



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020

Versión Preliminar Diciembre de 2019



AUDITORÍA

GENERAL DE LA REPÚBLICA - COLOMBIA

TRANSFORMANDO EL CONTROL FISCAL

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	5
Objetivos	5
Política institucional de transparencia y lucha contra la corrupción.....	6
Componente 1: Gestión de riesgos de corrupción	7
Política de Administración de Riesgos de la Auditoría General de la República..	7
Objetivo de la Política:	7
Alcance de la Política:.....	7
Responsabilidad y Compromisos frente al riesgo.....	8
Metodología de Evaluación del Riesgo en la Auditoría General de la República	9
Identificación o actualización del contexto estratégico	9
Identificación del riesgo	9
Análisis del riesgo.....	10
Probabilidad del riesgo	10
Evaluación del riesgo.....	10
Niveles de aceptación del riesgo y medidas de respuesta	10
Valoración del riesgo	11
Planes de tratamiento del riesgo	11
Seguimiento a planes de tratamiento del riesgo	11
Comunicación de la política	12
Mapas de riesgos por procesos.....	12
Mapa de riesgos de corrupción Gestión del Proceso Auditor	13
Mapa de riesgos de corrupción de Participación Ciudadana	14
Mapa de riesgos de corrupción de Gestión de Procesos Fiscales.....	15
Mapa de riesgos de corrupción Gestión del Talento Humano	17
Mapa de riesgos de corrupción de Gestión de Recursos Físicos	18
Mapa de riesgos de corrupción de Gestión de Recursos Financieros	19
Mapa de riesgos de corrupción Gestión Documental.....	20
Mapa de riesgos de corrupción del Gestión Jurídica	21

Mapa de riesgos de corrupción Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones.....	24
Mapa de riesgos de corrupción de Evaluación, Control y Mejora	25
Componente 2. Racionalización de trámites.....	26
Componente 3 Estrategia de rendición de cuentas.....	29
Componente 3 Rendición de Cuentas.....	34
Componente 4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	38
Componente 5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	42
Seguimiento, Monitoreo, Control y Evaluación	43

Introducción

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC), define la estrategia y las actividades dirigidas a combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, por parte de la Auditoría General de la República,

El PAAC se implementará durante la vigencia 2020, con el fin de mejorar los índices de confiabilidad y transparencia de la gestión, la calidad de nuestros servicios, el mejoramiento y la promoción de la participación ciudadana y los medios para acceder a la misma. De esta manera, mejorar e incrementar la satisfacción de la ciudadanía y de la sociedad.

La formulación del presente plan se lleva a cabo a través de la guía el documento *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano versión 2”*, y se desarrollará a través de la administración de los mapas de corrupción, la racionalización de trámites, rendición de cuentas, la promoción y fortalecimiento de la participación ciudadana y la transparencia y accesos a la información.

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 1081 de 2015 y Decreto 124 de 2016, entre otras.

El desarrollo de las diferentes actividades del PAAC 2020, cuenta con recursos presupuestales incluidos en el proyecto de inversión “Fortalecimiento de la gestión de la información y las Tics 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 2020 será la estrategia anticorrupción que da inicio al Plan Estratégico Institucional 2019-2023 *“Fortaleciendo el control fiscal”*. Sus acciones estarán enmarcadas dentro de los Planes Operativos Anuales de la AGR.

Objetivos

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 en la AGR, formular acciones que 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 servicios que presta y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias con oportunidad y calidad.
- ✦ Cumplir los valores consignados en el Código de Integridad y Buen Gobierno de la entidad e incentivar la sana convivencia.
- ✦ Implementar los instrumentos para la gestión de la información pública, conforme con lo establecido en la ley 1712 de 2014: el registro de activos de información, el índice de información clasificada y reservada, el esquema de publicación de información y el programa de gestión documental.

- ✦ 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
- ✦ Difundir 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 riesgos 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- DAFP.

Política de Administración de Riesgos de la Auditoría General de la República

La Auditoría General de la República ha definido la política de administración del riesgo siguiendo los lineamientos establecidos en la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP-, articulada con las normas aplicables a la Entidad y al Sistema de Gestión Integral, como mecanismo para identificar, analizar, valorar, monitorear, administrar y tratar los riesgos que pudieran afectar el logro de los objetivos institucionales.

Objetivo de la Política:

Brindar soporte a la toma de decisiones oportunas frente a la administración del riesgo, para minimizar los efectos adversos al interior de la Entidad, mantener la continuidad de la gestión institucional y posibilitar el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales planteados en el Plan Estratégico.

Alcance de la Política:

Desde el punto de vista de los procesos: La política de administración del riesgo es aplicable a todos los procesos y proyectos de la Entidad y a todas las acciones ejecutadas por los servidores durante el ejercicio de sus funciones.

Desde el punto de vista de la desconcentración de la gestión: La política de administración del riesgo es aplicable a todas las áreas de la entidad, incluidas las Gerencias Seccionales.

Responsabilidad y Compromisos frente al riesgo

ROL	FUNCIÓN
<p>-Línea Estratégica- Alta Dirección y (Comité Institucional de Coordinación de Control Interno - Decreto 648 de 2017)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer la política de administración del riesgo. • Evaluar y dar línea sobre la administración de riesgos en la entidad (específicamente el Comité). • Promover y cumplir los estándares de conducta e integridad del servidor público. • Realizar seguimiento y análisis periódico a los riesgos institucionales.
<p>-Primera Línea- Líderes de proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asegurar que se identifiquen los riesgos y controles de procesos, proyectos y productos a cargo, en cada vigencia. • Realizar seguimiento y análisis a los controles de los riesgos según la periodicidad establecida y reportar en el SIA POAS la gestión de los riesgos a cargo del proceso asociado. • Actualizar el mapa de riesgos cuando la administración de los mismos lo requiera.
<p>-Segunda Línea- Oficina de Planeación</p>	<p>Supervisores y servidores públicos delegados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer seguimiento y reportar en el SIA POAS los avances y evidencias de la gestión de los riesgos a cargo del proceso asociado. • Aplicar los estándares de conducta e integridad en sus funciones. <p>Oficina de Planeación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asesorar en la identificación de los riesgos institucionales. • Acompañar y orientar a los procesos sobre la metodología para la identificación, análisis, calificación y valoración del riesgo. • Consolidar el Mapa de riesgos institucional y presentarlo para seguimiento ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno. • Liderar la elaboración y consolidación con cada responsable de las áreas y/o de los procesos, junto con su equipo de trabajo de los mapas de riesgos. • Informar sobre la incidencia de los riesgos en el logro de objetivos. • Monitorear cambios en el riesgo legal, regulatorio y de cumplimiento.
<p>-Tercera Línea- Oficina de Control Interno</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar en la identificación y administración de los riesgos institucionales. • Revisar la efectividad y la aplicación de controles, planes de contingencia y actividades de monitoreo vinculadas a riesgos claves de la entidad. • Realizar seguimiento a los riesgos del mapa de riesgos, incluyendo los riesgos de corrupción.

