

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018



Versión 1.1

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

---

© Auditoría General de la República, enero de 2018 versión 1.1

## TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	4
Objetivos: .....	4
Política institucional de transparencia y lucha contra la corrupción.....	5
Componente 1: Gestión de riesgo de corrupción .....	6
Política de Administración de Riesgos .....	6
Objetivo General: .....	6
Mapas de riesgos por procesos .....	7
Mapa de riesgo de corrupción Gestión del Proceso Auditor .....	9
Mapa de riesgo de corrupción de Participación Ciudadana.....	10
Mapa de riesgo de corrupción del Gestión Jurídica .....	11
Mapa de riesgo de corrupción Recursos Físicos .....	12
Mapa de riesgo de corrupción Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC´S .....	13
Mapa de riesgo de corrupción Proceso de Evaluación Control y Mejora.....	14
Mapa de riesgo de corrupción Gestión Documental .....	15
Mapa de riesgo de corrupción Gestión del Talento Humano .....	16
Mapa de riesgo de corrupción Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva .....	17
Componente 2 Racionalización de trámites.....	18
Componente 3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano .....	20
Componente 4. Rendición de Cuentas .....	22
Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información .....	24
Instrumentos de Gestión de la Información.....	25
Criterio diferencial de accesibilidad.....	26
Monitoreo de acceso a la información pública .....	26
Seguimiento, Monitoreo, Control y Evaluación.....	27
Iniciativas adicionales.....	28

## Introducción

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 –PAAC- propone las estrategias y las actividades dirigidas a combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, por parte de la Auditoría General de la República –AGR–.

El PAAC se implementará durante la presente vigencia, con el fin de fortalecer los índices de confiabilidad y transparencia de la gestión, mejorar la calidad de nuestros servicios y la accesibilidad a los mismos; se pretende –de esa manera– incrementar la satisfacción de los ciudadanos y las partes interesadas.

Para la elaboración del presente Plan se referenció como guía el documento “*Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano versión 2*”, adicionalmente, acorde con el marco legal, se tuvieron en cuenta las siguientes normas: la Ley 1712 de 2014, Decreto 2641 de 2012, el Documento CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010, el Decreto 124 de 2016 y la política de desarrollo administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano, establecida en el Decreto 2482 de 2012, entre otras.

Con el fin de implementar la estrategia por parte de la entidad, la cual está orientada al cumplimiento del PAAC, se disponen de recursos presupuestales a través de: el proyecto de inversión “Fortalecimiento de la gestión de la información y las tic que soportan el control Fiscal a nivel nacional” y de recursos por funcionamiento. Estos recursos se priorizarán de acuerdo con las necesidades obtenidas en el diagnóstico y las actividades propuestas por las diferentes áreas de la entidad.

El PAAC reviste importancia estratégica para la **Auditoría General de la República**, en ese entendido las actividades han sido consideradas en el **Plan Operativo Anual –POA–**, articulándose con el **Plan Estratégico Institucional –PEI–**.

## Objetivos:

Los objetivos principales del -PAAC- son:

1. Administrar el Sistema Integral de Gestión de Riesgos de Corrupción, con el propósito de contribuir a una adecuada identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos de corrupción potenciales en la AGR, fortalecer el desarrollo de estrategias que minimicen y/o mitiguen el nivel de exposición a los mismos y facilitar el proceso de toma de decisiones para el logro de los objetivos estratégicos.
2. Establecer el Plan Anticorrupción de la entidad como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión a través del cumplimiento de sus componentes.
3. Establecer actividades en cada uno de los componentes dirigidos a combatir la corrupción mediante mecanismos que permitan la prevención, control y seguimiento.

## Política institucional de transparencia y lucha contra la corrupción

La lucha contra la corrupción es una tarea de todos. Si bien la obligación primaria de adoptar medidas para combatir este fenómeno recae en manos del Estado, no es menos cierto que dichos esfuerzos no podrían ser sostenidos en el tiempo, sin la participación de la ciudadanía y de las organizaciones sociales como garantes. Por tal razón, el origen democrático y participativo de esta política nacional es el eje en torno al cual se construyen las propuestas, otorgándoles legitimidad y sustento ético y es, también, el fundamento de la inclusión de medidas de fortalecimiento, promoción y fomento de los derechos de participación ciudadana en la implementación, seguimiento y monitoreo de cada una de sus propuestas.

No obstante, dicha participación no sería efectiva si, al mismo tiempo, la gestión de las autoridades no es sometida al escrutinio de los ciudadanos y las organizaciones sociales.

De aquí que otro pilar estructural de la presente política sea el fortalecimiento de medidas de transparencia en la gestión pública, que obliguen a las autoridades a poner en conocimiento de la ciudadanía, sin necesidad de requerimiento, información relevante para el ejercicio del control y auditoría social. Junto con ello, resulta clave la promoción y fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública, garantizando que las solicitudes de información de los ciudadanos y organizaciones sociales sean efectivamente recibidas, procesadas y respondidas.

Es en este entendido que la Auditoría General de la República acoge y se compromete con las siguientes acciones como parte de su accionar cotidiano, para ser atendidas por parte de todos sus funcionarios.

- Identificar los posibles riesgos de corrupción estableciendo causas y definiendo controles preventivos.
- Generar espacios para la participación ciudadana, asegurando la visibilidad de la gestión de la Auditoría y la interrelación con los grupos de interés.
- Recibir, reasignar y hacer seguimiento continuo a los trámites y servicios y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con oportunidad y calidad.
- Cumplir los valores consignados en el Código de Ética y Buen Gobierno de la entidad e incentivar la sana convivencia.
- Definir el instrumento índice de información de carácter clasificada y reservada para las dependencias que manejan documentos de carácter confidencial y de reserva.
- Cumplir con los principios consignados en la Constitución Política y la Ley; equidad, pluralismo, eficiencia, eficacia, austeridad y cero tolerancia con la corrupción.
- Adelantar procesos de rendición de cuentas permanentes y efectivos, fortaleciendo la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes medios e instrumentos.
- Difusión de mensajes de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas de la entidad, con el objetivo de que conozcan los derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflicto de intereses del Código Disciplinario Único.

## Componente 1: Gestión de riesgo de corrupción

Dentro de este componente se aplican los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción al interior de la AGR y la elaboración de mecanismos para prevenirlos y/o evitarlos de acuerdo con la metodología aprobada por el Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFFP.

### Política de Administración de Riesgos

La AGR cuenta con una política institucional de administración de riesgos aprobada por la alta dirección.

*Nos comprometemos a preservar la eficacia operativa de la AGR, así como con la salvaguarda y bienestar de sus funcionarios, garantizando el mejor manejo de los recursos, mediante el establecimiento e implementación de un Sistema de Administración del Riesgo que permita la minimización de los costos causados por estos.*

*Realizando un adecuado análisis del contexto estratégico, la pronta identificación de las amenazas y sus causas, el acertado estudio y valoración de los riesgos, así como la debida selección de métodos para su tratamiento y monitoreo, impediremos la materialización de eventos que puedan afectar o impedir el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales.*

*La AGR promueve la transparencia y fortalece la cultura de autocontrol y prevención, a través de la administración de sus riesgos.*

### Objetivo General:

Implementar y aplicar mecanismos que faciliten en la AGR, la adecuada administración de sus riesgos, a fin de cumplir con las normas, leyes y regulaciones, asimismo con la misión y los objetivos institucionales planteados en el **Plan Estratégico Institucional 2017 - 2019**.

### Responsables:

Son responsables de la Administración de los Riesgos, en la Auditoría General de la República:

-  El Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno se encargará de aprobar las políticas de administración de riesgos y los mapas de riesgos de los diez procesos instituidos en el **Sistema de Gestión de Calidad**.
-  La Alta Dirección y la Oficina de Control Interno, evaluarán los aspectos considerados como críticos, que pueden llegar a representar amenaza para la consecución de los objetivos y metas estratégicas, con mira a establecer acciones efectivas, representadas en actividades de control, acordadas entre los responsables de los procesos, integradas de manera inherente a sus procedimientos.
-  La Oficina de Control Interno brindará apoyo en la metodología de administración del riesgo para su identificación a través de su rol de asesoría y acompañamiento

y realizará el seguimiento y evaluación de los mapas de riesgo establecidos por la AGR.

