

**UAE Agencia del Inspector General de Tributos,
Rentas y Contribuciones Parafiscales -ITRC**

**Plan Anticorrupción y de
Atención al Ciudadano**

2013



MinHacienda
Ministerio de Hacienda
y Crédito Público



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**



MinHacienda
Ministerio de Hacienda
y Crédito Público

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

Calle 93B No. 16-47 - 5to. piso

PBX. 571.377.0400

Bogotá - Colombia

www.itrc.gov.co

Tabla de Contenido

INTRODUCCIÓN	3
MARCO NORMATIVO.....	4
MARCO ESTRATÉGICO DE LA U. A. E. AGENCIA – ITRC.....	6
PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	12
SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	19
TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	20
CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	24
RECOMENDACIONES GENERALES.....	25

INTRODUCCIÓN

La Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales – ITRC, tiene por objeto adelantar las investigaciones relacionadas con las faltas disciplinarias gravísimas cometidas por los funcionarios de la DIAN, UGPP y COLJUEGOS, y la promoción de la economía, la eficacia y la eficiencia en la administración de tributos, contribuciones y rentas de la Nación a través de Inspecciones y formulación de recomendaciones sobre los procesos, infraestructura, acciones y operaciones de las entidades señaladas.

Por lo anterior, y para dar cumplimiento a lo previsto en el Capítulo Sexto de la Ley 1474 de 2011 y Decreto 2641 de 2012 se elaboró el Plan Anticorrupción de la Agencia ITRC, el cual es presentado en este documento.

Este Plan Anticorrupción, es un instrumento que contiene las acciones y estrategias a implementar, para garantizar el logro de nuestros objetivos, orientado a la prevención de actos de corrupción, vinculando conforme a lo establecido en la metodología elaborada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, de manera activa a la comunidad con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la Constitución y en la Ley colombiana, para la racionalización de trámites al interior de la Entidad, la rendición de cuentas e informes de gestión y mejoramiento de los mecanismos de atención al ciudadano, en la prestación de nuestros servicios y el ejercicio de nuestras funciones.

En el presente documento, se describen los lineamientos estratégicos de la Entidad tales como la Misión, Visión, Valores, Principios Institucionales y el Plan Estratégico con sus objetivos y perspectivas. Finalmente como ya se enunció, contiene las medidas en materia de prevención de la corrupción, la racionalización de trámites al interior de la Entidad, la rendición de cuentas e informes de gestión y los mecanismos para mejorar los niveles de atención al ciudadano.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se generó uno para cada proceso de la entidad, teniendo en cuenta sus respectivos procedimientos, permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.

En cuanto a las Estrategia Antitrámites, el Comité Sectorial de Planeación Integral de la Gestión del Sector Hacienda, en reunión celebrada el día 16 de enero de 2013, señaló que la Agencia no debía adelantar el Plan de Racionalización de Trámites, debido a su reciente creación.

Respecto a la Rendición de cuentas, con la implementación de este componente se busca la transparencia en la gestión, teniendo en cuenta que esta figura como expresión de control social comprende acciones de información y dialogo, adoptando un proceso permanente de interacción entre los servidores públicos con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados.

Finalmente, en cuanto a los Mecanismos para la atención al ciudadano, somos conscientes que nuestros esfuerzos deben garantizar el acceso de los ciudadanos razón por la cual este se procurará a través de distintos canales.

MARCO NORMATIVO

- ☉ **Constitución Política Artículo 209:** Establece que *"La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.*

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley."

- ☉ **Ley 87 de 1993** (Modificada parcialmente por la Ley 1474 de 2011) *"Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones"*, dispuso en el artículo 1° *"...El ejercicio de control interno debe consultar los principios de igualdad, moralidad, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando"*.
- ☉ **Ley 489 de 1998.** Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- ☉ **Decreto 2145 de 1999.** *"Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública del orden nacional y territorial y se dictan otras disposiciones"*. (Modificado parcialmente por el Decreto 2593 del 2000 y por el Art. 8° de la ley 1474 de 2011)
- ☉ **Directiva Presidencial 09 de 1999.** Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- ☉ **Decreto 2593 del 2000.** Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de 4 de noviembre de 1999.
- ☉ **Decreto 1537 de 2001.** *Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado. El párrafo del Artículo 4° señala los objetivos del sistema de control interno (...) define y aplica medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones (...) y en su Artículo 3° establece el rol que deben desempeñar las oficinas de control interno (...) que se enmarca en cinco tópicos (...) valoración de riesgos. Así mismo establece en su Artículo 4° la administración de riesgos, como parte integral del fortalecimiento de los sistemas de control interno en las entidades públicas (...).*
- ☉ **Ley 734 de 2002.** *Por el cual se expide el Código Disciplinario Único.*