Metodología de Evaluación del Riesgo en la Auditoría General de la República

El Sistema de Gestión Integral de la AGR incluye un procedimiento para la Administración de riesgos EV.130.P13.P, dicho procedimiento describe las actividades, los responsables, y los documentos y registros asociados. Adicionalmente la Entidad cuenta con el aplicativo SIA POAS Manager, que contiene un módulo de Administración de riesgos y desarrolla todas las etapas del ciclo de administración para cada proceso. A continuación se describirán brevemente las etapas de la administración de riesgos, que se implementan a partir de las herramientas mencionadas.

Identificación o actualización del contexto estratégico

La gestión de riesgos inicia con la identificación o actualización de los resultados del diagnóstico organizacional y definición de estrategias (DOFA Organizacional). A partir de los resultados de la guía OI.120.P01.A02, *Guía para elaborar el diagnóstico organizacional y definir estrategias* (DOFA Organizacional), se identifican cambios que puedan generar riesgos para el proceso, el insumo para esta actividad es el formato OI.120.P01.F02-Matriz DOFA que hace parte del procedimiento para la Formulación y modificación del plan estratégico OI.120.P01.P. El diagnóstico se puede complementar con diagnósticos específicos sobre los riesgos que se identificarán para el proceso. Los resultados de la actividad se utilizan como insumo para las actividades de identificación de riesgos.

Identificación del riesgo

La identificación del riesgo es el proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo¹. La identificación del riesgo se realiza determinando las causas, con base en los factores internos y/o externos analizados para la entidad, y que pueden afectar el logro de la misión, los objetivos institucionales y los objetivos de los procesos del Sistema de Gestión.

Además de las causas se busca identificar los efectos, es decir, los resultados ante la posible materialización de un riesgo, estos resultados pueden ser negativos o positivos. Y permiten entender cualitativamente los impactos que pueden presentarse.

Cuando se identifica un riesgo se diligencia en la matriz de riesgos EV.130.P13.F01_Formato Administración Riesgos, que está implementada en el aplicativo SIA POAS Manager.

¹ NTC-ISO 31000 definición 2.15

Riesgo de corrupción: El uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.

Análisis del riesgo

El análisis del riesgo involucra la determinación de la probabilidad, el impacto y la calificación, para obtener la evaluación de la zona en que se ubica el riesgo.

Probabilidad del riesgo

La probabilidad se define como la posibilidad de ocurrencia del riesgo; esta se mide mediante la frecuencia, estableciendo el número de veces que ha ocurrido el riesgo en determinados periodos de tiempo.

Evaluación del riesgo

La evaluación del riesgo resulta del producto de multiplicar la probabilidad por el impacto. Este cálculo permite determinar el nivel en el que se encuentra el riesgo evaluado:

(B) Zona de riesgo baja; (M) moderada; (A) alta o (E) Extrema.

Niveles de aceptación del riesgo y medidas de respuesta

Las medidas de respuesta son las acciones de tratamiento del riesgo que ha definido la Auditoría General de la República ante cada uno de los niveles de riesgo y el nivel de aceptación del mismo.

En este sentido, los riesgos de corrupción son inaceptables.

Los riesgos que se ubican en zonas baja y moderada con aceptables. Aquellos que se ubican en zonas de riesgo alta y extrema son inaceptables.

Las acciones que se deben adoptar de acuerdo con la zona de riesgo son:

- En zona de riesgo baja, se asume.
 - En zona de riesgo moderada, se asume o se reduce.
 - En zona de riesgo alta y extrema, se reduce o se evita o se comparte o se transfiere.
- a) **Asumir el riesgo:** Cuando el riesgo queda en una zona “Baja” o “Moderada” el responsable del riesgo puede aceptar las posibles consecuencias, si éstas no afectan el logro de los objetivos del proceso y elabora planes de contingencia para su manejo.

- b) **Reducir el riesgo:** Tomar acciones para disminuir la probabilidad y el impacto a través de la formulación de planes de mejoramiento tipo preventivo o correctivo y el fortalecimiento o implementación de controles o la inclusión de acciones en los Planes Operativos.
- c) **Evitar el riesgo:** Tomar las acciones encaminadas a prevenir su materialización, a través de la formulación de Planes de Mejoramiento de tipo preventivo o la inclusión de acciones en los planes de acción.
- d) **Compartir o transferir el riesgo:** Acciones que reducen el efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones.

Nota. Para conocer en detalle la metodología de evaluación del riesgo en la Entidad consulte la intranet el procedimiento y su Anexo denominado *Metodología de evaluación del riesgo* EV.130.P13.A02.

Valoración del riesgo

La valoración del riesgo es el producto de confrontar los resultados de la evaluación del riesgo con los controles identificados, esto se hace con el objeto de establecer prioridades para su manejo y para la fijación de políticas. Como parte de la valoración del riesgo, se valoran los controles, su documentación y su efectividad, para ello se sigue el procedimiento establecido.

Planes de tratamiento del riesgo

Se formulan los planes de tratamiento para los riesgos identificados incluyendo los siguientes aspectos:

- **Acciones:** Son planes o actividades de mejora que estén relacionadas con el riesgo.
- **Responsable:** Encargado de ejecutar el plan.
- **Fecha Inicio:** Fecha en que se iniciaran las acciones establecidas en el plan.
- **Fecha Fin:** Fecha de finalización de las acciones establecidas en el plan.
- **Indicadores:** Establece la forma como se va medir los planes de tratamiento.

Seguimiento a planes de tratamiento del riesgo

El seguimiento de riesgos se realiza en primera instancia por el responsable del proceso, posteriormente por la Oficina de Planeación en cumplimiento del procedimiento de Medición de la gestión y el monitoreo en instancias

posteriores por las auditorías internas programadas por la Oficina de Control Interno.