- ✦ Los Líderes de Procesos, Directores y Gerentes Seccionales con sus grupos de trabajo realizan la administración del riesgo, coordinan y facilitan la implementación de las técnicas y metodologías, elaboran y actualizan los mapas de riesgos, los cuales se revisarán y ajustarán anualmente de acuerdo con los términos señalados en el procedimiento establecido en el Sistema de Gestión de Calidad EV.130.P13 (Administración del Riesgo).
- ✦ Los demás servidores públicos vinculados a la Auditoría General de la República, quienes participarán en las acciones que se requieran para implementar la administración del riesgo, el desarrollo de las acciones de mejoramiento en los procesos en los cuales se encuentren adscritos, poniendo en práctica los principios y valores éticos de la Entidad.

### **Soporte Metodológico:**

El soporte metodológico de la Administración del Riesgo está sujeto a las orientaciones que sobre la materia imparta el **Departamento Administrativo de la Función Pública** y las normas y estándares internacionales sobre el particular, los cuales deben estar armonizados con el Modelo Estándar de Control Interno y la Norma Técnica de Calidad para el Sector Público.

En desarrollo de la administración del riesgo la AGR cumplirá con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en lo relacionado con la inclusión de los riesgos de corrupción.

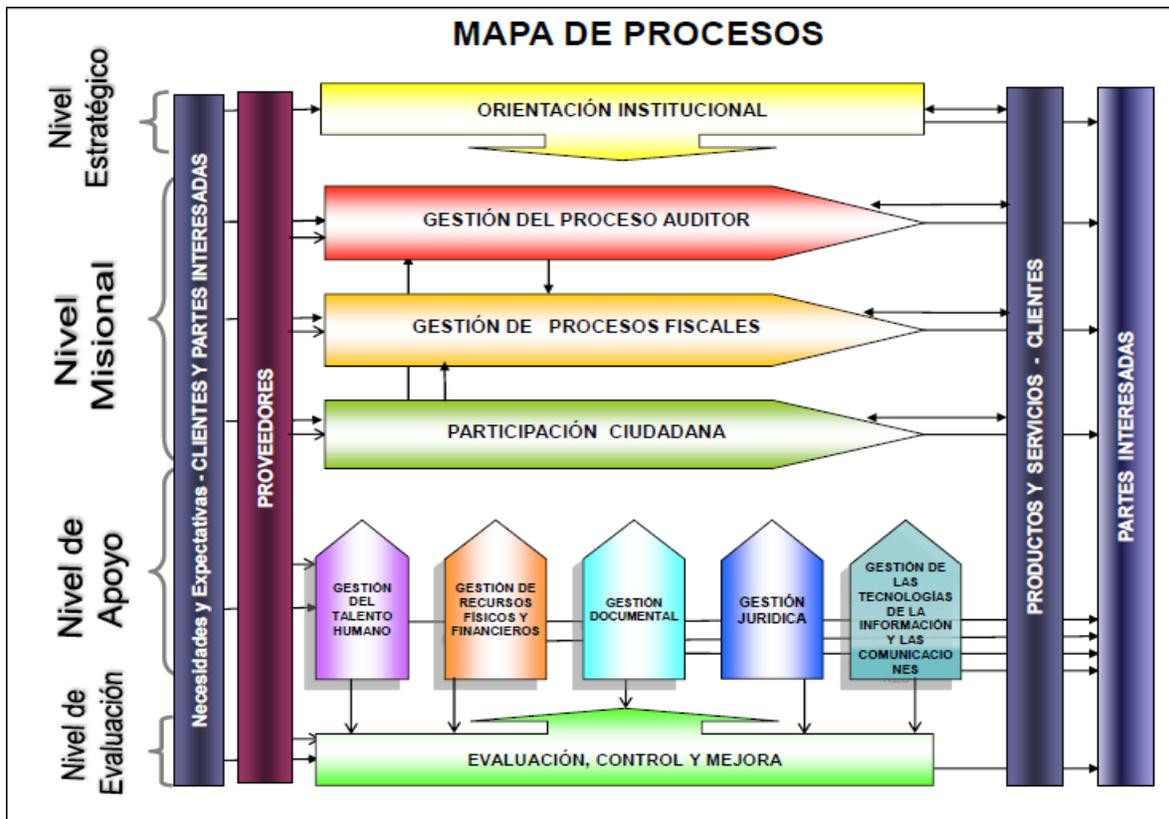
### **Comunicación de la política:**

Para asegurar que los servidores públicos de la AGR conozcan e interioricen la política de administración de riesgos, la Dirección de Talento Humano incluirá su comprensión en las jornadas de inducción y reinducción que se programen.

La difusión de la presente política estará a cargo del Grupo de Comunicaciones, a través de los diferentes medios internos de comunicaciones de la Entidad.

### **Mapas de riesgos por procesos**

La matriz de riesgo de corrupción institucional se estructuró desde la perspectiva de mapa de procesos, y se trabajó con los diferentes equipos de trabajo internos de los procesos. Los mapas de riesgos de corrupción identificados se presentan a continuación, los cuales han sido trabajados por los líderes y equipos de los procesos.



## Mapa de riesgo de corrupción Gestión del Proceso Auditor

 																		
MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																		
Proceso		PROCESO AUDITOR																
Procedimiento		ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CORRUPCION																
Oficinas que Participan		DESPACHO OFICINAS DIRECCIONES Y GERENCIA																
Código		Fecha	Versión		1.0													
IDENTIFICACION DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION											MONITOREO Y REVISION				
OBJETIVO DEL PROCESO	N°.	RIESGO	ANALISIS DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO								ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR		
			RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL								
			PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	NATURALEZ A DE LOS CONTROLES	CONTROL	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION	ZONA DE RIESGO	PERIODO DE EJECUCION	ACCIONES				REGISTRO	FECHA
Ejercer la vigilancia de la gestión fiscal de las Contralorías del país, conforme a los principios establecidos en la Constitución, mediante la aplicación de los sistemas de control financiero, de gestión y de resultados, en desarrollo de los principios de eficiencia, economía, equidad y valoración de los costos ambientales.	1	La probabilidad que un funcionario de la AGR reciba dinero u otra dádiva a cambio de no realizar objetivamente los informes de auditoría y los hallazgos presentados y trasladados ante la entidad con el fin de favorecer intereses privados	1-Rara vez	05-Moderado	Baja	Preventivo	Realizar seguimiento a los informes de auditoría y traslado de hallazgos	1-Rara vez	05-Moderado	5	Baja	De acuerdo a la programación del PGA	Mesas de trabajo con Gerencias Seccionales y Dirección de Control Fiscal	Acta mesa de trabajo	marzo-diciembre	Verificación de registros	Auditor Delegado	Actas de mesas de trabajo realizadas
	2	La probabilidad que un funcionario de la AGR por interés personal, o a cambio de dinero u otra dádiva, utilice el proceso auditor para perseguir, hostigar, amenazar o presionar a otro funcionario público	1-Rara vez	05-Moderado	Baja	Preventivo	Realizar talleres de seguimiento y evaluación que permitan unificar criterios y orientar la labor misional	1-Rara vez	05-Moderado	5	Baja	2 talleres en la vigencia	Talleres de seguimiento	Listado de asistentes	marzo - diciembre	Verificación de registros	Auditor Delegado	No total de Talleres de seguimiento realizados