- ☉ **Decreto 1599 de 2005:** Adoptó el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005, el cual dentro del subsistema de control estratégico y el componente de ambiente de control, buscan establecer el desarrollo e implementación de los acuerdos, compromisos, estilo de dirección y protocolos éticos de las entidades.
- ☉ **Decreto 4485 de 2009.** *Por el cual se adopta la actualización de la NTCGP a su versión 2009. Numeral 4.1 Requisitos generales literal g) "establecer controles sobre los riesgos identificados y valorados que puedan afectar la satisfacción del cliente y el logro de los objetivos de la entidad; cuando un riesgo se materializa es necesario tomar acciones correctivas para evitar o disminuir la probabilidad de que vuelva a suceder". Este decreto aclara la importancia de la Administración del riesgo en el Sistema de Gestión de la Calidad en las entidades.*
- ☉ **Ley 1474 de 2011** *"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."* Dispone en el Capítulo VI. POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y PEDAGÓGICAS, especialmente las disposiciones contenidas en los artículos 73, 75 y 76.
- ☉ **Decreto 4173 de 2011, modificado por el Decreto 985 de 2012.** *"Por el cual se crea la Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales - ITRC, se fija su estructura y se señalan sus funciones".*

MARCO ESTRATÉGICO DE LA U. A. E. AGENCIA – ITRC

🕒 Misión

La U.A.E Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales, explica a sus colaboradores y a la comunidad en general su razón de ser, el propósito por el cual fue creada, a través de su Misión, así:

Vigilar la integridad del proceso de recaudo y la administración de los bienes, tributos, rentas y contribuciones parafiscales que realizan la DIAN, COLJUEGOS y la UGPP, con el propósito de proteger el patrimonio público y fortalecer estas instituciones para así generar mayores ingresos a la Nación.

La definición de la Misión se logró mediante el análisis y reflexión sobre nuestra razón de ser, nuestros grupos de interés y sus necesidades, así como los productos y servicios que le entregamos a cada uno de ellos.

🕒 Visión

La determinación del futuro de la Agencia ITRC, la imagen de lo que queremos que ésta sea, se traduce en su Visión, así:

Ser una entidad líder, punto de referencia nacional e internacional, altamente confiable con personal especializado y comprometido en la vigilancia del recaudo y administración de tributos, rentas y contribuciones parafiscales, generadora de buenas prácticas para la transparencia en la gestión de recursos estatales.

Nuestra Visión, además de guiar la dirección y destino de la organización, proporciona significado a las acciones y tareas que desarrollan los servidores públicos de la Agencia a la vez que enfoca y dirige sus esfuerzos en pro de las metas institucionales.

🕒 Objeto

La Unidad Administrativa Especial Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales - ITRC, tendrá como objeto:

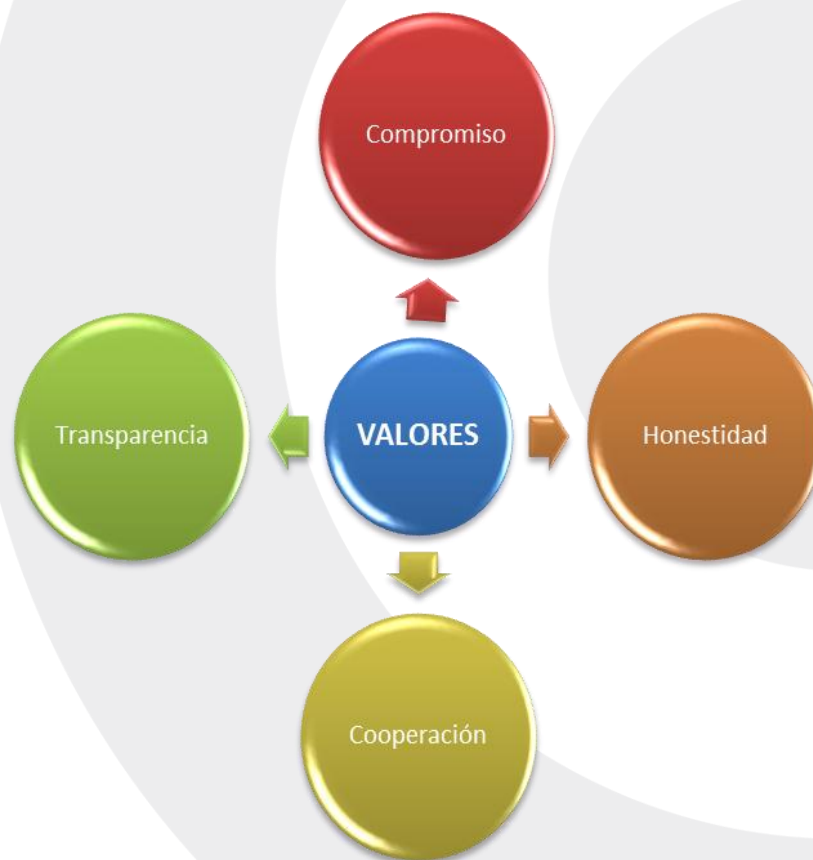
- ✓ Adelantar auditorías y formular recomendaciones sobre los procesos, acciones y operaciones de la DIAN, de la UGPP y de COLJUEGOS entidad administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar.
- ✓ Sin perjuicio del poder preferente del Procurador General de la Nación, tendrá competencia para realizar las investigaciones de las conductas que por su trascendencia estén relacionadas con las faltas disciplinarias gravísimas establecidas en los numerales 1, 3, 17, 20, 30, 35, 42, 43,

44, 45, 46, 47, 50, 56, 58 y 60 del artículo 48 de la Ley 734 de 2002, respecto de los servidores públicos que pertenecen a las entidades de que trata el numeral anterior.