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

El mapa de riesgos 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:



Fuente: Elaboración propia

Mapa de riesgos de corrupción Gestión del Proceso Auditor

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES (TIPO DE CONTROL)	ACCIÓN	REPOSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FIN	INDICADOR
Resultados de auditoría subjetivos de las normas vigentes asociadas al proceso auditor para recibir dinero u otra dádiva a cambio de favorecer intereses privados. RC.	Falta de seguimiento a los ejercicios auditores. Falta de conocimiento técnico de los profesionales que intervienen en el proceso auditor. Desconocimiento de cambios en la normatividad.	-Realizar seguimiento a las fases del proceso auditor a través de mesas de trabajo. (Preventivo)	Efectuar seguimiento a los ejercicios de auditoría y al traslado de hallazgos mediante la realización de mesas de trabajo.	Auditoría Delegada para la Vigilancia, Gerencias Seccionales y Dirección de Control Fiscal	01/01/2020	31/12/2020	Número de actas de mesas de trabajo realizadas
Utilizar el proceso auditor para perseguir, hostigar, amenazar o presionar a otro servidor público por interés personal o a cambio de dinero u otra dádiva. PC	Falta de seguimiento a los ejercicios auditores. Intereses personales. Presiones indebidas.	-Realizar mesas de trabajo con las gerencias seccionales y la Dirección de Control Fiscal para seguimiento y evaluación del ejercicio auditor, que permitan unificar criterios y orientar la labor misional. (Preventivo)	Efectuar mesas de trabajo con las gerencias seccionales y la Dirección de Control Fiscal para seguimiento y evaluación de la gestión del proceso auditor.	Auditoría Delegada para la Vigilancia	01/01/2020	31/12/2020	Número de actas de mesas de trabajo realizadas

Mapa de riesgos de corrupción de Participación Ciudadana

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES (TIPO DE CONTROL)	ACCIÓN	REPOSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FIN	INDICADOR
Atender Indebidamente, por acción o por omisión, los derechos de petición por intereses personales o a cambio de dinero u otra dádiva.	Faltas éticas por parte de los funcionarios de la AGR en la atención de peticiones ciudadanas.	-Resolución interna para reglamentar el servicio. Procedimiento interno para el trámite de atención de peticiones. Formato para el tratamiento de salidas no conformes Encuestas de satisfacción. Actas de seguimiento semanal a cargo de todas las dependencias (Preventivo)	Realizar jornada de capacitación o autocapacitación que permita alcanzar mayores niveles de sensibilidad respecto de los valores asociados con la correcta atención de derechos de petición.	Auditoría Delegada para la Vigilancia, Todas las dependencias de la AGR	01/01/2020	31/12/2020	Una jornada de capacitación o autocapacitación realizada
Utilizar indebidamente el procedimiento de atención de peticiones ciudadanas para perseguir, hostigar, amenazar o presionar a otro funcionario público a cambio de dinero u otra dádiva, o por intereses personales.	Faltas éticas por parte de los funcionarios de la AGR en la atención de peticiones ciudadanas.	-Resolución interna para reglamentar el servicio. Procedimiento interno para el trámite de atención de peticiones. Formato para el tratamiento de salidas no conformes. Encuestas de satisfacción. Actas de seguimiento semanal a cargo de todas las dependencias. (Preventivo)					

Mapa de riesgos de corrupción de Gestión de Procesos Fiscales

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES (TIPO DE CONTROL)	ACCIÓN	REPOSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FIN	INDICADOR
<p>COHECHO (propio- impropio): Que algún funcionario de la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, o de la segunda instancia, reciba para sí o para otros dádivas en dinero o en especie, acepte promesa remuneratoria con el fin de favorecerlo, retardar u omitir un acto propio de su cargo o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales, dentro de los expedientes que tiene a su cargo.</p>	Falta de valores éticos.	<p>-Implementar el Procedimiento de Operación de la Secretaría Común de Procesos Fiscales, que incluya un protocolo concreto para la atención de sujetos procesales y apoderados, ponerlo en funcionamiento. (Preventivo)</p> <p>-Implementar el procedimiento de operación de la Secretaría Común de Procesos Fiscales, que incluya un protocolo de atención al usuario (sujetos procesales) (Preventivo)</p>	Implementar el Procedimiento de Operación de la Secretaría Común de procesos fiscales, que incluya un protocolo específico para atención de sujetos procesales, que incluya acta de consulta, regulación de entrada de personal a la secretaría común.	Dirección de Responsabilidad Fiscal	15/01/2020	31/12/2020	Casos de cohecho ocurridos en el semestre, con soporte en acta de mesa de trabajo
<p>TRÁFICO DE INFLUENCIAS: Que algún funcionario de la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, o de la segunda instancia, 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.</p>	Falta de valores éticos.	-En las mesas de trabajo de la Dirección se implementara en el orden del día, la sensibilización frente a observar una conducta decorosa y ajustada a derecho frente al tratos con los vinculados. (Preventivo)	Implementar el Procedimiento de Operación de la Secretaría Común de procesos fiscales, que incluya un protocolo específico para atención de sujetos procesales, que incluya acta de consulta y regulación de entrada de personal a la secretaría común.	Dirección de Responsabilidad Fiscal	15/01/2020	31/12/2020	Casos de tráfico de influencias ocurridos en el semestre, con soporte en acta de mesa de trabajo

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES (TIPO DE CONTROL)	ACCIÓN	REPOSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FIN	INDICADOR
PREVARICATO POR ACCIÓN: El funcionario de la Dirección de Responsabilidad Fiscal, o de la segunda instancia, que proyecte o profiera resolución, dictamen o concepto manifiestamente contrario a la ley, dentro de los expedientes que tiene a su cargo.	Falta de valores éticos.	--Mediante mesas de trabajo mensuales el equipo de la dirección se reúne con el fin de estudiar y tomar decisiones respecto de procesos que se encuentran en trámite. -Mediante mesas de trabajo mensuales el equipo de la dirección se reúne con el fin de estudiar y tomar decisiones respecto de procesos que se encuentran en trámite. (Preventivo)	Implementar el Procedimiento de Operación de la Secretaría Común de procesos fiscales, que incluya un protocolo específico para atención de sujetos procesales, que incluya acta de consulta, regulación de entrada de personal a la secretaría común.	Dirección de Responsabilidad Fiscal	15/01/2020	31/12/2020	Casos de prevaricato por acción ocurridos en el semestre, con soporte en acta de mesa de trabajo
PREVARICATO POR OMISIÓN: El funcionario de la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, o de la segunda instancia, que omita, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones, dentro de los procesos a su cargo.	Falta de valores éticos.	-Mediante mesas de trabajo mensuales el equipo de la dirección se reúne con el fin de estudiar y tomar decisiones respecto de procesos que se encuentran en trámite (Preventivo)	Implementar el Procedimiento de Operación de la Secretaría Común de procesos fiscales, que incluya un protocolo específico para atención de sujetos procesales, que incluya acta de consulta y regulación de entrada de personal a la secretaría común.	Dirección de Responsabilidad Fiscal	15/01/2020	31/12/2020	Casos de prevaricato por omisión ocurridos en el semestre, con soporte en acta de mesa de trabajo