## Mapa de riesgo de corrupción de Participación Ciudadana

 <span style="float: right;"><i>Control fiscal para la paz</i></span>																		
MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																		
PARTICIPACION CIUDADANA																		
ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CORRUPCION																		
DESPECHO OFICINAS DIRECCIONES Y GERENCIA																		
Código		Fecha	Versión	1.0														
IDENTIFICACION DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION										MONITOREO Y REVISION					
OBJETIVO DEL PROCESO	N°.	RIESGO	ANALISIS DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO								ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR		
			RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL								
			PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	NATURALEZ A DE LOS CONTROLES	CONTROL	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION	ZONA DE RIESGO	PERIODO DE EJECUCION	ACCIONES	REGISTRO	FECHA			
Estimular la participación ciudadana y atender las peticiones ciudadanas.	1	La probabilidad que un funcionario de la AGR por interés personal o a cambio de dinero u otra dádiva no tramite adecuadamente las denuncias presentadas ante la entidad	1-Rara vez	10-Mayor	Baja	Preventivo	Resolución interna para reglamentar el servicio. Procedimiento interno para el trámite de atención de peticiones. Formato para el tratamiento de producto y/o servicio no conforme. Encuestas de satisfacción. Actas de seguimiento semanal a cargo de todas las dependencias.	1-Rara vez	05-Moderado	5	Baja	Anual	Realizar jornadas de autocapacitación y reintroducción-Videoconferencia con talleres prácticos por áreas	Registro de asistencia	Junio	Verificación de registros	Auditoría Delegada	Videoconferencias realizadas / videoconferencias ejecutadas
	2	La probabilidad que un funcionario de la AGR por interés personal, o a cambio de dinero u otra dádiva, utilice la atención de peticiones para perseguir, hostigar, amenazar o presionar a otro funcionario público	1-Rara vez	10-Mayor	Baja	Preventivo	Resolución interna para reglamentar el servicio. Procedimiento interno para el trámite de atención de peticiones. Formato para el tratamiento de producto y/o servicio no conforme. Encuestas de satisfacción. Actas de seguimiento semanal a cargo de todas las dependencias.	1-Rara vez	05-Moderado	5	Baja	Anual	Realizar jornadas de autocapacitación y reintroducción-Videoconferencia con talleres prácticos por áreas	Registro de asistencia	Junio	Verificación de registros	Auditoría Delegada	Videoconferencias realizadas / videoconferencias ejecutadas

## Mapa de riesgo de corrupción del Gestión Jurídica

 <span style="float: right;"></span>																			
<b>MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCION</b>																			
EVALUACION DE CONTROL Y MEJORA																			
ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CORRUPCION																			
OFICINA JURIDICA																			
Proceso																			
Procedimiento																			
Oficinas que Participan																			
Código		Fecha	Versión		1.0														
IDENTIFICACION DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION											MONITOREO Y REVISION				
OBJETIVO DEL PROCESO	N°.	RIESGO	ANALISIS DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO											ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR
			RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL						ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL							
			PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	NATURALEZA DE LOS CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION	ZONA DE RIESGO	PERIODO DE EJECUCION	ACCIONES	REGISTRO	FECHA					
Elaboración de contratos que favorezcan de intereses particulares y/o funcionarios públicos vinculados a la AGR o al Estado.	1	Faltas éticas por parte del funcionario público que atiende y/o decide sobre el trámite contractual, aceptando y solicitando dádivas o intercambio de favores políticos, que beneficien a particulares y a funcionarios vinculados a la AGR o al Estado.	1- Rara vez	05- Moderado	Baja	Preventivo	1. Conferencia sobre responsabilidad penal, disciplinaria y fiscal. 2. Auditoría Interna regular o especial adelantada por OCI para verificar éste riesgo.	1- Rara vez	05- Moderado	5	Baja	Anual	1. Conferencia sobre responsabilidad penal, disciplinaria y fiscal. 2. Auditoría Interna regular o especial adelantada por OCI.	1. Listado de Asistencia. 2. Informe definitivo proceso auditor OCL.	Marzo	1. Verificación de realización de conferencias. 2. Auditorías Regulares o Especiales para verificar éste riesgo.	Director Oficina Jurídica	1.No. de conferencias programadas/Conferencias ejecutadas. 2. No. de auditorías programadas por OCI/Auditorías realizadas por OCI.	
Decisiones ajustadas a intereses particulares de los sujetos procesales en procesos disciplinarios.	2	Faltas éticas por parte del funcionario que atiende y/o decide sobre procesos disciplinarios, que beneficien a los sujetos procesales.	1- Rara vez	05- Moderado	Baja	Preventivo	1. Conferencia sobre responsabilidad penal, disciplinaria y fiscal. 2. Auditoría Interna regular o especial adelantada por OCI para verificar éste riesgo.	1- Rara vez	05- Moderado	5	Baja	Anual	1. Conferencia sobre responsabilidad penal, disciplinaria y fiscal. 2. Auditoría Interna regular o especial adelantada por OCI.	1. Listado de Asistencia. 2. Informe definitivo proceso auditor OCL.	Junio	1. Verificación de realización de conferencias. 2. Auditorías Regulares o Especiales para verificar éste riesgo.	Director Oficina Jurídica	1.No. de conferencias programadas/Conferencias ejecutadas. 2. No. de auditorías programadas por OCI/Auditorías realizadas por OCI.	
Decisiones ajustadas a intereses particulares en procesos judiciales en los que la AGR actúa como sujeto procesal.	3	Faltas éticas por parte del funcionario que atiende y/o decide sobre procesos judiciales que tiene a cargo la entidad, que beneficien a los sujetos procesales y a particulares con su decisión, en desmedro de los intereses de la AGR.	1- Rara vez	05- Moderado	Baja	Preventivo	1. Capacitación sobre responsabilidad penal, disciplinaria y fiscal. 2. Auditoría Interna regular o especial adelantada por OCI para verificar éste riesgo.	1- Rara vez	05- Moderado	5	Baja	Anual	1. Conferencia sobre responsabilidad penal, disciplinaria y fiscal. 2. Auditoría Interna regular o especial adelantada por OCI.	1. Listado de Asistencia. 2. Informe definitivo proceso auditor OCL.	Septiembre	1. Verificación de realización de conferencias. 2. Auditorías Regulares o Especiales para verificar éste riesgo.	Director Oficina Jurídica	1.No. de conferencias programadas/Conferencias ejecutadas. 2. No. de auditorías programadas por OCI/Auditorías realizadas por OCI.	
Elaboración de conceptos que favorezcan de intereses particulares y/o funcionarios públicos vinculados a la AGR o al Estado.	4	Faltas éticas por parte del funcionario público que atiende y/o decide sobre la conceptualización, aceptando y solicitando dádivas o intercambio de favores políticos, que beneficien a particulares y a funcionarios vinculados a la AGR o al Estado.	1- Rara vez	05- Moderado	Baja	Preventivo	1. Capacitación sobre responsabilidad penal, disciplinaria y fiscal.	1- Rara vez	05- Moderado	5	Baja	Anual	1. Conferencia sobre responsabilidad penal, disciplinaria y fiscal.	1. Listado de Asistencia.	Diciembre	1. Verificación de realización de conferencias.	Director Oficina Jurídica	1.No. de conferencias programadas/Conferencias ejecutadas.	

## Mapa de riesgo de corrupción Recursos Físicos

MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCION																		
Proceso		EVALUACION DE CONTROL Y MEJORA																
Procedimiento		ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CORRUPCION																
Oficinas que Participan		Area financiera																
Código		Fecha	Versión		1.0													
IDENTIFICACION DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION											MONITOREO Y REVISION				
OBJETIVO DEL PROCESO	Nº.	RIESGO	ANALISIS DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO								ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR		
			RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL				ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL								
			PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	NATURALEZA DE LOS CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION	ZONA DE RIESGO	PERIODO DE EJECUCION	ACCIONES	REGISTRO				FECHA	
Dirigir, Coordinar y controlar la ejecución de todas las actividades relacionadas con la administración de los recursos financieros de la Auditoría General de la República. Participar en la formulación de los planes, programas y proyectos de la entidad.	1	La probabilidad que un funcionario de la AGR a cambio de alguna dativa tramite un pago anticipandose a pagos programados de su area no cumpliendo con los procedimientos establecidos	1-Rara vez	10	Baja	Preventivo	Se cuenta con un manual de recursos finacnrios versión 7.0 del SGC. Adicionalmente se realizan reuniones mensuales del Comité de PAC	1-Rara vez	05-Moderado	5	Baja	Mensual	Reunion de comité de PAC	de Actas	mensual	1- Se informara a los funcionarios competentes sobre las dediciones impartidas por el Comité de PAC	Funcionario de la Dirección de Recursos Financieros con funciones de Tesorería	Copias de Actas de Comité PAC