- ✓ Sin perjuicio del poder preferente del Procurador General de la Nación, asumir las competencias de las Oficinas de Control Disciplinario Interno sobre las demás faltas disciplinarias en que incurran los funcionarios de la DIAN, de la UGPP y de la entidad administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar en aquellos casos que resulte necesario para la defensa de los recursos públicos.

🔗 Valores

La Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales ITRC, se rige por los valores y principios Constitucionales y legales de la Administración Pública Colombiana, sin embargo hace énfasis en los siguientes valores corporativos, en los cuales sustenta su quehacer y que son los elementos que fortalecen a sus funcionarios:



Estos valores al interior de la Agencia se definen de la siguiente manera:

✓ **Compromiso**

Actitud de cooperación y colaboración por convicción que sobrepasa lo pactado y acordado.

El servidor público de la Agencia hace y da lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de las aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo en el cumplimiento de las metas y el bien mayor.

✓ **Honestidad**

Es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas. Honestidad es probidad, rectitud y honradez.

El servidor público de la Agencia lleva una vida íntegra, actúa con rectitud y es honrado en toda circunstancia.

✓ **Cooperación**

La cooperación consiste en el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas o de varias entidades hacia un objetivo compartido.

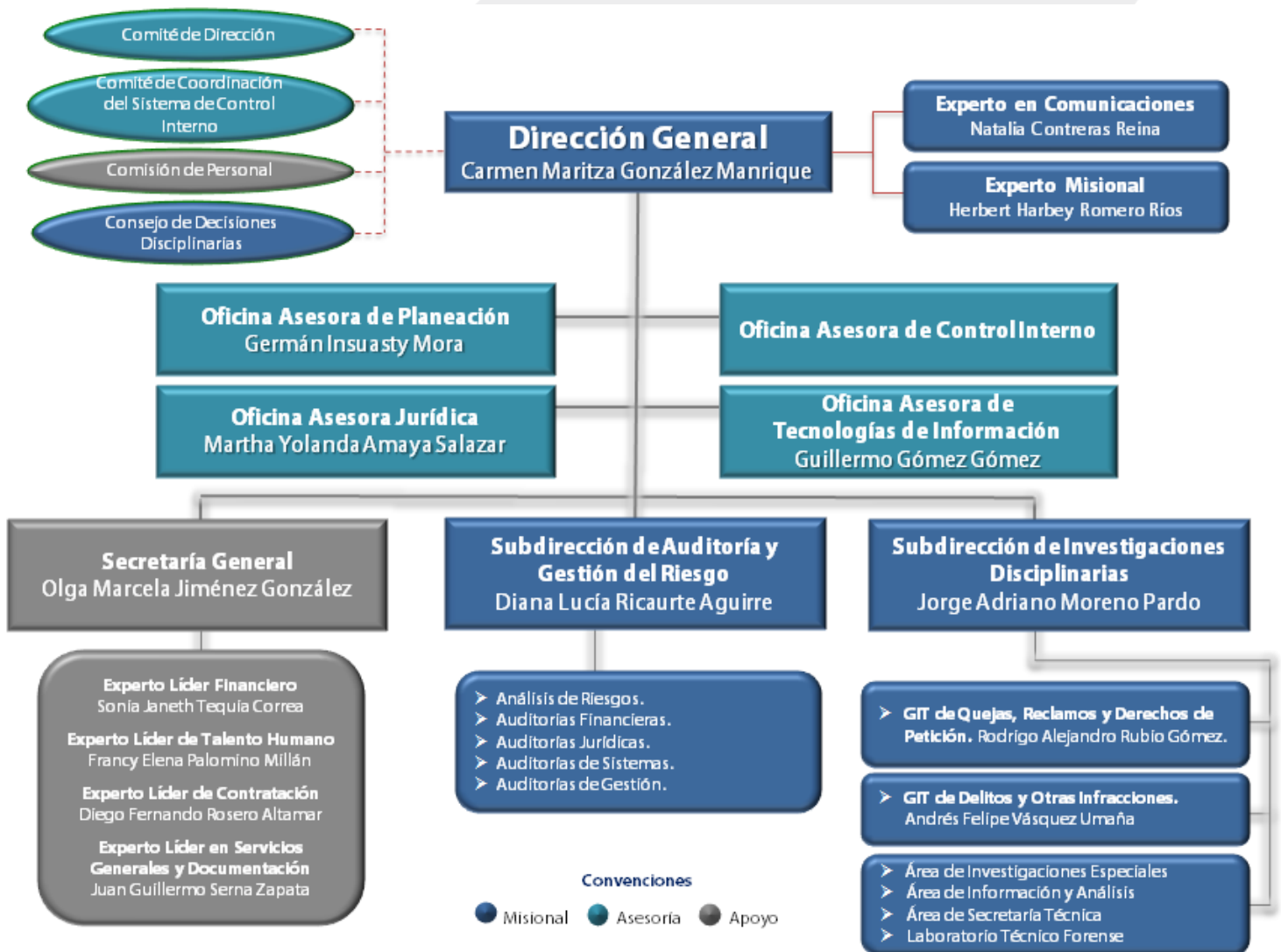
El servidor público de la Agencia no compite, suma fuerzas con los ciudadanos, funcionarios y organizaciones con el propósito de alcanzar objetivos comunes.