Mapa de riesgos de corrupción Gestión del Talento Humano

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES (TIPO DE CONTROL)	ACCIÓN	REPOSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FIN	INDICADOR
Tráfico de Influencias en la expedición de certificaciones laborales para favorecimiento de un tercero o personal	Digitalización de información no veraz por parte del funcionario que elabora las certificaciones para favorecimiento de un tercero o personal.	-validación de la persona que elabora la certificación y numeración única de cada certificado. (Preventivo)	Verificación por parte del Director (a) de Talento Humano de cada certificación laboral expedida y, debidamente aprobada por la Secretaría General	Dirección de Talento Humano	01/01/2020	31/12/2020	No. Total de certificaciones laborales verificadas / No. Total de certificaciones laborales realizadas * 100
Manipulación de historias laborales para favorecer a un tercero	Que la información de las Historias Laborales sea eliminada o modificada por parte de los funcionarios que tienen la asignación de custodia en beneficio particular o de un tercero.	-Acta mediante el cual se designan responsables del manejo y custodia de las Historias Laborales (Preventivo)	Control del préstamo de la Historias Laborales mediante registro en la planilla	Dirección de Talento Humano	01/01/2020	31/12/2020	"No. Total de historias laborales perdidas o manipuladas / No. Total de historias laborales en existencia, en el Archivo de Gestión * 100
Nombramiento de una persona sin el cumplimiento de los requisitos legales en busca de un beneficio particular o de un tercero	Influencia de terceros o intereses personales para vinculación en la AGR	-verificación del cumplimiento de los requisitos según manual de funciones, diligenciamiento del formato lista de chequeo análisis cumplimiento de requisitos mínimos. (Preventivo)	Verificar por parte del Director (a) Talento Humano de cada nombramiento de personal	Dirección de Talento Humano	01/01/2020	31/12/2020	No. de Listas de Chequeo / No. de Posesiones

Mapa de riesgos de corrupción de Gestión de Recursos Físicos

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES (TIPO DE CONTROL)	ACCIÓN	REPOSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FIN	INDICADOR
Recibir dádivas para el favorecimiento por intereses personales entre el supervisor y el contratista	Intensión de manipular los controles que se deben en realizar en la ejecución de la contrato en el marco de la supervisión. en contraprestación de un beneficio mutuo	-1. Revisión del superior de quien ejerce la supervisión. (Preventivo)	Control a la ejecución del objeto del contrato.	Auditor General de la República	01/01/2020	31/12/2020	No. de Evaluaciones Fallidas/ No. de Evaluaciones programadas
Manejo indebido de los bienes que pertenecen a la Auditoría General de la República para beneficio particular (consumo y devolutivos) o pérdida de recursos físicos de la entidad en favor de tercero	Insuficiente controles para el uso de los bienes entregados a los servidores. Falla en la seguridad en el ingreso y salida de funcionarios	-1. Aplicación del manual de inventarios por parte del funcionario encargado de almacén. 2. Hacer seguimiento de la entrada y salida de los bienes devolutivos computadores, cámaras y escáner portátil por parte de los servidores, en coordinación con la OCI. (Preventivo)	Verificación de los inventarios semestralmente y la actualización del estado en el aplicativo SYSMAN	Dirección de Recursos Físicos	01/01/2020	31/12/2020	Cantidad de inventarios realizados/ Cantidad de Inventarios programados

Mapa de riesgos de corrupción de Gestión de Recursos Financieros

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES (TIPO DE CONTROL)	ACCIÓN	REPOSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FIN	INDICADOR
Manipulación de la información Financiera	Manipulación de la información por parte de funcionarios en bases de datos diferentes a las oficiales	Registro de radicación de cuentas 2- Cuadro de control de PAC mensual 3- Autorizaciones de modificaciones al PAC solicitado (Preventivo)	Verificación de cada uno de los funcionarios de la Dirección Financiera, que hacen parte de la cadena básica financiera establecida en el Manual de Funciones y en el aplicativo SIIF II Nación de Ministerio de Hacienda y crédito Público.	Dirección de Recursos Financieros, Funcionarios de la Dirección Financiera	01/01/2020	31/12/2020	Informes Financieros presentados adecuadamente/Informes a presentar
Recibir ddivas de un tercero para anticipar un pago no programado por parte de un funcionario de la AGR	Falta ética por parte de algun funcionario de la AGR en el trámite secuencial de los pagos	-Se cuenta con un manual de recursos financieros versión 7.0 del SGC. Adicionalmente se realizan reuniones mensuales del Comité de PAC. (Preventivo)	La Dirección de Recursos Financieros informa a los Funcionarios del área sobre las decisiones impartidas por el comité de PAC de la Entidad	Dirección de Recursos Financieros, Funcionarios de la Dirección de Recursos Financieros	01/01/2020	31/12/2020	Pagos tramitados/Pagos radicados

Mapa de riesgos de corrupción Gestión Documental

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES (TIPO DE CONTROL)	ACCIÓN	REPOSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FIN	INDICADOR
Perdida o manipulación de la documentación y la información en soportes físicos y electrónico, asociados a posibles intereses particulares	Reducidas medidas de seguridad y/o custodia de la documentación de las unidades documentales simples o compuestas en las dependencias.	-1. Plan Institucional de Archivos - PINAR (Preventivo) -Cumplimiento de los procedimientos de Gestión Documental establecidos en la institución. Procedimientos organización, TRD y Transferencias documentales. (Preventivo)	1. Aplicación del Plan Institucional de Archivos - PINAR	Dirección de Recursos Físicos	01/01/2020	30/12/2020	Seguimiento implementación del PINAR
			2. Aplicar, crear y/o actualizar los Procedimientos, formatos e instructivos del Proceso de Gestión Documental.	Dirección de Recursos Físicos	01/01/2020	30/12/2020	No. procedimientos existentes. No. total de procedimientos revisados y actualizados / No. total de procedimientos nuevos

Mapa de riesgos de corrupción del Gestión Jurídica

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES (TIPO DE CONTROL)	ACCIÓN	REPOSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FIN	INDICADOR
Decidir las indagaciones preliminares y los procesos disciplinarios favoreciendo a los sujetos procesales, recibiendo o solicitando a cambio dádivas o beneficios para funcionarios de la AGR o para terceros.	Falta de actualización normativa de los funcionarios que tramitan y deciden los asuntos disciplinarios. Ausencia de ética en los funcionarios responsables de tramitar y decidir los asuntos disciplinarios. Carencia de controles en el trámite y decisión de los asuntos disciplinarios	-1. Capacitación en derecho disciplinario, argumentación jurídica, expresión oral y manejo de lo público a través del Plan Institucional de Capacitación 2020 y/o la conformación de Proyectos de Aprendizaje en Equipo-PAE (Preventivo)	Solicitar a la Dirección de Talento Humano incluir en el Plan Institucional de Capacitación 2020, actualización en Derecho Disciplinario.	Oficina Jurídica, Dirección de Talento Humano	01/01/2020	31/12/2020	No. capacitaciones realizadas en Derecho Disciplinario/ No. capacitaciones programadas por la Dirección de Talento Humano en Derecho Disciplinario
			Realizar mesas de trabajo de manera trimestral entre los funcionarios que hacen parte del Grupo Interno Disciplinario, en temas de su competencia	Oficina Jurídica	01/01/2020	31/03/2020	Una mesa de trabajo trimestral