## Mapa de riesgo de corrupción Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones – TIC'S

MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																		
Proceso		EVALUACION DE CONTROL Y MEJORA																
Procedimiento		ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CORRUPCION																
Oficinas que Participan		OFICINA DE PLANEACION GRUPO DE TECNOLOGIA																
Código		Fecha	Versión	1.0														
IDENTIFICACION DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION										MONITOREO Y REVISION					
OBJETIVO DEL PROCESO	Nº.	RIESGO	ANALISIS DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO					ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL	REGISTRO	FECHA	ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR		
			PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	RIESGO RESIDUAL		PERIODO DE EJECUCION										
			NATURALEZA DE LOS CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION	ZONA DE RIESGO											
Asegurar la administración y la sostenibilidad de las tecnologías de información y comunicación que cuenta la AGR, para apoyar el cumplimiento de la misión institucional y el mejoramiento del Sistema de Gestión de calidad	1	Probabilidad que los sistemas tecnológicos de información sean susceptibles de acceder de manera fraudulenta para su manipulación y/ o adulteración de la información buscando un beneficio ya sea del funcionario de la AGR o de un tercero	1-Rara vez	10-Mayor	Baja	Preventivo	Monitorear el cumplimiento de la política de seguridad tendiente a garantizar la confiabilidad, integridad y disponibilidad de la información.	1-Rara vez	05-Moderado	5	Baja	permanente	Dar capacitación al interior de la entidad Exigir que en los desarrollos se aplique las políticas definidas Darle aplicabilidad a los lineamientos de Gobierno en Línea (GEL) Dar aplicación a las políticas de seguridad definidas por la entidad	Control de asistencia a las capacitaciones Actas suscrita por los desarrolladores y el supervisor donde se evidencie la aplicación de las políticas	permanente	Verificación del cumplimiento de las acciones planteadas	Coordinador de Tecnología y sistema de información	Sistemas de Información Actualizado con versionamiento que cumplen con las políticas de Seguridad / Total de Sistemas de Información Misionales a Cargo



## Mapa de riesgo de corrupción Proceso de Evaluación Control y Mejora

 																		
MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																		
EVALUACION DE CONTROL Y MEJORA																		
ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CORRUPCION																		
OFICINA DE CONTROL INTERNO																		
Código		Fecha	Versión	1.0														
IDENTIFICACION DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION										MONITOREO Y REVISION				
OBJETIVO DEL PROCESO	Nº.	RIESGO	ANALISIS DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO					ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR		
			RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL												
			PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	NATURALEZA DE LOS CONTROLES	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION	ZONA DE RIESGO	PERIODO DE EJECUCION	ACCIONES				REGISTRO	FECHA
Mantener los sistemas de gestión bajo parámetros de eficacia, eficiencia y efectividad, mediante la medición, análisis, seguimiento e implementación de estrategias dirigidas al control y a la mejora continua de los procesos y procedimientos identificados en la Entidad.	1	La probabilidad de que un servidor de la OCI manipule el informe de Auditoría Interna, con intención de beneficiar o de hostigar a un tercero.	1-Rara vez	10-Mayor	Baja	Preventivo	1) Procedimiento. 2) Mesa de cierre. 3) certificado del auditor. 4) Evaluación de auditores por parte de los auditados y la DOCI. 5) Seguimiento a los planes de mejoramiento individual producto de la evaluación de auditoría. 6). Rotación de Auditores.	1-Rara vez	10-Mayor	10	Baja	1, 2, 3 y 4 al finalizar cada auditoría. 5 y 6 en forma anual.	1, 2, 3 y 4 Desarrollo de Auditorías Internas 5.- Suscripción de planes de mejoramiento individual. 6- Designación de auditores a procesos diferentes.	1, 2,3 y 4 Papeles de trabajo e Informes de auditoría. 5.-Formato Evaluación de Desempeño. 6.- PAAI	1, 2, 3 y 4 Según PAAI. 5) Semestral. 6) Anual.	Verificación de registros	DOCI	1) Procedimiento aplicado/Procedimiento aprobado en el SGC. 2) Actas de cierre / Auditorías realizadas. 3) Formato Certificación de Auditores diligenciado/ Auditorías realizadas 4) Evaluaciones realizadas / Auditorías realizadas 5) Auditorías realizadas / Auditorías Programadas 6) No. de auditorías realizadas al mismo proceso * el mismo
	2	La probabilidad de que un servidor de la OCI por interés personal, o de terceros, omite denunciar posibles hechos de corrupción detectados en el ejercicio de la auditoría interna.	1-Rara vez	10-Mayor	Baja	Preventivo	1.- PAAI 2.-Procedimiento establecido para la planeación, ejecución e informe de las auditorías internas. 3.-Reuniones periódicas del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno para seguimiento y evaluación.	1-Rara vez	10-Mayor	10	Baja	1, Anual 2.- Al inicio de cada auditoría. 3.- Periódicamente	1.- Análisis para construir el PAAI 2.- Diligenciamiento de formatos aprobados en calidad para el desarrollo de las auditorías. 3.- Seguimiento y Evaluación del Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno.	1) PAAI. 2) Formulario EV.130.P12.F06. 3) Acta.	1-Enero 2.- De acuerdo a la programación del PAAI 3 Reuniones CCSCI	Verificación de registros	DOCI - CCSCI	1.Acta Aprobación PAAI. 2.-Auditorías realizadas / Auditorías Programadas PAAI 3.- Acta

## Mapa de riesgo de corrupción Gestión Documental

 																		
MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																		
Proceso		GESTIÓN DOCUMENTAL																
Procedimiento		ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CORRUPCION																
Oficinas que Participan		GESTIÓN DOCUMENTAL																
Código		Fecha	15/03/2016	Versión		1.0												
IDENTIFICACION DEL RIESGO						VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION									MONITOREO Y REVISION			
OBJETIVO DEL PROCESO	N°.	RIESGO	ANALISIS DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO									ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
			RIESGO INHERENTE			RIESGO RESIDUAL						ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL						
			PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	NATURALEZA DE LOS CONTROLES	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION	ZONA DE RIESGO	PERIODO DE EJECUCION	ACCIONES	REGISTRO				FECHA
Apoyar a todos los procesos en la adecuada identificación, seguimiento, almacenamiento, organización, conservación, tiempos de retención y disposición final de los registros, garantizando la custodia de los archivos como base fundamental para la conformación de la memoria institucional.	1	Posible deterioro o pérdida de la documentación en soportes físico y electrónico, asociados a posibles casos de tráfico de influencias o soborno por intereses particulares.	1-Rara vez	05-Moderado	Baja	Preventivo	Cumplimiento de los procedimientos de Gestión Documental establecidos en la institución.	1-Rara vez	10-Mayor	10	Baja	semestral	Aplicación del Proceso de Gestión Documental	Procedimientos aplicados	DIC	Garantizar la correcta aplicación de los procedimientos del Proceso de Gestión Documental	Secretaria General / Dir. Recursos Físicos.	No. de procedimientos aplicados / No. total de procedimientos
	2		1-Rara vez	05-Moderado	Baja	Preventivo	Acceso restringido a los sistemas de información ORFEO.	1-Rara vez	10-Mayor	10	Baja	semestral	Aplicación de los lineamientos de seguridad de la información establecidos por el proceso TI.	Memorando	DIC	Continuar aplicación de los lineamientos de seguridad de la información establecidos por TI para los soportes electrónicos y el Sistema de Gestión Documental Orfeo.	Secretaria General / Dir. Recursos Físicos / Oficina de Planeación.	Memorando
	3		1-Rara vez	05-Moderado	Baja	Preventivo	Acceso controlado y restringido al archivo central y control al préstamo de documentos del archivo central y de gestión	1-Rara vez	10-Mayor	10	Baja	semestral	Revisión y actualización de los procedimientos que conforman el Proceso de Gestión	Procedimientos aplicados	DIC	Actualizar los procedimientos que conforman del Proceso de Gestión Documental de acuerdo a los nuevos requerimientos técnicos y legales.	Secretaria General / Dir. Recursos Físicos.	No. de procedimientos actualizados / No. total de procedimientos

