendición de cuentas es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales a través de espacios de

diálogo público; igualmente, implica la capacidad y el derecho de la ciudadanía a pedir información, explicaciones y retroalimentar al gobierno, con evaluaciones y propuestas de mejora, o con incentivos para corregir la gestión, premiar o sancionar los resultados.

3. ALCANCE

El presente documento tendrá como alcance la evaluación realizada a las acciones definidas para la “Estrategia de rendición de cuentas de la ARN”, contempladas en el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 y en el Plan de Participación Ciudadana ARN 2021.

4. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.1. Componente Atención al Ciudadano

Este componente se concreta con el cumplimiento de los siguientes productos, a saber: a) Canales de atención al ciudadano fortalecidos; b) Cultura del servicio fortalecida; c) Medición de la satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia; y d) Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias (PQRS-D) actualizado. El desglose de la información se efectúa a continuación.

- **Canales de atención al ciudadano fortalecidos:** a la fecha de corte del presente Informe este producto se ha cumplido en un 75%, toda vez que el análisis correspondiente al cuarto trimestre de la Vigencia 2021 se realizará en los primeros días del mes de enero de la Vigencia 2022. Para los primeros tres (3) trimestres de este año se han llevado a cabo las siguientes actividades, a saber: a) Aprovechamiento del correo electrónico atencion@reincorporacion.gov.co para recibir a través de este las PQRS-D y las diferentes comunicaciones o solicitudes realizadas por clientes internos y externos que ascendieron a 5.878; y, b) Se realizaron 188 campañas relacionadas con eventos misionales; brigadas de salud; ofertas de empleabilidad; asistencia a las actividades de la Ruta de Reintegración; Ferias de Servicios; temas relacionados con la Pandemia de COVID-19; y, encuestas de satisfacción por medio de 969.110 mensajes de texto y 1.147 llamadas. Adicionalmente, se realizaron acciones encaminadas a la actualización de los

canales de atención físicos, telefónicos y virtuales dispuestos por la Entidad en su Portal Electrónico.

- **Cultura del Servicio fortalecida:** a la fecha de corte del presente informe este producto se cumplió en un 100%, toda vez que se llevaron a cabo todas las actividades planeadas para la Vigencia 2021; para la finalización del periodo en mención se llevaron a cabo las siguientes actividades: a) Diseño e implementación de la Estrategia de Cultura del Servicio; b) Encuentro Nacional de Asistentes 2021 llevado a cabo en la ciudad de Medellín (Antioquia) entre el 22 y el 26 de noviembre; c) difusión de mensajes comunicativos fomentando el afianzamiento de la cultura del servicio; c) Modificación del *footer* del Portal Electrónico de la Agencia para incluir actualización telefónica en el espacio del Módulo *Web* correspondiente a las PQRS-D; e) Actualización de información en el Portal Electrónico de la Agencia ajustando información de los Grupos Territoriales ARN; d) Planeación de la estrategia de *chatbot* mediante mesas de trabajo semanales con las diferentes dependencias del Nivel Central; y e) Organización y liderazgo para llevar a cabo Feria de Servicio al Ciudadano organizada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en Santander de Quilichao (Cauca) entre el 11/11/2021 y el 12/11/2021 articulando, adicionalmente, su presencia en la Feria con el Grupo Territorial ARN Cauca.

- **Medición de la satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia:** este producto se cumple con el desarrollo de los siguientes indicadores:
 - Nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención, en términos de oportunidad y pertinencia 2021: para la Vigencia 2021 este indicador se cumplió en un 92,11% lo que corresponde a 4.642 personas que interpusieron PQRS-D ante la ARN; de estas se tomó una muestra de 970 y, a su vez, ellas fueron encuestadas. Dichas personas manifestaron estar satisfechas porque la ARN respondió a la PQRS-D que interpuso antes de 15 días; igualmente consideran que la respuesta a su caso fue clara y redactada en un lenguaje sencillo, así como que estuvo basada en argumentos válidos, de fondo y respondiendo a lo solicitado.