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES (TIPO DE CONTROL)	ACCIÓN	REPOSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FIN	INDICADOR
Atender los procesos judiciales en los que es parte la AGR, favoreciendo a la contraparte, recibiendo o solicitando a cambio dádivas o beneficios para funcionarios de la AGR o para terceros.	Falta de actualización normativa de los funcionarios que tramitan los procesos judiciales. Ausencia de ética en los funcionarios responsables de atender los procesos judiciales. Carencia de controles en el trámite de los procesos judiciales.	-Capacitación en argumentación jurídica y procesos administrativos a través del Plan Institucional de Capacitación 2020 y/o la conformación de Proyectos de Aprendizaje en Equipo-PAE (Preventivo)	Solicitar a la Dirección de Talento Humano incluir en el Plan Institucional de Capacitación 2020, actualización en argumentación jurídica , Código General del Proceso y expresión oral	Oficina Jurídica, Dirección de Talento Humano	01/01/2020	31/12/2020	No. capacitaciones realizadas en los temas propuestos/ No. capacitaciones programadas en los temas propuestos
			Realizar informe trimestral para conocer la gestión realizada en los procesos judiciales	Oficina Jurídica	01/01/2020	31/03/2020	No. procesos judiciales con actuaciones en término/ No. procesos judiciales con actuaciones en el periodo

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES (TIPO DE CONTROL)	ACCIÓN	REPOSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FIN	INDICADOR
Expedir conceptos jurídicos favoreciendo a solicitantes y/o a terceros a cambio de recibir o solicitar dádivas o beneficios para funcionarios de la AGR o para terceros.	Falta de actualización normativa de los funcionarios que proyectan conceptos jurídicos. Ausencia de ética en los funcionarios responsables de tramitar conceptos jurídicos. Carencia de controles en el trámite de conceptos jurídicos.	-Capacitación en argumentación jurídica, derecho disciplinarios, contratación pública, responsabilidad penal, disciplinaria y fiscal a través del Plan Institucional de Capacitación 2020 y/o la conformación de Proyectos de Aprendizaje en Equipo-PAE (Preventivo)	Solicitar a la Dirección de Talento Humano incluir en el Plan Institucional de Capacitación 2020, actualización en Derecho Administrativo, Derecho Disciplinario, Argumentación Jurídica, Código General del Proceso, Expresión Oral y Manejo de lo Público.	Oficina Jurídica, Dirección de Talento Humano	01/01/2020	31/12/2020	No. capacitaciones realizadas en los temas propuestos/ No. capacitaciones programadas en los temas propuestos
			Realizar mesas de trabajo trimestrales como proceso de retroalimentación en temas objeto de consulta con los funcionarios responsables	Oficina Jurídica	01/01/2020	31/03/2020	Una mesa de trabajo trimestral
Realizar el trámite contractual a cargo de la Oficina Jurídica, favoreciendo a los contratistas, a cambio de recibir o solicitar dádivas o beneficios para funcionarios de la AGR o para terceros	Falta de actualización de los funcionarios realizan el trámite contractual a cargo de la Oficina Jurídica. Ausencia de ética en los funcionarios responsables del trámite contractual a cargo de la Oficina Jurídica Carencia de controles en el trámite contractual a cargo de la Oficina Jurídica. Presiones indebidas	-Capacitación en Régimen General de Contratación Pública a través del Plan Institucional de Capacitación 2020 y/o conformación de Proyectos de Aprendizaje en Equipo-PAE (Preventivo)	Solicitar a la Dirección de Talento Humano incluir en el Plan Institucional de Capacitación 2020, actualización en Régimen General de Contratación Pública	Oficina Jurídica, Dirección de Talento Humano	01/01/2020	31/12/2020	No. capacitaciones realizadas en el tema propuesto/No. capacitaciones programadas en el tema propuesto
			Realizar informes por parte del equipo encargado de contratación en la Oficina Jurídica para verificar que la modalidad seleccionada se ajuste a la normatividad legal vigente.	Oficina Jurídica	01/01/2020	31/03/2020	Una mesa de trabajo trimestral

Mapa de riesgos de corrupción Gestión de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES (TIPO DE CONTROL)	ACCIÓN	REPOSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FIN	INDICADOR
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.	Falta de controles en los sistemas de información que permitan el acceso a personal no autorizado.	-Monitorear el cumplimiento de la política de seguridad tendiente a garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información (Preventivo)	Solicitar copia de las novedades de personal para mantener actualizado los usuarios de los sistemas de información.	Oficina Planeación, Grupo de Tecnología y Sistemas de Información	01/01/2020	31/12/2020	Usuarios creados / Usuarios solicitados por Novedad

Mapa de riesgos de corrupción de Evaluación, Control y Mejora

DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	CAUSAS DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES (TIPO DE CONTROL)	ACCIÓN	REPOSABLE(S)	FECHA INICIO	FECHA FIN	INDICADOR
Omitir, manipular o alterar información en el ejercicio de las funciones de la Oficina de Control Interno, con la intención de obtener beneficio propio o beneficiar u hostigar a un tercero.	Presión, amenazas internas y externas. Conflicto de interés Faltas éticas	-1. Trazabilidad de la evidencia que soporta los informes de ley y/o atención a entes de control 2. Certificación y rotación de auditores internos 3. Planeación del PAAS basada en criterios de riesgo 4. Presentación de resultados ante el Comité Institucional de Control Interno (Preventivo)	Verificar la aplicación de los controles descritos, a través de una muestra y dejar evidencia del resultado obtenido en la verificación. Verificar el acta de planeación del PAAS de la OCI Verificar que los auditores internos se encuentren certificados y sean rotados para el ejercicio auditor dentro de la AGR Verificar la realización de los Comités Institucionales de Control Interno	Oficina de Control Interno	01/01/2020	31/12/2020	Dos documentos, uno cada semestre.

Componente 2. Racionalización de trámites

Para la Auditoría General de la República, se ha revisado en vigencias anteriores, el concepto de trámite, y según lo establecido en la *“Guía de usuario del Sistema de Gestión de Trámites y la resolución 1099 de 2017 del Departamento Administrativo de la Función Pública, por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites,* se puede concluir que los procesos que atiende la entidad con cara al ciudadano, no son de registro ante Sistema Único de Información de Trámites – SUIT. Por ende el análisis del PAAC referido a este tema se realiza desde el proceso de Participación Ciudadana y específicamente al procedimiento de atención de peticiones ciudadanas.