## Mapa de riesgo de corrupción Gestión del Talento Humano

 <span style="float: right;"></span>																		
<b>MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN</b>																		
GESTION DEL TALENTO HUMANO																		
ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																		
GESTION DEL TALENTO HUMANO																		
Proceso																		
Procedimiento																		
Oficinas que Participan																		
Código	Fecha	22/11/2017	Versión	1.0														
IDENTIFICACION DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN											MONITOREO Y REVISION				
OBJETIVO DEL PROCESO	Nº.	RIESGO	ANALISIS DEL RIESGO			VALORACION DEL RIESGO					ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR		
			PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	RIESGO RESIDUAL					PERIODO DE EJECUCION	REGISTRO	FECHA					
						NATURALEZA DE LOS CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION	ZONA DE RIESGO								
Administrar el recurso humano en forma efectiva y oportuna de acuerdo con las necesidades de la AGR, atendiendo los requerimientos derivados de selección, permanencia y retiro de los servidores públicos, a través de las actividades de administración de salarios; formulación y actualización del manual de funciones, planes de formación y capacitación y ejecución del plan de bienestar y salud ocupacional.	1	Alteración de la información contenida en las certificaciones para favorecimiento de un tercero o personal	1-Rara vez	05-Moderado	Baja	Preventivo	* Además de la persona que elabora la certificación, sea una sola persona la que la revise, y una sola persona quién la aprueba. * Cada certificado tiene una numeración única, que se relaciona en la planilla de control de certificaciones.	1-Rara vez	05-Moderado	5	Baja	Cuatrimestral	Debida verificación de la información contenida en las certificaciones laborales contra el Manual de funciones	Vo. Bo. En las certificaciones laborales por parte del Director(a) de Talento Humano y aprobación del Secretario General	Abril, Agosto, Diciembre	Verificación por parte del Director(a) de Talento Humano de cada certificación laboral expedida y, debidamente aprobada por la Secretaría General	Secretaría General	No. Total de certificaciones laborales verificadas / No. Total de certificaciones laborales realizadas * 100
	2	La información de Historias Laborales puede ser objeto de pérdida o manipulación en beneficio particular o de un tercero	1-Rara vez	05-Moderado	Baja	Preventivo	Acta mediante el cual se designan responsables del manejo y custodia de las Historias Laborales	1-Rara vez	05-Moderado	5	Baja	Cuatrimestral	Entrega de copias al funcionario que lo requiera o consulta de la historia laboral directamente en la Dirección de Talento Humano. * Mantener controles de seguridad a los archivadores que contienen las historias laborales de los funcionarios de la AGR.	Vo. Bo. en los formatos de préstamos de historias laborales por parte del funcionario a cargo de su custodia y del solicitante, cada vez que se presente una solicitud.	Abril, Agosto, Diciembre	Revisión periódica por parte del Director(a) de Talento Humano al espacio físico donde reposan las historias laborales bajo las debidas medidas de seguridad	Dirección de Talento Humano	No. Total de historias laborales perdidas o manipuladas / No. Total de historias laborales en existencia, en el Archivo de Gestión * 100
	3	Nombrar a una persona que no cumpla con el perfil requerido en busca de un beneficio particular o de un tercero	1-Rara vez	05-Moderado	Baja	Preventivo	La persona responsable del proceso de vinculación verifica el cumplimiento de los requisitos de estudio y experiencia definidos en el Manual de funciones del candidato a vincular, diligenciando el formato Lista de Chequeo análisis cumplimiento de requisitos mínimos.	1-Rara vez	05-Moderado	5	Baja	semestral	Ajustar el procedimiento para el trámite de vinculación de funcionarios incluyendo la verificación del cumplimiento del perfil y la aprobación de la hoja de vida en el aplicativo SIGEP	Lista de Chequeo Nombramiento	junio y diciembre	Verificación por parte del Director(a) de Talento Humano de cada Nombramiento de personal	Dirección de Talento Humano	No. de Listas de Chequeo/ No. de Posesiones

## Mapa de riesgo de corrupción Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

MAPA DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN																					
Proceso		EVALUACION DE CONTROL Y MEJORA																			
Procedimiento		ADMINISTRACION DEL RIESGO DE CORRUPCION																			
Oficinas que Participan		RESPONSABILIDAD FISCAL - COBRO COACTIVO																			
Código		Fecha	Versión		1.0																
IDENTIFICACION DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCION											MONITOREO Y REVISION						
OBJETIVO DEL PROCESO	Nº.	RIESGO	ANALISIS DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO								ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL			ACCIONES	RESPONSABLE	INDICADOR	
			RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL								PERIODO DE EJECUCION	ACCIONES	REGISTRO				FECHA
			PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION	ZONA DEL RIESGO	NATURALEZA DE LOS CONTROLES	CONTROLES	PROBABILIDAD	IMPACTO	CALIFICACION	ZONA DE RIESGO									
Fortalecer la vigilancia de la gestión fiscal con énfasis en las fuentes y usos de los recursos públicos y sus formas de contratación.	1	COHECHO PROPIO: El servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales.	1-Rara vez	20-Catastrófico	20	Moderada	Preventivo	Seguimiento de los procesos en mesa de trabajo del equipo de la Dirección, con el fin de proferir decisiones de establecer lineamientos en la toma de decisiones, que se ciñan al marco normativo vigente y que no obedezcan a criterios personales o subjetivos.	1-Rara vez	10-Mayor	10	Baja	Cuatrimestre	Mesas de trabajo	Acta	01/09/2018 al 31/12/2018	Se verificara Cantidad de decisiones tomadas/Decisiones demandadas, mediante un acta cuatrimestral	Luis Abril	Cantidad de decisiones tomadas / Sentencias judiciales condenatorias frente al delito		
	2	COHECHO IMPROPIO: El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones.	1-Rara vez	20-Catastrófico	20	Moderada	Preventivo	Seguimiento de los procesos en mesa de trabajo del equipo de la Dirección, con el fin de proferir decisiones de establecer lineamientos en la toma de decisiones, que se ciñan al marco normativo vigente y que no obedezcan a criterios personales o subjetivos.	1-Rara vez	10-Mayor	10	Baja	Cuatrimestre	Mesas de trabajo	Acta	01/09/2018 al 31/12/2018	Se verificara Cantidad de decisiones tomadas/Decisiones demandadas, mediante un acta cuatrimestral	Luis Abril	Cantidad de decisiones tomadas / Sentencias judiciales condenatorias frente al delito		
	3	PREVARICATO POR ACCIÓN: El servidor público que profiera resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley	1-Rara vez	20-Catastrófico	20	Moderada	Preventivo	Seguimiento de los procesos en mesa de trabajo del equipo de la Dirección, con el fin de proferir decisiones de establecer lineamientos en la toma de decisiones, que se ciñan al marco normativo vigente y que no obedezcan a criterios personales o subjetivos.	1-Rara vez	10-Mayor	10	Baja	Cuatrimestre	Mesas de trabajo	Acta	01/09/2018 al 31/12/2018	Se verificara Cantidad de decisiones tomadas/Decisiones demandadas, mediante un acta cuatrimestral	Luis Abril	Cantidad de decisiones tomadas / Sentencias judiciales condenatorias frente al delito		
	4	PREVARICATO POR OMISSION: El servidor público que omite, retarde, rehusa o deniegue un acto propio de sus funciones	1-Rara vez	20-Catastrófico	20	Moderada	Preventivo	Seguimiento de los procesos en mesa de trabajo del equipo de la Dirección, con el fin de proferir decisiones de establecer lineamientos en la toma de decisiones, que se ciñan al marco normativo vigente y que no obedezcan a criterios personales o subjetivos.	1-Rara vez	10-Mayor	10	Baja	Cuatrimestre	Mesas de trabajo	Acta	01/09/2018 al 31/12/2018	Se verificara Cantidad de decisiones tomadas/Decisiones demandadas, mediante un acta cuatrimestral	Luis Abril	Cantidad de decisiones tomadas / Sentencias judiciales condenatorias frente al delito		
	5	TRAFICO DE INFLUENCIAS: El servidor público que utilice indebidamente, en provecho propio o de un tercero, influencias derivadas del ejercicio del cargo o de la función, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer	1-Rara vez	20-Catastrófico	20	Moderada	Preventivo	Seguimiento de los procesos en mesa de trabajo del equipo de la Dirección, con el fin de proferir decisiones de establecer lineamientos en la toma de decisiones, que se ciñan al marco normativo vigente y que no obedezcan a criterios personales o subjetivos.	1-Rara vez	10-Mayor	10	Baja	Cuatrimestre	Mesas de trabajo	Acta	01/09/2018 al 31/12/2018	Se verificara Cantidad de decisiones tomadas/Decisiones demandadas, mediante un acta cuatrimestral	Luis Abril	Cantidad de decisiones tomadas / Sentencias judiciales condenatorias frente al delito		
5	Violacion de la reserva legal	1-Rara vez	20-Catastrófico	20	Moderada	Preventivo		1-Rara vez	10-Mayor	10	Baja	Cuatrimestre	Mesas de trabajo	Acta	01/09/2018 al 31/12/2018	Se verificara Cantidad de decisiones tomadas/Decisiones demandadas, mediante un acta cuatrimestral	Luis Abril	Cantidad de decisiones tomadas / Sentencias judiciales condenatorias frente al delito			