✓ **Transparencia**

La Transparencia, tiene que ver con la sinceridad en el actuar, el pensar y el decir. Es una conducta clara con la disposición a que la propia actuación este sometida a normas y reglas claras.

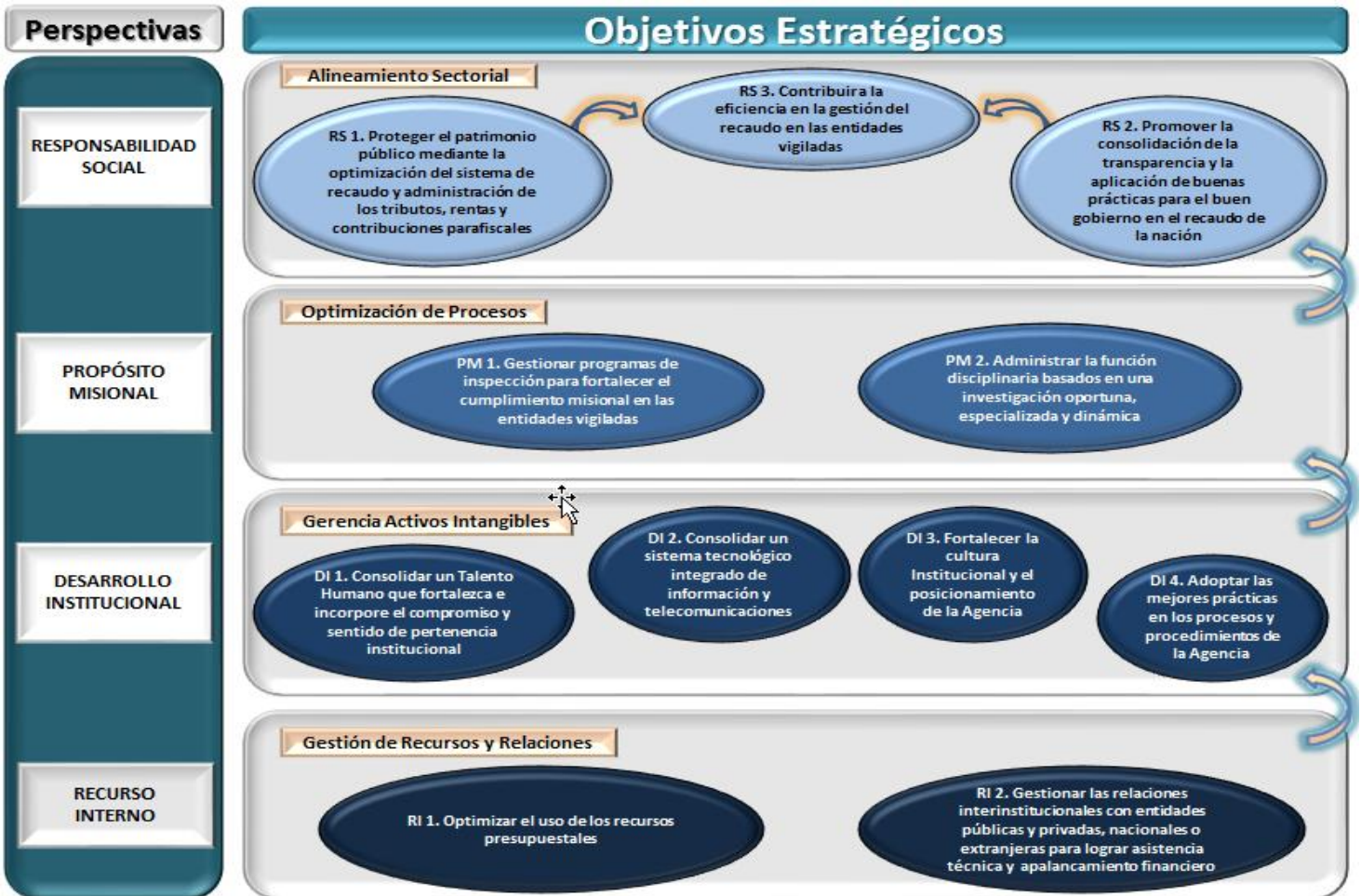
En la Agencia somos transparentes porque hacemos pública y entregamos a las personas interesadas información sobre nuestro funcionamiento, sobre la administración de nuestros recursos humanos, materiales y financieros, sobre los criterios con que tomamos decisiones, sobre la calidad de los bienes o servicios que ofrecemos y sobre las actividades y el desempeño de nuestros directivos y empleados. Respetamos el debido proceso y garantizamos la reserva legal.