- Número de mediciones realizadas 2021: a la fecha de corte del presente informe este producto se ha cumplido en un 60%, toda vez que para el mes de enero de la Vigencia 2022 se efectuará su análisis final. Al respecto se han realizado las siguientes acciones: a) Gestiones relacionadas con el desarrollo del Estudio de Percepción y Satisfacción 2021; b) Nombramiento del Coordinador del Grupo de Atención al Ciudadano como Supervisor del Contrato Electrónico N° 1541-2021 suscrito entre la Agencia y la empresa “BRANDSTRAT SAS”; c) Suscripción del Acta de Inicio del Contrato con fecha 30/07/2021; d) Desarrollo de la Fase de Planeación y Diseño que incluye la presentación, por parte del Contratista, el Cronograma de actividades; el Documento Metodológico; el Documento de Muestra; el cuestionario de la encuesta telefónica a la Población Objeto; y, también, los instrumentos de recolección para el desarrollo de los Grupos Focales. Esta documentación fue presentada para aprobación por parte de la ARN al Grupo de Atención al Ciudadano.
- **Sistema de PQRS-D actualizado:** a la fecha de corte del presente Informe este producto se ha cumplido en un 75%, toda vez que el análisis correspondiente al cuarto trimestre de la Vigencia 2021 se realizará en los primeros días del mes de enero de la Vigencia 2022. Para los primeros tres (3) trimestres de este año se han llevado a cabo las siguientes actividades, a saber: a) tres (3) Registros Públicos de Derechos de Petición, 2) Tres (3) Informes trimestrales de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Denuncias, y 3) Actualización de seis (6) documentos correspondientes al Proceso de Atención al Ciudadano.

4.2. Componente Rendición de Cuentas

4.2.1. Subcomponente Diálogo

Este subcomponente se concreta con el cumplimiento de los siguientes productos:

a) Audiencia Pública Nacional de Rendición de Cuentas; y, b) Diálogos sobre informes de gestión. El desglose de la información se efectúa a continuación

- **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:** durante la Vigencia 2021 se determinó el avance de las acciones frente a la normativa y la estrategia de rendición de cuentas de la ARN así: a) Se llevaron a cabo reuniones para efectuar revisión de la planeación de la audiencia como parte de la rendición de cuentas de la ARN para cada Vigencia; b) Se realizó la propuesta y ajuste al cronograma de actividades para el desarrollo de la audiencia de manera concertada con las partes involucradas; c) Se verificó y ajustó el instrumento de encuesta previa validando, igualmente, su pertinencia con la Subdirección de Seguimiento; d) Se actualizó la base de datos como insumo para el envío de la encuesta previa e invitaciones a la Rendición de Cuentas; e) Se realizó la validación y ajuste de mensajes publicitarios para ser enviados en redes sociales y relacionados con la divulgación y socialización del evento; f) Se realizó la estructuración, revisión y divulgación del informe previo para la Audiencia; dicho Informe fue publicado en la siguiente dirección electrónica: <https://www.reincorporacion.gov.co/es/sala-de-prensa/noticias/SiteAssets/Paginas/2021/La-ARN-presenta-el-informe-previo-de-resultados-del-anio-2020/Informe%20Previo%20Rendicion%20Cuentas%202020.pdf> ; y, g) Se desarrolló la audiencia de rendición de cuentas el día 06 de diciembre de 2021 y tuvo como eslogan “Paz con Prosperidad”.
- **Diálogos sobre informes de Gestión:** durante la Vigencia 2021 se realizó la publicación del Informe de rendición de Cuentas Paz y, adicionalmente, tres (3) informes de gestión institucional; para el caso de los informes de gestión se recibieron nueve (9) observaciones de diferentes dependencias de la Entidad; las mismas fueron acogidas e integradas. Durante el tercer trimestre se diseñó una (1) pieza comunicacional sobre el Informe de rendición de Cuentas Paz de 2020; se participó en el Día Nacional de la Rendición de Cuentas, evento realizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública [DAFP]; y, finalmente, se participó con texto en el Boletín “Avances Plan Marco de Implementación – PMI (realizado por el Departamento Nacional de Planeación – DNP); el texto se relaciona con el avance de los indicadores del PMI a cargo de ARN.

4.2.2. Subcomponente Información

Durante la Vigencia 2021 se realizó gestión en las 11 acciones del Plan Estratégico de Comunicaciones de la ARN y descritas de la siguiente manera: a) Diez para la comunicación externa; y, b) Una (1) acción para la comunicación interna. Teniendo en cuenta lo anterior, se llevaron a cabo acciones para creación de contenidos específicos y de servicio para los excombatientes, la mayoría de esta información fue publicada en el Portal Electrónico de la Agencia; igualmente, se llevaron a cabo las siguientes actividades: a) Envío de mensajes de texto para difusión entre la Población Objeto; b) Publicación del Proyecto “Radio ‘Actualidad ARN’ un espacio para hablar de Reconciliación”, esta es una iniciativa surgida desde los Grupos Territoriales ARN; c) Publicación de boletines “Actualidad ARN”; d) Publicación de piezas audiovisuales en el canal que tiene la Agencia en la Plataforma *YouTube*; e) Redacción y difusión en medios masivos de comunicación de boletines de prensa; f) Publicación de piezas comunicacionales de “ARN en Cifras”; g) Elaboración y envío de boletines del Consejo Nacional de Reincorporación (CNR); h) Elaboración y difusión de noticieros digitales “#Actualidad ARN – Las 3 de la Paz con Legalidad”; i) Elaboración de piezas comunicacionales relacionadas con la gestión del riesgo de seguridad para la población ex combatiente; y, j) Actualización de información en la Intranet Institucional.