## Componente 2 Racionalización de trámites

Respecto de las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación del servicio de atención de peticiones ciudadanas, se observa que de acuerdo con la estrategia para la construcción del **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**, la racionalización de trámites *“facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos”*. En ese documento también se indica que *“Las acciones de racionalización deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.”*

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede afirmar que el servicio de atención de peticiones ciudadanas cumple con aquello que persigue el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por las siguientes razones:

-  **Simplificación de requisitos:** En la actualidad, la AGR no exige a los ciudadanos requisitos distintos a los ordenados por el artículo 16 de la Ley 1437 de 2011 para la presentación de las diferentes modalidades del derecho de petición, los cuales constituyen elementos básicos de identificación y descripción que no representan ningún tipo de esfuerzo desproporcionado o innecesario que se traduzcan en una carga injusta para los peticionarios. Adicionalmente, los ciudadanos tienen la posibilidad de presentar sus peticiones de manera anónima, lo cual reduce la cantidad de información que deben aportar para que se tramite su petición y la AGR no rechaza peticiones por considerarlas incompletas, en estos casos se limita a cumplir lo ordenado en los artículos 15 y 17 de la Ley 1437 de 2011.
-  **Esquemas no presenciales:** En la actualidad la AGR ha dispuesto distintos canales de comunicación que garantizan la presentación verbal o escrita de peticiones sin que sea necesario que los ciudadanos tengan que hacerse presentes ante la entidad para que sus peticiones sean recibidas, radicadas o tramitadas. En este sentido, la AGR pone a disposición de la ciudadanía diferentes líneas telefónicas, entre las que se encuentra la línea **018000120205**, las cuales pueden utilizarse para la presentación de peticiones verbales, adicionalmente los ciudadanos cuentan con varias direcciones de correo electrónico para la presentación escrita de las mismas.
-  **Optimización y automatización del servicio:** En la actualidad la AGR cuenta con el aplicativo SIA-ATC, a través del cual el ciudadano es orientado - paso a paso - por un formulario de captura de datos que le permite presentar sus peticiones de manera electrónica; adicionalmente, si el ciudadano informa que desea recibir las respuestas o notificaciones, a que haya lugar, en su correo electrónico, el aplicativo las remite automáticamente una vez que los funcionarios encargados del trámite las carguen para actualizar la gestión adelantada. Este instrumento también hace parte de los esquemas no presenciales de la AGR.
-  Adicionalmente, la AGR cuenta con la APP móvil a través de la cual se brinda información presupuestal y contractual actualizada a nivel departamental y municipal de manera interactiva, ingresando como invitado a la plataforma SIA Observa; lo anterior, con el fin de facilitar el control ciudadano a los recursos públicos; adicionalmente, la aplicación permite presentar denuncias en tiempo real para que los organismos de control intervengan oportunamente.

Como se puede ver, respecto del servicio de atención de peticiones, la AGR garantiza el menor costo para los ciudadanos, la mayor cantidad posible de canales de recepción y un espacio permanente de orientación y colaboración liderado por el Grupo de Participación Ciudadana; necesariamente, todos estos elementos buscan garantizar un mayor nivel de acercamiento entre la entidad y la ciudadanía, al tiempo que persiguen lograr un mayor nivel de eficiencia en la prestación del servicio.

Esta conclusión se corrobora con los informes de satisfacción de usuarios 2015, 2016 y primer semestre de 2017, los cuales se elaboraron a partir de las encuestas que se remitieron con cada respuesta de fondo que brindó la AGR y que fueron diligenciadas y remitidas por los peticionarios; de acuerdo con estos documentos, la calificación obtenida es superior al estándar internacional que utiliza la AGR para evaluar los resultados de su gestión.

De acuerdo con lo señalado en el diagnóstico del servicio de atención de peticiones ciudadanas, se presenta la siguiente acción tecnológica tendiente a lograr un mayor acercamiento con la ciudadanía y a ofrecer mayores niveles de eficiencia en la gestión de sus peticiones:

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES Y/O SERVICIOS										
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCEDIMIENTO O PROCESO	Recursos	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
									INICIO d/m/a	FIN d/m/a
1	Requerimientos Ciudadanos	Tecnológica	El Aplicativo SIA ATC presta un servicio ágil y confiable para el tratamiento de los requerimientos ciudadanos; sin embargo bajo la premisa de que todo se puede mejorar se realizarán actualizaciones que se han ido identificando a través de su uso y que le apuntan a que el aplicativo cada sea cada vez más amigable en su utilización para el ciudadano; de otra parte se continuará con el proceso de transferencia del aplicativo SIA-ATC a las Contralorías Territoriales	El Aplicativo SIA ATC presta un servicio ágil y confiable para el tratamiento de los requerimientos ciudadanos	Realizar las mejoras que se identifiquen como necesarias para un mejor funcionamiento del aplicativo y para brindar mejor servicio a la ciudadanía. Entre otras se presentan algunas acciones prioritarias en la mejora al aplicativo SIA ATC: archivar los requerimientos que se trasladan desde las bandejas de seguimiento a la de trámite.  contabilizar los términos de respuesta en días hábiles no en días calendario, Se requiere generar la categoría de archivo por desistimiento y correlacionarla con la categoría correspondiente en los reportes del aplicativo SIA-ATC. Se requiere que el aplicativo no permita modificar una petición por usuarios distintos de aquel que tiene la petición a cargo	El proyecto de inversión TIC'S cuenta con la actividad de desarrollo de software con valor de \$38.400.000, sustentado en el contrato No. 11/18.	Las mejoras representan para el ciudadano la posibilidad de contar con un aplicativo que le brinde información cierta y oportuna de la gestión adelantada por parte de la AGR y de las Contralorías que comiencen su operación	Oficina de Planeación	1/2/18	31/11/18

## Componente 3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

En cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales, la Auditoría General de la República cuenta con los siguientes instrumentos de gestión para la adecuada atención de las diferentes modalidades de derecho de petición:

- ★ Resolución orgánica 006 de 2016, a través de la cual se ha reglamentado internamente la atención de las diferentes modalidades de derecho de petición y cuya elaboración tuvo en cuenta el marco normativo vigente que regula en el país esa figura jurídica, especialmente, lo relacionado con los cambios introducidos por las leyes 1755 de 2015, 1757 de 2015, 1712 de 2014 y 1437 de 2011.
- ★ Procedimiento PC.210.P02.P, a través del cual se describen de manera detallada los pasos que se deben seguir para atender adecuadamente las diferentes modalidades de derecho de petición. Este instrumento de gestión, también señala los términos que deben observarse para el cumplimiento de cada uno de los pasos señalados, los responsables de cada uno de ellos y algunas definiciones necesarias para garantizar el adecuado flujo del proceso. Durante 2016 la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal realizó dos modificaciones a este documento con el fin de garantizar una mejor prestación del servicio de atención de las peticiones ciudadanas.
- ★ Carta de Trato Digno al Usuario, a través de este documento la AGR señala de manera precisa los derechos que garantizan a todos los ciudadanos que presenten cualquiera de las modalidades del derecho de petición. También se informa sobre los horarios de atención, las direcciones de las gerencias seccionales, las líneas telefónicas y los correos electrónicos habilitados para la atención de ciudadanos. Finalmente, se informa acerca de la línea 018000120205 y sobre la manera de acceder al aplicativo SIA-ATC a través de la página web de la entidad para la presentación de las diferentes modalidades del derecho de petición.
- ★ Aplicativo SIA-ATC: Este es el recurso de gestión de la información con que cuenta la Auditoría General de la República para tramitar las peticiones que presentan los ciudadanos. El aplicativo se encuentra alojado en la página de la entidad y a él se puede acceder vía internet, cualquier día de la semana. Internamente esta herramienta permite registrar las peticiones presentadas ante la AGR, asignar su atención entre las dependencias del nivel central o desconcentrado y controlar la gestión adelantada por cada una de ellas; también permite generar estadísticas sobre la atención prestada que son utilizadas en los informes trimestrales de gestión que se pueden consultar en la página web de la AGR