ORGANIGRAMA AGENCIA ITRC Estructura Funcional (Decreto 985 de 2012)



MAPA ESTRATÉGICO

Dentro del Direccionamiento Estratégico de la Agencia, se definió el siguiente Mapa Estratégico, que será evaluado y monitoreado con base en la metodología del Balance Scorecard, mediante una batería de indicadores.



MAPA DE PROCESOS

A continuación se muestra el Mapa de Procesos definido en la Agencia y sobre el cual se está trabajando en la implementación del sistema de gestión de calidad.



PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

1. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La finalidad de la Agencia ITRC es preservar su eficacia operativa, así como 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, sobre todo en temas de corrupción, realizando un adecuado análisis del contexto estratégico, la pronta identificación de las amenazas y fuentes, su acertado estudio y valoración, así como la debida selección de métodos para su tratamiento y monitoreo.

De ahí que en la Entidad se estén caracterizando los procesos y describiendo los procedimientos en el marco de la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, dentro de los cuales se contemplará la Administración de los Riesgos de cada dependencia; al mismo tiempo que, a través de la "Política de Confidencialidad, Integridad de la Información, Conflicto de Interés y Tránsito Documental", adoptada mediante Resolución N° 45 del 4 de febrero de 2013, se gestionará el autocontrol que efectúe cada área.

🕒 **Cómo evitar la materialización de los riesgos de corrupción**

- Implementación de controles
- Aplicación del Código de Ética y de Buen Gobierno
- Procesos de capacitación y formación
- Cumplimiento de políticas
- Políticas para el uso de equipos y manejo de la información.

🕒 **Cómo reducir el riesgo de corrupción**

- Optimización de los procedimientos
- Fortalecimiento del ejercicio de la autoevaluación de la gestión
- Evaluación independiente del Sistema de Control Interno
- Procesos de Auditoría interna.

🕒 **Cómo dispersar o atomizar el riesgo de corrupción**

- Establecimiento de Compromiso de Confidencialidad, Integridad de la Información, Conflicto de Interés y Tránsito documental para todos los servidores públicos de la Agencia.
- Procedimientos de seguridad para resguardo de información institucional
- Procedimientos de seguridad para protección de personal y bienes en la Entidad

Conceptualización

- **Acciones:** Es la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.
- **Categoría:** Se refiere al momento en el cual se realiza. Este puede ser: Preventivo, detectivo, correctivo, mixto, no definido.
- **Controles Existentes:** Especifica cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.
- **Eficacia:** Se refiere a la estimación del grado de mitigación del riesgo, bien sea sobre el impacto o la probabilidad. Este puede ser: Excelente, bueno, insatisfactorio, pobre, no definido.
- **Evento o causa:** Incidente o situación, que ocurre en un lugar y en un intervalo de tiempo dado.
- **Impacto:** Consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
- **Mapas de Riesgos:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenada y sistemáticamente.
- **Opciones de Manejo:** Opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual.
- **Plan de contingencia:** Parte del plan de manejo de riesgos que contiene las acciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la entidad.
- **Plan de manejo del Riesgo:** Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo, cuya evaluación de beneficio costo resulta positiva y es aprobado por la gerencia.
- **Probabilidad:** Es la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de Frecuencia, si se ha materializado, o de Factibilidad teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.
- **Responsables:** Son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.
- **Riesgo:** posibilidad de ocurrencia de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y le impidan el logro de sus objetivos.
- **Riesgo Absoluto:** Es el máximo riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que ignora los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes, tales como el comportamiento racional de los funcionarios.
- **Riesgo con Controles:** Es el máximo riesgo con los efectos mitigantes de los controles existentes y que son efectivos. Es la evaluación de la consecuencia y probabilidad que si considera los controles que están vigentes, excepto los controles inherentes.
- **Riesgo Residual:** Es el riesgo que subsiste después del tratamiento. Es la evaluación de la

consecuencia y probabilidad que si considera los controles que están vigentes después de tratamientos, siempre va a existir.

- **Valoración del Riesgo:** es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.

2. METODOLOGÍA

Identificación de áreas y procesos críticos en Agencia ITRC expuestos a prácticas ilícitas, impropias, prohibidas o ilegítimas.