4.2.3. Subcomponente Responsabilidad

Este subcomponente se concreta con el cumplimiento de los siguientes productos: 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 desglose de la información se efectúa a continuación.

- **Informe del Proceso de Rendición de Cuentas:** las acciones realizadas para cumplir con este Indicador fueron las siguientes: a) Se llevaron a cabo reuniones donde se revisó el autodiagnóstico, realizado en la Vigencia 2020 y alineado con la metodología definida por la Entidad, para evaluar el diseño de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la ARN. b) Se conformó Equipo Líder de Rendición de Cuentas; c) Se organizaron y

desarrollaron capacitaciones al Equipo Líder de Rendición de Cuentas; d) Se realizó publicación de una nota comunicacional que divulgó el proceso desarrollado por la Entidad en temas de Rendición de Cuentas; e) Se llevó a cabo una (1) mesa de trabajo con el Equipo Líder de Rendición de Cuentas en la que se definió el instrumento para recoger el inventario de espacios de dialogo realizados en la ARN entre las Vigencias 2018 y 2021; g) Se realizó el envío del instrumento ajustado y concertado para el proceso de recolección de la información en las diferentes dependencias de la ARN relacionado con la Rendición de Cuentas; y h) Se llevó a cabo seguimiento sobre la definición de grupos de valor e interés desarrollado por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, uno de los elementos más importantes de Autodiagnóstico.

- **Mecanismo de publicación de resultados:** para dar cumplimiento a este Indicador se realizaron las siguientes acciones: a) Creación de un micrositio en el Portal Electrónico de la Agencia de la Entidad y, también, en la Intranet Institucional en el que se incluyó la información relacionada con la Audiencia de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2020 (Informe Preliminar; Agenda; Invitación, etc.); b) Sensibilizaciones sobre la mencionada Audiencia dirigida a públicos específicos con el fin de que participen en ella; c) En el marco de la Estrategia de Comunicación diseñada para divulgar la Audiencia de Rendición de Cuentas 2020 y hacer promoción para el diligenciamiento de la encuesta que consulta al público en general sobre su interés de participar en la audiencia y los temas que se deben tratar en la misma; d) Redacción de noticias respecto a la Rendición de Cuentas en el Boletín “Enlace ARN” y en otros medios de comunicación; e) Envío de mensajes de Texto a la Población Objeto de la ARN para que hicieran parte del Proceso de Rendición de Cuentas; f) Producción de contenidos multimedia relacionados con la Rendición de Cuentas (Videos, audios, presentaciones, etc.); g) cubrimiento mediático al Evento de Rendición de Cuentas efectuado el día 06 de diciembre de 2021 en las instalaciones del periódico “El Tiempo”; dicho evento se realizó en formato de conversatorio y comprendió los siguientes temas: 1. Gobierno nacional y empresa privada, aliados por la Reincorporación y la Reintegración en Colombia; y, 2. Avance de la Reincorporación y la

reintegración en los territorios'; h) La mencionada Audiencia fue transmitida, en vivo y en directo, por los canales que tiene el Periódico "El Tiempo" en la Plataforma *YouTube* y, también, en la cuenta que tiene la ARN en la Red Social *Facebook*; la emisión por *YouTube* contó con 27.183 reproducciones, y 1.013 usuarios conectados en vivo; otra parte, la visualización de este Evento por *Facebook* contó con la visualización de 646 personas y el recibimiento de 39 comentarios.