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 traduzca 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 llevado 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 cargan para actualizar la gestión adelantada. Este instrumento también hace parte de los esquemas no presenciales de la AGR.

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 2017, 2018 y primer semestre de 2019, 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 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.

En lo que tiene que ver con las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas), se observa que 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 desarrollado otro en las Asambleas Departamentales y en los Concejos Municipales, a través del cual se informan los resultados del proceso auditor adelantado a las contralorías territoriales.

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									
Trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica o de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Recursos y fuente de recursos	Responsable	Fecha programada	
								Inicio	Fin
Atención de Peticiones Ciudadanas	Tecnológica	Continuar, tanto con el proceso de actualización al aplicativo SIA-ATC, como con el de su transferencia a las Contralorías Territoriales.	Durante el año 2019 se llevaron a cabo diversas actualizaciones en el aplicativo SIA-ATC para mejorar su rendimiento, entre ellas cabe destacar su reprogramación en un lenguaje de mayor seguridad y sobre el cual la AGR puede garantizar la actualización permanente de sus librerías, sin embargo, se requiere avanzar en el proceso de mejora continua de sus funcionalidades y productos.	Realizar todas las mejoras que se identifiquen como necesarias para un mejor funcionamiento del aplicativo y para brindar mejor servicio a la ciudadanía	Las mejoras representan para el ciudadano la posibilidad de contar con un aplicativo que le garantice enlaces directos de interacción institucional e información cierta y oportuna de la gestión adelantada para atender los derechos de petición por parte de la AGR y de las Contralorías a la cuales se les transfiera la herramienta.	Recursos: \$ 50.000.000 Fuente: Recurso del tesoro, Proyecto de inversión Fortalecimiento de la gestión de la información y las tic que soportan el control fiscal nacional	Oficina de Planeación	01/02/2020	31/12/2020

Componente 3 Estrategia de rendición de cuentas

La Auditoría General de la República (AGR), en cumplimiento del artículo 78 de la Ley 1474 de 2011, el artículo 48 de la ley 1757 de 2015, lo señalado en el documento Conpes 3654 de 2010 y lo programado en su Plan Estratégico 2020-2023 “Fortaleciendo el Control Fiscal” presenta la estrategia de rendición de cuentas correspondiente a la vigencia 2020.

Para la AGR la rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía, y tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre sus directivos y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración pública; sirviendo además de insumo para ajustar su plan estratégico, proyectos y planes de acción.

Consiste en responder ante el ciudadano por los deberes y obligaciones que la constitución y las leyes nos han asignado para generar valor público.

La estrategia de rendición de cuentas se configura para la AGR como el mecanismo de doble vía en el que el derecho a la información clara, contundente y precisa es vital para garantizar la transparencia en los procesos de dar cuenta ofreciendo las respuestas necesarias y la posibilidad de retroalimentar dichos procesos bajo el enfoque de mejora continua.

La AGR considera la rendición de cuenta como un espacio continuo, dinámico y un mecanismo de articulación entre la administración pública y la sociedad colombiana, buscando valor agregado, con posibilidad de retroalimentación y respeto por las sugerencias de mejora.

La entidad se compromete con sus grupos de valor y la sociedad en general a informar y explicar su gestión realizada, en lenguaje comprensible, facilitando el diálogo participativo.

Objetivo General

Cumplir con la obligación como organismo de control, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor) sobre la gestión realizada, los resultados de su plan estratégico institucional, sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.

Objetivos específicos:

- Mostrar la gestión que desarrolla la AGR para cumplir con su misión, vinculando a sus grupos de valor de manera corresponsable en el cumplimiento de la misma.

- Innovar en ideas sobre el buen desarrollo de su plan estratégico, y la toma de decisiones, a partir del diálogo con los grupos de valor.
- Garantizar el derecho de la ciudadanía y la sociedad civil a pedir cuentas, en ejercicio del control social a la gestión pública.
- Cumplir con la responsabilidad del Estado de rendir cuentas, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 50, de la Ley 1757 de 2015.
- Aplicar correctivos y acciones de mejora, como resultado del reconocimiento de diversos actores institucionales o sociales en el marco de los avances y logros del proceso de rendición de cuentas.

Para efectos de cumplir adecuadamente con el proceso de rendición de cuentas 2020, la AGR desarrollará las actividades señaladas en el componente 3 de su plan anticorrupción y de atención al ciudadano y tendrá como guía primaria el Manual Único de Rendición de Cuentas con enfoque basado en derechos humanos y paz, actualizado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en mayo de 2018.

Para el desarrollo y control adecuado del ejercicio de rendición de cuentas, la AGR desarrollará diferentes actividades en las 5 etapas: el aprestamiento, el diseño, la preparación/capacitación, la ejecución y el seguimiento y evaluación.

Estas etapas se desarrollan internamente a través de un cronograma de trabajo que determina las actividades, fechas y responsables de su ejecución. El cronograma de trabajo será puesto a conocimiento de la ciudadanía en el mes de febrero de 2020, una vez se apruebe el Plan Estratégico Institucional y se elaboren los Planes Operativos Anuales.

Para el desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas se consideraron principalmente los siguientes aspectos:

- *Continuar con la rendición de cuentas en el territorio.*

Para la vigencia 2020 se continuará con la realización de eventos de rendición de cuentas en todo el territorio nacional, realizando 9 eventos en las Gerencias Seccionales de la AGR.

- *Referente metodológico*

Para la vigencia 2020 se continuará utilizando como referente metodológico la segunda versión del Manual único de rendición de cuentas –MURC–, elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública el cual incluye un enfoque basado en derechos humanos y paz, esta guía contiene las orientaciones

y los lineamientos metodológicos para desarrollar los diferentes eventos de rendición de cuentas.

De acuerdo con lo señalado en el –MURC- el cual contempla tres niveles de desarrollo de la rendición de cuentas, la AGR implementara la mayoría de las acciones que contiene *el nivel de consolidación*. La entidad cuenta con experiencia y se quiere continuar fortaleciendo su estrategia de rendición de cuentas.

- **Aprendizaje organizacional**

La evaluación y seguimiento de los eventos de rendición de cuentas de vigencias anteriores y la identificación de mejores práctica en otras entidades, nos permite vincular acciones de mejora en la nueva estrategia 2020.

Se tendrá en cuenta las sugerencias de mejora presentadas por la Oficina de Control Interno en la evaluación de la estrategia del año 2019.

- ***Compromiso de la Alta Dirección***

Se vincularan diferentes acciones debidamente armonizadas en el Plan Estratégico Institucional, el Plan de Promoción y Estímulos de la Participación Ciudadana y en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, relacionadas con la rendición de cuentas.

Teniendo en cuenta que mediante acto legislativo 04 de 2019 se amplió a 4 años el periodo constitucional del Auditor General se dispuso que una de las prioridades será rendir cuentas a la sociedad colombiana con énfasis en el desarrollo normativo del mencionado acto legislativo.