DEFINICIÓN DE COMPONENTES	
RIESGO	Posibilidad de ocurrencia por acción u omisión, de aquella situación que pueda alterar el cumplimiento de los propósitos de la Agencia ITRC, en beneficio propio o de un tercero, mediante el uso indebido del poder, los recursos o la información. Éstos pueden ser externos e internos.
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	Características generales o formas en que se observa o se materializa el riesgo identificado.
CAUSAS DEL RIESGO	Identificación de las debilidades y amenazas dentro de los procesos y procedimientos desarrollados por la Agencia ITRC, que tienen mayor vulnerabilidad a la corrupción.
QUÉ GENERA EL RIESGO	Descripción de la consecuencia que genera el riesgo al no mitigarlo

PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS	
RANGOS	DESCRIPCIÓN
Casi Seguro	Cuando la expectativa de ocurrencia se da en la mayoría de las circunstancias
Posible	Probabilidad de ocurrencia en algún momento.

🔍 VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN CON CONTROLES

Se evalúan los riesgos identificados de corrupción, y se establecen los controles que se deben tener en cuenta para mitigarlos.

De acuerdo a lo anterior, existen:

Controles Preventivos: Son aquellos que se implementan con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia o de la materialización de cada uno de los riesgos.

Control Correctivo: Son los que se diseñan con el fin de eliminar o erradicar las causas que originaron riesgos de corrupción.

📍 ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La Agencia ITRC, implementará y desarrollará un Sistema de Administración del Riesgo, que permita a la Dirección la toma de decisiones acertadas frente a la ocurrencia de eventos, y un manejo de sus efectos, de manera que no logren afectar sustancialmente el cumplimiento de los objetivos misionales.

El Sistema de Administración del Riesgo velará por el cumplimiento de las acciones preventivas y de manejo de los riesgos, garantizará su ejecución y eficacia frente a su materialización, valorará y controlará su trazabilidad, mientras el riesgo permanezca latente o las consecuencias continúen impactando al proceso con posible afectación de sus objetivos.

Así mismo la entidad ajustará y actualizará, por lo menos una vez al año, el Mapa de Riesgos como herramienta fundamental de la Administración del Riesgo, y adoptará, a través de los responsables de cada proceso, medidas de aseguramiento contra la materialización y resultados de los eventos descritos, y de los nuevos cuya ocurrencia pueda preverse.

La administración del riesgo debe contener: (i) Los objetivos que se pretenden conseguir. (ii) Las estrategias de la Entidad a corto, mediano y largo plazo. (iii) La descripción de los riesgos que se pretenden controlar. (iv) Las acciones requeridas para mitigar, prevenir, reducir o evitar el riesgo. (v) El seguimiento y evaluación a las políticas anticorrupción.