- **Promoción de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía:** para el cumplimiento de este Indicador se llevaron a cabo las siguientes actividades: a) Campaña 1 (Realizada de forma previa a la Rendición de Cuentas); para esta acción se efectuó lo siguiente: 1. Etapa previa de sensibilización, enfocado a diferentes grupos de valor e interés, para motivarlos a participar en la Audiencia; dicha sensibilización se efectuó a través de: I. Invitación abierta presentada en el Portal Electrónico de la Agencia; II. Invitación directa a grupos de valor e interés a través de mensajes de texto enviados a sus teléfonos celulares; III. Invitación directa a grupos de interés institucionales, públicos y privados, a través de carta institucional enviada a sus correos electrónicos; y IV. Invitación a través de redes sociales a participar en la Audiencia; 2. Etapa de publicación del informe previo de rendición de cuentas invitando a la ciudadanía a consultar y hacer observaciones sobre el mismo; 3. Envío de mensajes de texto a teléfonos y, también, envío de información a través de redes sociales relacionados con las cifras de resultados de la gestión de la Entidad durante la Vigencia 2020; 4. Posterior a la transmisión de la Rendición de Cuentas, apertura de un espacio de diálogo para la interacción con la ciudadanía en el cual recibir preguntas, observaciones y solicitudes dirigidas a la ARN; y, b) Campaña 2 (Posterior a la Rendición de Cuentas): realización de publicación sobre la Rendición de Cuentas enfocada en los Procesos de Reincorporación, Reintegración y Justicia y Paz de la Vigencia 2020.
- **Sensibilización sobre rendición de cuentas a colaboradores ARN:** al respecto, se realizaron las siguientes actividades: a) Capacitación relacionada con el "Proceso de Rendición de Cuentas ARN 2021"; en la misma, se llevó a cabo una (1) presentación en la que se mostraron el

contexto; las definiciones generales; las políticas de operación de la Rendición de Cuentas en la ARN; y, también, las acciones Institucionales realizadas sobre este tema; y, b) Socialización, a través del Boletín “Enlace ARN” y, también, en la Intranet Institucional de dos (2) piezas de comunicación así: 1. “Rendición de cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz”; y, 2. “ABC de la rendición de cuentas”.

La información que publicó la Agencia acerca de la Audiencia de Rendición de Cuentas correspondiente a la Vigencia 2021 se puede encontrar accediendo a la siguiente dirección electrónica: <https://www.reincorporacion.gov.co/es/sala-de-prensa/Paginas/Rendicion-de-Cuentas-2021.aspx>

4.3. Plan de Participación Ciudadana

Este Plan se encuentra enmarcado en los siguientes objetivos, estrategias y productos:

OBJETIVO	ESTRATEGÍA	PRODUCTOS
Contribuir a la convivencia y la reconciliación en los territorios	Fortalecer los entornos protectores de niños, niñas, adolescentes y jóvenes para la prevención del reclutamiento	Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ
	Promover escenarios de convivencia y reconciliación en los territorios	Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación.
	Impulsar las capacidades para el ejercicio de la ciudadanía en la población objeto y su entorno	Estrategia de seguridad y gestión del riesgo Implementada Personas que participan en escenarios de fortalecimiento de capacidades para el ejercicio de la ciudadanía
Optimizar los procesos institucionales para el cumplimiento de la misión	Consolidar los enfoques poblacional y diferencial en la gestión de la entidad	Estrategia del enfoque diferencial, étnico y de género diseñada
	Facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de la Agencia	Planes Institucionales y mapas de riesgos publicados para recibir comentarios de la ciudadanía
		Cronograma Plan de Participación Ciudadana 2020 publicado en página web de la entidad

Los productos que representan el cumplimiento de las mencionadas estrategias son los siguientes:

- **Iniciativas implementadas que fortalecen entornos protectores de NNAJ**

Este producto se cumple con el desarrollo de los siguientes indicadores, a saber:

- **Porcentaje de avance en la implementación de la Estrategia Nacional de fortalecimiento de Entornos Protectores de acuerdo al Cronograma 2021:** a la fecha de corte del presente informe se ha avanzado constantemente en la implementación de la mencionada Estrategia a través del desarrollo del proceso de selección abreviada de menor cuantía para la selección del contratista implementador de la Estrategia “Mambrú no fue a la guerra, este es otro cuento”; al respecto, se adjudicó el contrato 1570 de 2021 a la Unión “Temporal Reincorporando 2021” para que se encargue de esta actividad.
- **Porcentaje de iniciativas territoriales implementados para el fortalecimiento de entornos protectores de niños niñas adolescentes y jóvenes 2021:** a lo largo de la presente Vigencia se efectuó la focalización, en conjunto con los Grupos Territoriales ARN, de 59 Iniciativas Territoriales Comunitarias (ITC), así como el proceso de priorización; acompañamiento; definición de las estrategias de participación; y, elaboración del diagnóstico, plan de acción e implementación subsecuentes. Adicionalmente, se pudieron detectar aliados potenciales y capacidades propias de los territorios para fortalecer y apoyar a las ITC.