Se continuará con el compromiso de rendir cuentas en el Nivel Central, a las Altas Cortes y los eventos regionales arriba enunciados.

En el presupuesto asignado para el funcionamiento y algunos proyectos de inversión de la AGR se asignaran los recursos presupuestales necesarios para desarrollar las diferentes actividades programadas en la estrategia de rendición de cuentas.

- ***Articulación interinstitucional***

La AGR tiene identificado a las Contralorías del país como uno de los grupos de interés relevantes en la rendición de cuentas. La entidad adelanta acciones tendientes a invitar a las contralorías y en general a todos nuestros grupos de interés para que se vinculen activamente en la realización de procesos de rendición de cuentas.

Adicionalmente, la AGR publicará mensajes enfocados a la prevención de la corrupción y el fortalecimiento de la transparencia a través de la página web y/o redes sociales.

Responsables de liderar la rendición de cuentas en la AGR

La AGR reconoce que la responsabilidad y el liderazgo del proceso de rendición de cuentas está en cabeza del Señor Auditor General de la República, quien delega a la Auditoría Auxiliar para que coordine con todas las áreas misionales y administrativas el proceso de rendición de cuentas y garantice el buen desarrollo de la estrategia.

Todas las actividades que desarrollan la estrategia están vinculadas a los planes operativos anuales del Proceso de Orientación Institucional.

Divulgación de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la AGR.

Se habilitará un link, en el sitio Web de la entidad (www.auditoria.gov.co); en este enlace se publicará toda la información relacionada con la estrategia, los eventos programados, el cronograma de rendición de cuentas, el reglamento, las invitaciones para participar en los eventos, el informe de gestión del periodo que se rinde cuenta, el formato para realizar preguntas, los boletines de prensa, y otras publicaciones relacionadas con el tema.

La ciudadanía será invitada a participar y aportar ideas y sugerencias, a través de las redes sociales, sobre la construcción de la estrategia, los temas que desean se traten en los eventos de rendición de cuentas y sobre explicaciones del informe de gestión que presenta la AGR.

Con el fin de incentivar la participación ciudadana en los eventos de rendición de cuentas programados, se realizará la convocatoria a través de los siguientes medios:

A través de correo electrónico y físico se enviará la correspondiente invitación a todas las entidades del orden nacional; contralorías del país, veedurías de control fiscal, comunidad académica, Congreso de la República, Magistrados de Altas Cortes, ex auditores y ciudadanía en general; a través de la página web también se realizará proceso de invitación a la ciudadanía.

En las carteleras digitales de la AGR, se mostraran avisos con la invitación a participar en la audiencia pública de rendición de cuentas, en los cuales se indique la hora y lugar de la reunión, así como el sitio donde se puede consultar la información relativa a la rendición.

En las redes sociales se le informará a la comunidad cómo participar con propuestas, inquietudes y sugerencias; así mismo, se les indicará el día, sitio y hora de realización de la audiencia. Las redes sociales están habilitadas de manera permanente.

La Auditoría General de la República cuenta con un correo electrónico donde la ciudadanía puede interactuar en lo relacionado con el proceso de rendición de cuentas: rendiciondecuentas@auditoria.gov.co

Evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas.

La evaluación y seguimiento de la estrategia de rendición de cuentas de la AGR para la vigencia 2020 se desarrollara así:

- Seguimiento al cronograma de trabajo por parte del Auditor Auxiliar en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Evaluación de la contribución de la estrategia de rendición de cuentas a la gestión de la entidad al cierre de la vigencia por parte del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Informe de evaluación a la estrategia por parte de la Oficina de Control Interno.
- Seguimiento a los compromisos adquiridos en los espacios de rendición de cuentas con los grupos de valor y de interés.
- Aplicación de encuestas para la medición de satisfacción de los usuarios participantes en los eventos programados.

Componente 3 Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Recursos y fuente de recursos	Responsable	Fecha programada	
						Inicio	Fin
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar en la página Web de la AGR permanentemente los informes de auditoría producto de la ejecución del Proceso Auditor.	Documentos publicados oportunamente.	Recursos de funcionamiento	Auditoría Delegada.	01/02/2020	31/12/2020 Permanente
	1.2	Publicar en la página Web de la AGR permanentemente los estudios especializados que se realicen.	Documentos publicados oportunamente.	Recursos de funcionamiento	Oficina de Estudios Especiales	01/02/2020	31/12/2020 Permanente
	1.3	Contar con un micro-sitio en la página web de la Entidad donde se publiquen con oportunidad todos los contenidos temáticos referentes al desarrollo de la Estrategia de Rendición de Cuentas (Cronograma de actividades, invitaciones, estrategia de rendición, informe de gestión anual, informes de evaluación).	Micro-sitio en la página web con documentos actualizados	Recursos de funcionamiento	Auditoría Auxiliar, Oficina de Estudios Especiales.	01/02/2020	31/12/2020
	1.4	Facilitar datos y estadísticas referentes al control fiscal a partes interesadas que los requieran. (Secretaría de Transparencia de la Presidencia, DAFF, Universidades, Congreso, ONG'S, etc.)	Entrega oportuna de información	Recursos de funcionamiento	Auditoría Delegada	01/01/2020	31/12/2020 Permanente

Componente 3 Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Recursos y fuente de recursos	Responsable	Fecha programada	
						Inicio	Fin
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar un evento anual de rendición de cuenta en la Ciudad de Bogotá, donde se convoque a todos los actores del control fiscal y la ciudadanía en general (presencial - virtual) según cronograma establecido.	Rendición de cuentas realizada.	Inversión: "Fortalecimiento de la gestión del conocimiento especializado para la vigilancia de la gestión fiscal nacional"	Auditoría Auxiliar y Oficina de Estudios Especiales	01/07/2020	27/09/2020
	2.2	Presentar informe de rendición de cuentas presencial ante la Corte Suprema de Justicia y el Consejo de Estado.	Rendición de cuentas realizada.	Funcionamiento	Auditoría Auxiliar y Oficina de Estudios Especiales	01/07/2020	27/09/2020
	2.3	Realizar 9 rendiciones de cuentas virtuales, con cada Gerencia Seccional, según cronograma.	Audiencias realizadas a nivel territorial	Inversión: "Fortalecimiento de la gestión del conocimiento especializado para la vigilancia de la gestión fiscal nacional"	Auditoría Auxiliar y Oficina de Estudios Especiales	01/07/2020	27/09/2020
	2.4	Participar en ferias temáticas y eventos externos en las que sea invitada la AGR, para dar a conocer su misión y gestión.	Asistencia a ferias temáticas y eventos externos documentados.	Funcionamiento	Auditoría Auxiliar y Oficina de Estudios Especiales	01/02/2020	31/12/2020