3. Mapa de Riesgos de Corrupción

ITRC		MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG		
MISIÓN: Vigilar la integridad del proceso de recaudo y la administración de los bienes, tributos, rentas y contribuciones parafiscales que realizan la DIAN, COLJUEGOS y la UGPP, con el propósito de proteger el patrimonio público y fortalecer estas instituciones para así generar mayores ingresos a la Nación.									
PROCESO Y OBJETIVO	Causas	No.	RIESGO Descripción	ANÁLISIS Probabilidad de materialización	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
					VALORACIÓN Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
PROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA									
Planeación Estratégica	Diseña y coordina el proceso de planeación de la Agencia ITRC, en los aspectos técnicos, económicos y administrativos, y elabora, en coordinación con las dependencias de la Agencia - ITRC, los planes estratégicos y de acción, el Plan Operativo Anual y Plurianual y los Planes de Desarrollo Administrativo Institucional y los somete a la aprobación del Inspector General.	1	USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN (POSIBILIDAD DE QUE SE ACCEDA, MANIPULE Y/O DIVULGUE SIN AUTORIZACIÓN LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA O DE RESERVA QUE SE ORIGINE, SUMINISTRE O CUSTODIE EN LA AGENCIA ITRC) 1. Desconocimiento de las políticas de manejo de información 2. Acceso no autorizado a información 3. Fraude interno 4. Actos mal intencionados de terceros	Posible	Preventivo Preventivo Correctivo	REDUCIR EL RIESGO	1.1. Garantizar que cada servidor público de la Agencia suscriba la Política de Confidencialidad, Integridad, Conflicto de Intereses y Tránsito Documental. 1.2. Capacitar al servidor público de la Agencia sobre el manejo de la información institucional 2.1. Entregar un ejemplar del Código de Ética y Buen Gobierno a cada servidor público de la Agencia. 2.2. Sensibilizar a los Servidores Públicos de la Agencia en materia de ética y Buen Gobierno 3. Remitir informe de queja a investigaciones disciplinarias	Experto Líder de Talento Humano	1.1. (N° de servidores públicos de la Agencia activos que suscribieron la política/N° de servidores de la Agencia activos)*100 1.2. (N° de capacitaciones realizadas/N° de capacitaciones programadas)*100 2.1. (N° de ejemplares entregados a los servidores públicos de la Agencia activos / N° de servidores públicos de la Agencia activos)*100 2.2. (N° de sensibilizaciones realizadas / N° de sensibilizaciones programadas)*100 3. (N° de informes de quejas presentados / N° de conductas irregulares detectadas en la dependencia)*100
PROCESO GESTIÓN DISCIPLINARIA									
Recepción y Trámite De Quejas, Reclamos Y Derechos De Petición	Recibir queja, reclamo o derecho de petición proveniente de: (i) ciudadano, (ii) sujetos procesales, (iii) internet, (iv) correo urbano, (v) anónimo, (vi) Informe servidor público, (vii) línea gratuita, (viii) contactenos, (ix) archivo y correspondencia. Dar respuesta según los términos establecidos en la normatividad vigente.	2	INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS LEGALES O NO DAR TRÁMITE	Posible	Correctivo Preventivo	EVITAR EL RIESGO llamado de atención al funcionario que incumple los términos legales o no da respuesta y/o inicio de proceso disciplinario. Control de alerta mediante correo electrónico. Seguimiento a través de tablas dinámicas. Verificar la apertura de la investigación. Promover la denuncia ciudadana a través de los canales dispuesto para este fin.	Subdirector, Coordinador Grupo Quejas, Reclamos y Derechos de Petición Secretaría Técnica	(N° de casos con declaratoria de caducidad administrativa, silencio administrativo o respuesta a derechos de petición por fuera del término legal, prescripción / N° de quejas presentadas o remitidas)*100	
Gestión Disciplinaria	Aborda dos procedimientos: (i) El Procedimiento Ordinario, el cual abarca el procedimiento de recepción y trámite de quejas disciplinarias, la indagación preliminar, la investigación disciplinaria, el desarrollo probatorio, el pliego de cargos, los descargos, los alegatos de conclusión, el fallo de primera instancia, el fallo de segunda instancia y la ejecución del fallo, y el (ii) Procedimiento Verbal, con todas aquellas actividades que involucra su desarrollo, al tenor de lo consignado en la Ley 734 de 2002 y Ley 1474 de 2011	3	IMPOSIBILIDAD DE ADELANTAR UNA INVESTIGACIÓN EFECTIVA Y EFICIENTE	Posible	Preventivo Correctivo Preventivo	EVITAR EL RIESGO Implementación de controles en los términos de la indagación e investigación. Promover las acciones disciplinarias y penales a que haya lugar en los cuales opere el fenómeno de la prescripción, caducidad administrativa o la comisión de un delito. Monitoreo permanente y seguimiento mensual a las indagaciones/investigaciones a cargo de la Subdirección.	Subdirector Coordinadores Abogados Instructores/Contadores	(N° de casos con mora / N indagaciones/investigaciones abiertas)*100 (N° de casos con manejo probatorio y jurídico equivocado / N° indagaciones/investigaciones abiertas)*100 (N° de casos en los cuales se produce el archivo por operar el fenómeno de la corrupción / N° indagaciones/investigaciones abiertas)*100 (N° de casos con violación de la reserva procesal / N° de indagaciones/investigaciones abiertas)*100 (N° de audiencias concluidas / N° de audiencias programadas) *100	
Procesos de Apoyo	Recoge el procedimiento de notificaciones y comunicaciones, el análisis de información y el procedimiento del área técnico-forense.	4	VIOLACIÓN A LA RESERVA LEGAL Y AL PRINCIPIO DE PUBLICIDAD DE LAS ACTUACIONES EN BENEFICIO PROPIO O DE UN TERCERO	Posible	Preventivo	REDUCIR EL RIESGO Establecer protocolos y directivas para el manejo de la información y su confidencialidad. Notificar de acuerdo a los términos establecidos en la Ley.	Subdirector Abogados Instructores/Contadores, Secretaría Técnica.	N° de Autos y fallos por N° de cumplimiento de las notificaciones dentro del término legal.	