En cumplimiento de la función de coadyuvancia, la AGR se encuentra en proceso de entrega de esta herramienta tecnológica para que las siguientes contralorías territoriales soporten en ella su gestión de atención de peticiones ciudadanas: municipal de Bucaramanga, municipal de Armenia, municipal de Neiva, municipal de Tuluá, municipal de Sincelejo, departamental de Huila, departamental de Santander, departamental de Nariño, departamental de Norte de Santander, departamental de Vichada, departamental de Putumayo y departamental de Cundinamarca. Se espera que todas ellas entren en operación en 2018 y de esta manera acercar más a los ciudadanos con los organismos de control fiscal a través de esta herramienta, la cual garantiza acceso permanente y la

posibilidad de realizar seguimiento a la gestión adelantada para resolver las denuncias y demás asuntos planteados por la ciudadanía.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 3: Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Recursos	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Arreglo Institucional	Gestionar la participación de la AGR en la Red Institucional de apoyo a veedurías ciudadanas – RIAV-. Sujeta a aprobación por parte del Ministerio del Interior	Funcionarios delegados	Auditoría Delegada	30/03/2018
	1.2	Infraestructura para la prestación del servicio	Evaluar el funcionamiento de todas las líneas telefónicas locales	Recursos por Funcionamiento servicios públicos	Recursos físicos	31/03/2018
	1.3	Gestionar ante el MINTIC la adquisición de herramientas informáticas para para que la página web de la AGR sea accesible a personas en situación de discapacidad visual	Realizar todas las acciones necesarias ante el Ministerio de las Tecnologías de la Información para adquirir las herramientas tecnológicas necesarias para que la página web de la AGR sea accesible a personas en situación de discapacidad visual.	Recursos de funcionamiento, gasto de personal	Oficina de Planeación y TIC'S	31/11/18
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de Atención	2.1	Seguimiento y Control Aplicación Móvil	Seguimiento mensual	El proyecto de inversión TIC'S cuenta con recursos programados por valor de \$10.000.000	Oficina de Planeación	Abril – Diciembre 2018
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Fortalecimiento de Competencias	Capacitación Anual	Personal de planta formado	Auditoría Delegada	Junio 2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualización de la Carta de Trato Digno	Carta actualizada	Funcionario designado	Auditoría Delegada	Junio de 2018
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Encuesta de satisfacción ciudadana.	Actualmente la AGR envía, con cada respuesta de fondo, una encuesta de satisfacción a los peticionarios. Semestralmente se realiza la tabulación y el análisis de resultados de las encuestas que los peticionarios remiten diligenciados y se produce un informe destinado a la Auditora Auxiliar. De esta manera se ha venido midiendo la impresión y concepto que tiene la Ciudadanía de la Gestión que adelanta la AGR en atención de peticiones. Adicionalmente, en el informe de gestión trimestral se hace un seguimiento de las peticiones más importantes en	Funcionarios designados	Todas las dependencias de la AGR	30 de julio de 2017 31 enero de 2019

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Mecanismos para mejorar la Atención al ciudadano					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Recursos	Responsable	Fecha programada
		materia de control fiscal y esto permite conocer cuáles son los intereses principales de los ciudadanos a los cuales se les presta el servicio de atención de peticiones.			
	5.2 Promoción de la capacidad ciudadana	Establecer un diagnóstico de las veedurías ciudadanas por gerencia mediante mesas de trabajo con estas y juntas de acción comunal. Desarrollar un diplomado en Control Social con mayor cobertura para la ciudadanía.	Funcionarios	Auditoría Delegada	Primer semestre de 2018
	5.3 Difusión de los servicios Institucionales	Acciones de difusión de los bienes o servicios que ofrece la Entidad. A través de: 1- Pagina WEB Institucional 2- Redes Sociales 3- Mensaje institucional de servicios en el Conmutador de la Entidad 4- Se reactiva la revista SINDÉRESIS 5- En eventos institucionales incluyendo la Rendición de Cuentas.	Funcionarios	Dirección Estudios Especiales Grupo de comunicaciones	Constante
	5.4 Controles trimestrales para mejorar la oportunidad y eficacia en la atención de peticiones ciudadanas	La Auditoría Delegada para la vigilancia de la gestión fiscal adelantara acciones de control trimestrales que permitan identificar en las dependencias de la entidad oportunidades para mejorar la oportunidad y eficacia en la atención de las peticiones ciudadanas.	Funcionarios designados	Auditoría Delegada	Trimestral

## Componente 4. Rendición de Cuentas

En lo que tiene que ver con las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas), se observa de acuerdo con la estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el proceso de rendición de cuentas *“Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Estado – ciudadano; por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.”*, en este sentido, se puede afirmar que la AGR ha iniciado un proceso de información y comunicación de sus resultados que se orienta al cumplimiento de los objetivos señalados, porque, adicionalmente a la jornada anual de rendición de cuentas la AGR, ha venido trabajando en dos espacios de rendición de cuentas que se desarrollan en cumplimiento del plan de promoción y divulgación para la participación ciudadana; el primero de ellos se refiere a las jornadas de socialización que se llevan a cabo en las

Asambleas Departamentales y en los Concejos Municipales, en los cuales se da cuenta de los resultados del proceso auditor adelantado a las contralorías territoriales; el segundo, ocurre con la presentación de los informes finales de auditoría en audiencia con participación de la comunidad organizada, juntas de acción comunal, veedurías, academia y medios de comunicación.

En estos espacios la AGR también da cuenta de su labor misional, de los canales abiertos para que la ciudadanía pueda presentar sus inquietudes sobre el adecuado uso de los recursos públicos, presente sus denuncias y consulte los informes de resultados de la gestión misional y de auditoría que se encuentran publicados en la página web de la entidad.

Componente 4: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar en la página Web de la AGR permanentemente los informes de auditoría y estudios especializados que se realicen.	Documentos publicados oportunamente.	Auditoría Auxiliar, Oficina de Estudios Especiales, Auditoría Delegada.	30/12/2018 Permanente
	1.2	Publicar con oportunidad los contenidos temáticos en el micro-sitio (Rendición de cuentas) de la AGR: Invitaciones, estrategia de rendición, evaluación, informe de gestión anual.	Actividades incorporadas en el plan operativo anual de la AGR.	Auditoría Auxiliar, Oficina de Estudios Especiales.	30/09/2018
	1.3	Facilitar datos y estadísticas referentes al control fiscal a partes interesadas que los requieran. (Secretaría de Transparencia de la Presidencia, Universidades, Congreso, ONG'S, etc.)	Entrega oportuna de información	Auditoría Delegada	31/12/2018 Permanente
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar un evento anual de rendición de cuenta donde se convoque a todos los actores del control fiscal y la ciudadanía en general (presencial - virtual)	Rendición de cuentas realizada.	Auditoría Auxiliar y Oficina de Estudios Especiales	31/09/2018
	2.2	Presentar informe de rendición de cuentas presencial ante la Corte Suprema de Justicia y el Consejo de Estado	Rendición de cuentas realizada.	Auditoría Auxiliar y Oficina de Estudios Especiales	31/09/2018
	2.3	Realizar 9 rendiciones de cuentas territoriales, una en cada Gerencia Seccional	Audiencias realizadas a nivel territorial	Auditoría Auxiliar y Oficina de Estudios Especiales	31/12/2018
	2.4	Participar en todas las ferias temáticas en las que sea invitada la AGR, para dar a conocer la gestión.	Asistencia a ferias temáticas.	Auditoría Auxiliar y Oficina de Estudios Especiales	31/12/2018
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Adelantar actividades de difusión a través de medios internos y externos para promover que los funcionarios de la AGR y la ciudadanía en general conozcan y participen en el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas institucional.	Actividades desarrolladas	Oficina de Estudios Especiales	31/12/2018
	3.2	Realizar una circular externa donde se invite a todos los Contralores Territoriales a rendir	Circular realizada	Auditoría Delegada	31/06/2018

Componente 4: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
		cuentas a la ciudadanía y mostrar los resultados del control fiscal.			
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Presentar ante el Comité Institucional de la AGR el informe de evaluación del desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas 2017.	Informe presentado	Oficina de Control Interno	31/01/2018
	4.2	Realizar seguimiento a todas las actividades que se desarrollen para la implementación de la rendición de cuentas, según cronograma.	Seguimientos en Comité Institucional	Auditoría Auxiliar.	31/12/2018
	4.3	Evaluar el desarrollo de la estrategia de Rendición de Cuentas 2018	Informe de evaluación.	Oficina de Control Interno	31/12/2018

## Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

### Transparencia activa:

La AGR da aplicación a la transparencia activa a través de la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Se publica la información en el portal web institucional [www.auditoria.gov.co](http://www.auditoria.gov.co) de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 de 2014 en su artículo 9º y la Estrategia de Gobierno en Línea.