Componente 3 Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Recursos y fuente de recursos	Responsable	Fecha programada	
						Inicio	Fin
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 para promover que los funcionarios de la AGR conozcan y participen en las actividades que desarrollan la estrategia de rendición de cuentas institucional.	Actividades de difusión desarrolladas	\$27.500.000 Inversión: "Fortalecimiento de la gestión del conocimiento especializado para la vigilancia de la gestión fiscal nacional"	Oficina de Estudios Especiales	01/07/2020	31/12/2020
	3.2	Adelantar actividades de difusión a través de medios externos para promover que los grupos de valor y la ciudadanía conozcan y participen en las actividades que desarrollan la estrategia de rendición de cuentas institucional.	Actividades de difusión desarrolladas	Inversión: "Fortalecimiento de la gestión del conocimiento especializado para la vigilancia de la gestión fiscal nacional"	Oficina de Estudios Especiales	01/07/2020	31/12/2020
	3.3.	Publicación de mínimo cinco mensajes enfocados a la prevención de la corrupción y el fortalecimiento de la transparencia a través de la página web y/o redes sociales de la AGR.	Mensajes Publicados	Inversión: "Fortalecimiento de la gestión del conocimiento especializado para la vigilancia de la gestión fiscal nacional"	Oficina Estudios Especiales.	01/03/2020	30/09/2020

Componente 3 Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Recursos y fuente de recursos	Responsable	Fecha programada	
						Inicio	Fin
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Presentar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño de la AGR el informe de evaluación del desarrollo de la estrategia de rendición de cuentas 2020.	Informe presentado	Recursos de funcionamiento	Oficina de Control Interno	01/12/2020	31/12/2020
	4.2	Realizar seguimiento a todas las actividades que se desarrollen para la implementación de la rendición de cuentas, según cronograma 2020.	Seguimientos en Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Recursos de Funcionamiento.	Auditoría Auxiliar.	23/01/2020	31/12/2020

Componente 4. 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 del derecho de petición:

- Resolución orgánica 008 de 2019: a través de la cual se ha reglamentado internamente la atención de las diferentes modalidades del derecho de petición y cuya elaboración tuvo en cuenta el marco normativo vigente aplicable, 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 los derechos de petición, 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 2019 la Auditoría Delegada para la Vigilancia de la Gestión Fiscal realizó nuevos cambios a este documento con el fin de garantizar una mejor prestación del servicio a los peticionarios.
- Carta de Trato Digno al Usuario: a través de este documento la AGR señala de manera precisa los derechos que garantiza a todos los ciudadanos que presenten derechos 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 de la manera de acceder al aplicativo SIA-ATC a través de la página web de la entidad para el registro de peticiones.
- Protocolos de Atención al Ciudadano: En este documento se establecen los comportamientos y actitudes que deben observar los funcionarios de la AGR en la atención de ciudadanos por cada uno de los medios de atención dispuestos para tal fin, también se definen estrategias de atención para personas en condición de discapacidad, grupos vulnerables y población que requiera atención prioritaria.
- 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, las cuales son utilizadas en los informes trimestrales de gestión que se pueden consultar en la página web de la AGR.

En cuanto a la gestión adelantada, al tercer trimestre de 2019 se obtuvieron los siguientes resultados:

- a) Peticiones atendidas: 721

- b) Promedio respuesta de fondo: 14 días hábiles
- c) Promedio traslado a entidad competente: 3 días hábiles
- d) Solicitudes de acceso a la información: 84, de las cuales 17 fueron trasladadas por competencia a otras entidades y 67 fueron atendidas directamente por la AGR, exceptuando tres, en los demás 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 días y el utilizado para atender las solicitudes de acceso a la información de competencia de la AGR fue de 7 días.
- e) Productos no conformes: se han presentado 05 productos no conformes así: uno en el primer trimestre, dos en el segundo y 2 en el tercero; 3 a cargo de la Oficina Jurídica, uno a cargo de la Gerencia Seccional de Medellín y uno a cargo de la Gerencia Seccional de Barranquilla. De manera general estos productos están asociados con extemporaneidad en la gestión adelantada.
- f) 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 2019 y arrojó como resultado un 92% 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).

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 traduzca 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 llevado 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 cargan para actualizar la gestión adelantada. Este instrumento también hace parte de los esquemas no presenciales de la AGR.

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 2017, 2018 y primer semestre de 2019, 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 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.

En lo que tiene que ver con las necesidades de información dirigida a más usuarios y ciudadanos (rendición de cuentas), se observa que 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 desarrollado otro en las Asambleas Departamentales y en los Concejos Municipales, a través del cual se informan los resultados del proceso auditor adelantado a las contralorías territoriales.





Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Arreglo Institucional	Participar en las actividades de la Red Institucional de apoyo a veedurías ciudadanas RIAV a las cuales sea invitada la AGR.	Auditoría Delegada	Del 01/01/2020 al 31/12/2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Solicitar al Comité Institucional la definición de las reglas de atención del chat de la AGR	Memorando Interno	Auditoría Delegada	28/02/2020
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Fortalecimiento de Competencias	Capacitación Anual	Auditoría Delegada	28/02/2020
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualización procedimiento de atención de derechos de petición	Procedimiento actualizado	Auditoría Delegada	31/03/2020
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Evaluar la percepción de la ciudadanía.	Informe de percepción	Auditoría Delegada	31/07/ 2020 29/01/2021
	5.2	Elaborar y Ejecutar el Plan de Promoción para la Participación Ciudadana	Plan de Promoción Ejecutado	Auditoría Delegada	Del 01/01/2020 al 31/12/2020

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

Transparencia activa: La AGR continuará dando aplicación a la transparencia activa a través de la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. Se publicará la información en el portal web institucional www.auditoria.gov.co de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 de 2014.

La AGR publicará de manera permanente y/o divulgará 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

Transparencia Pasiva: La AGR continuará 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.

Criterio diferencial de accesibilidad

La AGR continuará cumpliendo con este criterio, para esto se mantendrá 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, con 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.

La AGR atenderá población en condición de discapacidad a través de la Herramienta CVT (Tecnología de acceso para la población en condición de discapacidad visual). Esta herramienta es desarrollada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia MINTIC.






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.

Seguimiento, Monitoreo, Control y Evaluación

El seguimiento de las actividades se realizará por los responsables de proceso en coordinación con la Oficina de Planeación a través de monitoreos. Las fechas de seguimiento al avance de cumplimiento del Plan Anticorrupción son: 30 de abril, 31 de agosto, 31 de diciembre, para lo cual se definirá una valoración de la sumatoria de las diferentes actividades establecidas en cada componente.

La evaluación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano se realizará cada cuatrimestre durante el año 2020 y será desarrollará de la siguiente manera:

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