- **Iniciativas desarrolladas a nivel local, relacionadas con la construcción de paz, convivencia y reconciliación**

Este producto se cumple con el desarrollo de los siguientes indicadores, a saber:

- **Número de iniciativas locales para la prevención temprana y superación de la estigmatización implementadas 2021:** durante la Vigencia 2021 se llevaron a cabo las siguientes acciones en lo referente a las mencionadas Iniciativas: a) Suscripción e implementación del Convenio de Cooperación Internacional ARN - OIM N° 1518 de 2021; este contempla, en su Línea de Acción N° 3 la asistencia técnica y financiera a 10 Iniciativas Locales de Prevención en el marco de la Estrategia Nacional de prevención temprana y superación de la estigmatización de exintegrantes FARC-EP y el alcance del proyecto: "Fortalecimiento de capacidades y habilidades institucionales y comunitarias para la prevención temprana de los riesgos asociados a la victimización"; y, b) Focalización de cinco (5) Iniciativas Locales de Prevención en los Municipios de Cartagena de Indias (Bolívar); Carmen de Bolívar (Bolívar); Puerto Asís (Putumayo); y Puerto Guzmán (Putumayo).
- **Porcentaje de avance en implementación de la estrategia de fortalecimiento comunitario de acuerdo al Cronograma 2021:** durante la Vigencia 2021 se hizo suscripción del Convenio de Cooperación Internacional N° 1217 de 2021 entre la ARN y la OIM para la implementación de Acciones para el Fortalecimiento de las capacidades de las comunidades y promoción de la reconciliación. En el mismo orden de ideas, se publicaron los términos de referencia del equipo mínimo nacional y territorial a contratar logrando, de esta manera, la contratación de 70 Promotores y 35 Orientadores como parte del equipo territorial que acompañará la implementación. Finalmente, se finalizó la selección para contrato del Equipo Nacional que trabajará en este tema.
- **Porcentaje de iniciativas de construcción de paz, convivencia y reconciliación fortalecidas en los territorios 2021:** a lo largo de la presente Vigencia se efectuó la focalización, en conjunto con los Grupos Territoriales ARN, de 53 ITC, así como el proceso de priorización; acompañamiento; definición de las estrategias de participación; y, elaboración del diagnóstico, plan de acción e implementación subsecuentes; adicionalmente, se pudieron detectar aliados potenciales y capacidades propias de los territorios para fortalecer y apoyar a las ITC. Al

respecto se identificaron, desde el diseño y puesta en práctica de ejercicios participativos con Personas en Proceso de Reintegración; Personas en Reincorporación y comunidades e instituciones locales, las principales acciones que pueden fortalecer las capacidades de las comunidades para robustecer procesos organizativos como, por ejemplo, la incorporación de enfoques diferenciales; la equidad de género; el liderazgo comunitario y la potencialización de emprendimientos sociales en los territorios. Por otra parte, se detectaron situaciones problemáticas que impiden la cohesión social como, por ejemplo, la ausencia de espacios de participación ciudadana; la pérdida de la identidad cultural y ancestral; la ausencia de mecanismos de comunicación comunitaria; y, también, la fragmentación del tejido social comunitario.

- **Estrategia de seguridad y gestión del riesgo Implementada**

Durante la presente Vigencia se trabajó constantemente en esta Estrategia; adicionalmente, se participó en las instancias creadas para la seguridad y protección de la Población Objeto de la Agencia tales como: a) Grupo de Valoración Preliminar; b) Submesas de Seguridad; c) Mesa de Coordinación Interinstitucional para la Estabilización y Consolidación; y, d) Subcomisión técnica de casos. En el mismo orden de ideas, se realizaron las siguientes actividades: a) Sesiones territoriales relacionadas con la seguridad de Personas en Reincorporación; b) Construcción del Cronograma de actividades entre la Unidad Policial para la Edificación de la Paz y la ARN; y, c) Coordinación con la Unidad Nacional de Protección (UNP) para la participación en las jornadas de fortalecimiento institucional para la transferencia de conocimiento a los Grupos territoriales ARN; sobre este particular se llevaron a cabo las siguientes actividades: 1. Resolución de conflictos; 2. Rutas de Atención del Estado; 3. Código Penal para la Prevención en Reincidencia; 4. Seguridad en redes sociales; 5. Autoprotección; 6. Código de convivencia ciudadana; y, 7. Enfoque de Género para la promoción de la convivencia segura y pacífica.

Para lo referente al tema de Gestión del Riesgo se llevaron a cabo las siguientes actividades: a) Actividades de fortalecimiento de capacidades para

la Población que ha abandonado los Grupos Armados Organizados (GAO); b) Articulación con la Policía Nacional de Colombia para que efectuaran visitas policiales a las sedes de la ARN a escala nacional; c) Se llevaron a cabo jornadas de fortalecimiento de capacidades para los contratistas de la ARN a fin de generar transferencia de conocimientos a la población; d) Se efectuó la gestión de los casos de riesgo que fueron elevados a las entidades encargadas de seguridad y protección; e) Se llevó a cabo difusión de mensajes sobre el tema de seguridad a través de las Redes Sociales *Twitter* y *Facebook* con el *hashtag* “#laseguridadcompromisodetodos”; f) Participación de la ARN en las instancias creadas para la seguridad y protección en temas de presentación de casos al Grupo de Valoración Preliminar (GVP) y al Comité de Evaluación de Riesgo y Recomendaciones de Medidas (CERREM); y, g) Se remitieron mensajes de texto relacionados con la ruta de atención a casos de riesgo y con resolución de conflictos a los teléfonos de personas de interés para la Agencia utilizando al *Call Center* de la Agencia.