La AGR publica y/o divulga la información correspondiente a transparencia y derecho de la información de los siguientes temas entre otros:

-  Publicación de información obligatoria sobre la estructura.
-  Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
-  Divulgación de datos abiertos
-  Publicación de información sobre contratación pública
-  Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

### Transparencia Pasiva

La AGR cumple con la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. En este sentido se cuenta con un equipo de funcionarios altamente capacitados, con apoyo tecnológico y procedimientos establecidos para atender diligentemente las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano el cual se detalla en el cuarto componente.

## Instrumentos de Gestión de la Información

Subcomponente	Actividades	Meta y Producto	Indicadores	Responsables	Fecha programada
Subcomponente 3 Elaboración de Instrumentos de Gestión de la Información.	1.1	Definir la Matriz de Cumplimiento para los Instrumentos de la Gestión de la Información.	Actualización de la matriz IGIP (Registro Activos de Información; Información Clasificada y Reservada; Esquema de Publicación)	Oficina Jurídica. Oficina de Planeación. Secretaría General. Dirección de Recursos Físicos.	30/06/2018
	1.2	Solicitar y aprobar por la Oficina de Sistemas de crear módulo administrable en la Intranet para que las dependencias diligencien la Matriz de cumplimiento y sus informes.			
	1.3	Solicitar la aprobación del procedimiento IGIP en el Sistema de Gestión de Calidad.			
	1.4	Firma de la comunicación interna por medio de la cual se requiere a los Jefes de las Dependencias diligenciar la Matriz de cumplimiento, la cual incluye un cronograma: Datos de la Mesa de Ayuda, para la elaboración de los IGIP; Designación del funcionario para el levantamiento de los IGIP en cada dependencia o área; Sensibilización sobre los IGIP a los funcionarios designados.			
	1.5	Elaboración y Entrega de la Matriz de los IGIP, debidamente diligenciada por cada una de las dependencias o áreas.			
	1.6	Revisión de los IGIP por parte de Gestión Documental, Oficina Jurídica y de Planeación (divulgación)			
	1.7	Consulta pública del Esquema de Publicación.			
	1.8	Vo.Bo. Oficina Jurídica al Índice de Información Clasificada y Reservada.			
	1.9	Elaborar el acto administrativo para la adopción de los IGIP.			
	1.10	Firma del Acto Administrativo para la adopción de los IGIP.			
	1.11	Publicar los Instrumentos en el Botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública - TAIP.			
	1.12	Revisar la versión publicada del IAI			
	1.13	Actualizar la versión actualizada del IAI			
	1.14	Publicar la versión actualizada del IAI en la página web institucional.			
	1.15	Revisar la versión publicada del IICR			
	1.16	Actualizar la versión actualizada del IICR			
	1.18	Publicar la versión actualizada del IAI en la página web institucional.			

## **Criterio diferencial de accesibilidad**

La AGR ha dispuesto el área de atención al ciudadano en el primer piso de la sede central ubicada en la Carrera 57C No. 64A-29 en la ciudad de Bogotá D.C., PBX: (571) 3186800. Igualmente, tiene dispuesta en sus diez (10) gerencias seccionales el servicio de atención al ciudadano. Ciudades donde se tienen las gerencias: Medellín, Bogotá, Cali, Bucaramanga, Barranquilla, Neiva, Armenia, Cúcuta, Villavicencio y Montería.

Para el 2018 se tiene programado realizar acercamiento con el MINTIC, con el fin de realizar convenio interinstitucional con el objeto de que el Ministerio nos proporcione aplicaciones y software que permitan adecuar el portal web para amplificación de pantalla y centro de relevo.

En el evento que se presenten solicitudes de información en idioma o lenguaje de los grupos étnicos del territorio colombiano se procederá a acudir a las entidades competentes como es el Ministerio del Interior para que brinden apoyo en transcribir la información entrante y saliente que cumpla con los parámetros de criterio diferencial integral. De no contar con dicho apoyo la AGR contrataría a traductores de ser necesario. A la fecha no se ha presentado un PQRD con dichas características.

## **Monitoreo de acceso a la información pública**

En cuanto a la gestión adelantada, al tercer trimestre de 2017 se obtuvieron los siguientes resultados:

- a) Peticiones atendidas: 856
- b) Promedio respuesta de trámite: 10 días hábiles
- c) Promedio respuesta de fondo: 24 días hábiles
- d) Promedio traslado a entidad competente: 4 días hábiles
- e) Solicitudes de acceso a la información: 135 solicitudes de acceso a la información, de las cuales 15 fueron trasladadas por competencia a otras entidades y 120 fueron atendidas directamente por la AGR, a todas ellas se les concedió el acceso solicitado. El promedio de días utilizados para trasladar las solicitudes de acceso a la información de competencia de otras entidades fue de 3,6 días y el utilizado para atender las solicitudes de acceso a la información de competencia de la AGR fue de 8,6 días.
- f) Productos no conformes: se han presentado 18 productos no conformes así: seis en el primer trimestre, siete en el segundo y cinco en el tercero; 11 a cargo de la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal, dos a cargo de la Oficina de Planeación, uno a cargo de la Dirección de Responsabilidad Fiscal, dos a cargo de la Gerencia Seccional de Montería y dos a cargo de la Dirección de Talento Humano. De manera general estos productos están asociados con extemporaneidad en la gestión adelantada.
- g) Medición de la percepción de los usuarios: Cada semestre en la AGR se lleva a cabo la medición de la percepción de los ciudadanos que presentan derechos petición ante

la entidad, la última medición se llevó a cabo el 30 de junio de 2017 y arrojó como resultado un 93% de satisfacción. Esta calificación está por encima de lo aceptado por el punto de referencia internacional con el que la AGR compara su calidad del servicio (QUALITY SERVICE INDEX), de acuerdo con el cual se establece que las organizaciones que obtengan calificaciones sobre el 78,0% de satisfacción y que se sostengan como mínimo cinco (5) años, pueden considerarse como Entidad oficial con experiencia en el servicio al usuario. (OI.200.P03.I, página 2).

## Seguimiento, Monitoreo, Control y Evaluación

El seguimiento de las actividades es realizado por los responsables de proceso en coordinación con la Oficina de Planeación. Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción son: 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre, para lo cual se definirá una valoración de la sumatoria de las diferentes actividades establecidas en cada componente.

Seguimiento al Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano vigencia 2018				
Componentes	Actividades	Seguimiento a abril	Seguimiento a agosto	Seguimiento a diciembre
1. Gestión de riesgo de corrupción	Oficina de Control Interno realiza el seguimiento	X	X	X
2. Racionalización de trámites	Oficina de Control Interno realiza el seguimiento	X	X	X
3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Oficina de Control Interno realiza el seguimiento	X	X	X
4. Rendición de cuentas	Oficina de Control Interno realiza el seguimiento	X	X	X
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.	Oficina de Control Interno realiza el seguimiento	X	X	X

Para la vigencia 2018 el monitoreo, control y evaluación y seguimiento de la solidez y efectividad del conjunto de controles que permiten reducir la probabilidad de materialización de los riesgos identificados como parte de las estrategias para la construcción del PAAC le corresponde a la Oficina de Control Interno, siguiendo los lineamientos establecidos en el Decreto 2641 de 2012 y el decreto 124 de 2016. La evaluación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, este seguimiento se realizará cada cuatrimestre durante el año 2018 y será desarrollado de la siguiente manera:

- Monitoreo de control interno a corte 30 de abril,
- Monitoreo de control interno a corte 31 de agosto
- Evaluación de control interno a corte 31 de diciembre

## Iniciativas adicionales

La AGR contempla como iniciativa adicional desarrollar la actividad de: revisión, actualización y socialización del Código de Integridad.