- **Personas que participan en escenarios de fortalecimiento de capacidades para el ejercicio de la ciudadanía**

Durante la presente Vigencia se estructuró el “Proceso de Fortalecimiento de liderazgos y capacidades comunitarias para la participación, la transformación creativa de conflictos y la construcción de paz”. Adicionalmente, se suscribió el Contrato 1214-2021 suscrito entre la Agencia y la Escuela Superior de Administración Pública (ESAP); al respecto se llevó a cabo la contratación del equipo implementador del contrato, así como se realizaron los primeros Comités Operativos y la Jornada de Inducción y Socialización dirigida a los Grupos Territoriales ARN. A continuación, durante la Fase de Alistamiento, se hizo entrega del Plan de Acción General y el Plan de Acción de los Municipios de Santiago de Cali (Valle del Cauca); Cúcuta (Norte de Santander); Neiva (Huila); y, Caldonio (Cauca). Finalmente, se avanzó en el diseño conceptual y metodológico; el desarrollo de encuentros para la identificación de capacidades, expectativas e intereses de los participantes en los Municipios mencionando; y, también, la realización de diagnóstico de tipos de liderazgo.

- **Estrategia de enfoque diferencial, étnico y de género diseñada**

Durante la vigencia 2021 se efectuaron las siguientes acciones: a) Desarrollo de los "Encuentros para el fortalecimiento de capacidades en enfoque diferencial (curso de vida y discapacidad), étnico y de género"; con la realización de estas actividades los empleados públicos y contratistas adscritos a los Grupos Territoriales ARN, y que se desempeñan en roles misionales, recibieron entrenamiento en lo referente a la atención de Personas en Proceso de Reintegración o Reincorporación basándose, principalmente, en brindar herramientas prácticas para la atención diferencial de la Población Objeto de acuerdo con sus características, necesidades e intereses; b) Articulación con áreas priorizadas de la Subdirección Territorial (Componentes: Salud, Educación, Comunidades y Generación de Ingresos) para la transversalización de los enfoques diferenciales en las acciones adelantadas en torno a los componentes mencionados de la Ruta de Reincorporación; con el desarrollo de esta acción se realizaron avances importantes en términos de transversalización de los enfoques en documentos, procesos y procedimientos generados en el marco de estas articulaciones; c) Inicio de plan alternativo de certificación de discapacidad con cuatro (4) equipos multidisciplinarios ubicados en cuatro (4) puntos estratégicos del país con el objetivo, primordial, de atender a las Personas en Reincorporación en condiciones de discapacidad; igualmente, se realizaron siete (7) brigadas de valoración funcional en los puntos priorizados. Como resultado de estas acciones se logró valorar a 1.198 Participantes ubicados en diferentes puntos de la Geografía Nacional; asimismo, en las brigadas de valoración en rehabilitación funcional se atendieron a 277 personas ubicadas en siete (7) municipios priorizados; d) Se realizaron grandes avances en lo relacionado con los Planes de Acompañamiento centrados en la persona a partir de la concertación de la Metodología de Pilotaje; la Parametrización del instrumento; y, también, el diligenciamiento del Formato de recolección de información de pilotaje; y, e) Consolidación de la "SubMesa de CaPAZciudades"; en la misma se dio curso al Plan de Implementación del Programa "CaPAZciudades"; asimismo, se avanzó en el seguimiento de los tres (3) ejes del Plan de implementación del mencionado Programa para la

Vigencia 2021, así como se abordaron las metas cumplidas y los saldos que quedan pendientes para la Vigencia 2022.

En este punto es preciso indicar que, lo anteriormente mencionado, cuenta con la participación de miembros de la ARN; el Componente Farc; el Ministerio de Salud y Protección Social; y, también, de representantes de la Población Objeto en condiciones de discapacidad; adultos mayores y/o personas que padecen enfermedades de alto costo en su tratamiento.

- **Planes Institucionales y mapas de riesgos publicados para recibir comentarios de la ciudadanía**

Para la Vigencia 2021 se dio cumplimiento a este producto, toda vez que la ARN dispuso a consideración de la ciudadanía cuatro (4) planes, a saber: a) Plan de Acción Institucional 2021; b) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021; c) Plan de Participación Ciudadana 2021; y, d) Mapa de Riesgos de Corrupción 2021. Cuando se realizó la publicación para la ciudadanía se dispuso de un correo electrónico para la correspondiente retroalimentación con el fin de apropiar los comentarios que llegaran por esta vía y, posteriormente, consolidarlos en un documento de plan final a ser publicado en el Portal Electrónico de la Agencia.

- **Cronograma publicado en página web ARN 2021**

Para la Vigencia 2021 se envió comunicación a las dependencias responsables sobre el diligenciamiento del cronograma de actividades del Plan con el fin de consolidarlo; posteriormente, se realizó el seguimiento y acompañamiento necesarios con el fin de solucionar inquietudes sobre las indicaciones impartidas. Una vez recibido y aprobado el Cronograma, por parte de todas las dependencias, se consolidaron cada una de las actividades que lo componen y se publicó en el Portal Electrónico de la Agencia.

Finalmente, la información relacionada con el Plan de Participación Ciudadana de la ARN se puede encontrar accediendo a la siguiente dirección electrónica <http://www.reincorporacion.gov.co/es/agencia/Paginas/Plan-de-Participacion-ciudadana.aspx>.

5. INFORME DE RESULTADO DE LA AUDIENCIA PÚBLICA DE RENDICION DE CUENTAS

Durante la Vigencia 2021, las dependencias de la ARN trabajaron articuladamente con el fin ejecutar las actividades previstas para la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2020. El trabajo fue articulado de la siguiente manera:

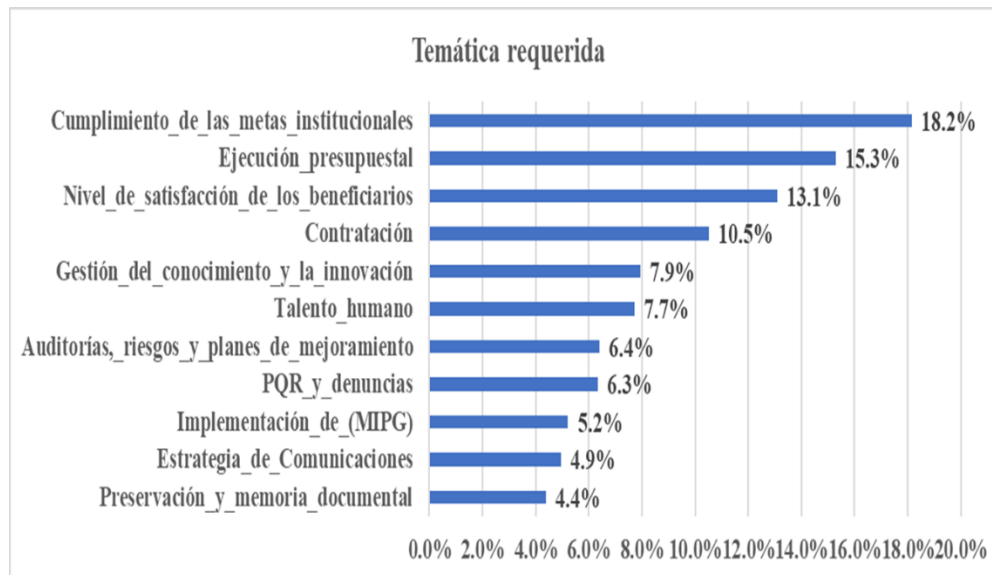


Posteriormente, se dispuso una (1) encuesta en el Portal electrónico de la Agencia y la Intranet institucional para consultar a los grupos de interés; partes interesadas, empleados públicos y contratistas de la Agencia acerca de los temas que deseaban fueran abordados durante la Audiencia. De igual manera, se observó el uso de otros medios alternativos de difusión de la encuesta tales como: a) correo electrónico; b) Boletín electrónico “Enlace ARN”; c) Intranet Institucional; d) Portal Electrónico de la Agencia; e) Mensajes de texto enviados a Población Objeto y personas de interés; f) Redes Sociales “Facebook”, “Twitter”; y, g) Plataforma “Whatsapp”. El instrumento en mención arrojó los siguientes resultados, a saber:

- De un total de 437 encuestas un 93,4% manifestó su interés en participar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas. Los temas frente a los cuales estaban más interesados fueron los siguientes:



TEMAS DE GESTIÓN



A continuación, se dispuso para consulta de la ciudadanía el Informe Previo de Rendición de Cuentas de la Vigencia 2020 en el Portal Electrónico de la Agencia y, según lo reportado sobre el mismo, no se recibieron observaciones.

En cuanto a la convocatoria e invitación a la Audiencia Pública, y de acuerdo con las cifras reportadas se remitieron invitaciones a las entidades del sector nacional y territorial; cuerpos diplomáticos; organismos internacionales; academia; sector defensa; medios de comunicación; sector privado; Organizaciones No Gubernamentales; y, también, Población Objeto y ciudadanía en general.

La Audiencia de Rendición de Cuentas de la ARN “Paz con Legalidad” se llevó a cabo el día 06 de diciembre en la Sede del Periódico “El Tiempo” y tuvo como objetivo de realizar un balance de las Políticas de Reintegración y Reincorporación, lideradas por la Agencia; en el mismo orden de ideas, se le informó a la ciudadanía acerca de los logros y resultados obtenidos por la Entidad de acuerdo con los objetivos previstos y los recursos disponibles. Esta información sirve para el propósito de control por parte de la sociedad y el fortalecimiento de la participación ciudadana en la gestión pública.

La Agenda de este Evento fue la siguiente: a) Saludo protocolario; b) Video 1 “La Reincorporación y Reintegración en Colombia”; c) Presentación invitados y moderador; d) Conversatorio: Compromiso del Gobierno Nacional con la implementación de la Política de Paz con Legalidad; e) Video 2: “Voces del territorio. Oportunidades, el motor innegable para construir un camino de paz y legalidad”; f) Intervención del Director General de la ARN y Presentación de los resultados de la gestión ARN 2020; g) Video 3: “Aliados estratégicos para la Paz con Legalidad en todo el territorio”; h) Presentación de Panelistas (Felipe Walter, Director Sistema Habitacional Minvivienda; Manuel Buitrago, Director *Grand Terra Energy*; Aura Libia Espinosa, Gerente Socioempresarial *Tecnicafé*); y, Ernesto Cortés, Editor General Periódico “El Tiempo”); i) Panel 1: “Gobierno nacional y empresa privada, aliados por la Reincorporación en Colombia”; j) Panel 2: “Avance de la Reincorporación y la Reintegración en los Territorios”; k) Sesión de preguntas; l) Video 4: “Retos de la Reincorporación en Colombia: una historia real.”; y, m) Cierre de la Rendición de Cuentas.

La Audiencia fue transmitida, en vivo y en directo, por los canales que tiene el Periódico “El Tiempo” en la Plataforma *YouTube* y, también, en la cuenta que tiene la ARN en la Red Social *Facebook*; la emisión por *YouTube* contó con 27.183 reproducciones, y 1.013 usuarios conectados en vivo; otra parte, la visualización de este Evento por *Facebook* contó con la visualización de 646 personas y el recibimiento de 39 comentarios.

Así las cosas, se observa que las actividades desarrolladas en el marco de la Audiencia de Rendición de Cuentas 2020 se desarrollaron atendiendo a las fases de planeación, ejecución y evaluación; adicionalmente, se cumplió con el principal objetivo de contar con un escenario de dialogo que vinculara a todos los actores sociales; partes interesadas y grupos de interés, así como el de realizar la difusión de la información sobre la Audiencia a través de los medios masivos de comunicación y redes sociales.

6. CONCLUSIONES

Se evidenció que, a lo largo de la Vigencia 2020, y a través de los diferentes medios de comunicación institucionales, se dispuso información sobre la gestión garantizando, así, el acceso de toda la ciudadanía a la información pública. De igual manera, en cada uno de los Grupos Territoriales ARN se crearon espacios y escenarios de dialogo y participación a través de las estrategias e iniciativas planificadas lo que permite, en consecuencia, continuar fortaleciendo el ejercicio ciudadano y el posicionamiento de la política pública en el territorio.

De otra parte, se observó que dentro del ejercicio de la Audiencia de Rendición de Cuentas se presentó información relevante de carácter misional de los Procesos de Reintegración y de Reincorporación, así como del cumplimiento de metas y planes institucionales y, también, la presentación de datos de importancia en cuanto a gestión estratégica y de apoyo.

7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda continuar aplicando con las disposiciones estipuladas en el Manual de seguimiento a la planeación y gestión institucional, así como

la correcta ubicación de las evidencias en las carpetas compartidas destinadas para tal fin.

- Es importante evaluar la pertinencia de generar acciones de mejoramiento producto de los resultados de la sistematización de las observaciones, realizadas por los ciudadanos y partes interesadas, a los informes de gestión publicados en el Portal Electrónico de la Agencia.

Elaboró: Enrique Fernández Monsalve. Contratista del Grupo de Control Interno de Gestión
Revisó y Aprobó: Eduardo Antonio Sanguinetti Romero. Asesor del Grupo de Control Interno de Gestión
Fecha: diciembre 31 de 2021