PROCESO AUDITORÍA Y GESTIÓN DEL RIESGO										
Gestión del Riesgo	Identificar y priorizar aquellos aspectos de mayor riesgo en la administración de ingresos Nación, en las entidades auditadas, con sus causas, posibles fallas y efectos previsibles. Ejecución del programa anual de inspecciones.	- Ausencia de herramientas seguras para el registro de las denuncias - Conservación inapropiada de los registros de denuncias para posteriores consultas	5	OMISIÓN INTENCIONAL DE DENUNCIAS DE LA CIUDADANÍA	Posible	Preventivo	REDUCIR	Establecer un acuerdo de servicio con el proceso de investigación que permita trasladar de manera segura y confiable las denuncias efectuadas sobre las entidades en mención	Subdirectora SAGR	Acuerdo de servicio suscrito
		- Funcionarios con interés de desviar la atención frente a algún riesgo identificado - Falta de metodologías institucionales - Evaluación efectuada de manera autoritaria o por una sola persona	6	CRITERIOS SESGADOS PARA EFECTUAR LA VALORACIÓN DEL RIESGO	Posible	Preventivo	REDUCIR EL RIESGO	Diseñar y normalizar la metodología de la SAGR para la administración del riesgo, orientada al trabajo desarrollado para las Entidades; esta debe incluir los parámetros para establecer, identificar, analizar y evaluar los riesgos de las mismas, de manera segregada en las actividades asignadas a los funcionarios.	Subdirectora SAGR	Metodología diseñada y estandarizada
Gestión de Inspecciones	Verificar la institucionalidad, legalidad, correcta operación y niveles de control, de los procesos, servicios y datos que administran y ejecutan las entidades auditadas; con el fin de identificar las posibles fallas que vulneren y pongan en riesgo los ingresos de la Nación, ya sea de forma esporádica o sistemática. Ejecución del programa anual de inspecciones.	- Mecanismos de selección de personal inapropiados - Inconformidad del funcionario con aspectos laborales - Ausencia de pautas éticas por parte de la entidad y/o apropiación de las mismas - Acceso a información privilegiada - Desarrollo de actividades que involucren al auditado en espacios aislados o sin control - Desarrollo de inspecciones por un solo funcionario - Baja remuneración salarial con respecto a las personas y al monto auditado	7	TRÁFICO DE INFLUENCIAS, SOLICITAR O ACEPTAR SOBORNOS DURANTE LA PLANEACIÓN Y/O EJECUCIÓN DE LA INSPECCIÓN	Posible	Preventivo	REDUCIR EL RIESGO	1. Establecer como política, la obligación de efectuar las reuniones con el personal de las Entidades solamente en sus instalaciones o en las de la ITRC 2. Establecer como política, la obligación de asistir a las inspecciones y demás reuniones en equipos de mínimo dos funcionarios de la ITRC	Subdirectora SAGR	Política o lineamiento establecido y adoptado
		- Falta de medidas para garantizar de parte de los funcionarios de la Agencia la confidencialidad de la información - Ausencia de mecanismos de seguridad en los equipos de computo de los funcionarios (restricción de uso, cámaras, etc.)	8	MANIPULACIÓN O FILTRACIÓN DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE LAS ENTIDADES (DIAN - UPP - COLJUEGOS)	Posible	Preventivo	REDUCIR EL RIESGO	1. Establecimiento de políticas de seguridad tanto a nivel institucional como en los puestos de trabajo 2. Suscripción de acuerdos de confidencialidad	1. Equipo de tecnología e información 2. Equipo de Talento Humano	1. Políticas de seguridad diseñadas, establecidas e implementadas 2. Acuerdos de confidencialidad suscritos
Análisis y Formulación	Apoyar la programación anual de auditorías a ejecutar en las entidades auditadas; Implementar políticas públicas de detección y prevención de malas prácticas, enfocadas en áreas críticas y procesos claves. Efectuar seguimiento. Implementar estrategias de detección del fraude y conductas disciplinables. Proveer de información a los demás Macroprocesos.	- Asignación intencional de tiempo insuficiente para el desarrollo de la actividad - Intereses particulares por evitar o retrasar la solución de los hallazgos en algún caso en especial - Entidades que no facilitan los espacios, tecnología, ni la información correspondiente	9	SEGUIMIENTO PARCIAL O NULO DE LAS ACCIONES DE MEJORA DE LAS ENTIDADES	Posible	Preventivo	REDUCIR EL RIESGO	Establecer el procedimiento para el seguimiento de las acciones de mejora desarrolladas por las entidades	Subdirectora SAGR	Procedimiento diseñado e implementado
Inteligencia de negocios	Proponer mejoras a los sistemas de gestión y control en las entidades auditadas; que fortalezcan la gestión y mejoramiento en los recaudos tributarios de la Nación. Generar un sistema de alarmas tempranas y fortalecer de los mecanismos de control.	- Ausencia de espacios de análisis - Alta carga de trabajo - Omisión o inexistencia de elementos de planeación que contemplen la actividad de monitoreo - Desviación intencional de atención frente a las alertas generadas	10	DESATENCIÓN INTENCIONAL DE LAS ALERTAS TEMPRANAS GENERADAS PARA LOS PROCESOS	Posible	Preventivo	REDUCIR EL RIESGO	Establecer los procedimientos necesarios para procesar la información y atender alertas de acuerdo con las capacidad operativa,	Subdirectora SAGR	Procedimientos estandarizados
PROCESO GESTIÓN FINANCIERA										
Financiero	Ejecutar y hacer el seguimiento de los recursos de acuerdo con la disponibilidad y las prioridades del gasto, realizar el pago de los compromisos de manera transparente, eficiente y oportuna reconociendo y revelando la información contable y financiera de la Agencia ITRC	Registros no avalados por el ordenador del gasto	11	INCLUSIÓN DE GASTOS NO AUTORIZADOS	Posible	Preventivo	REDUCIR EL RIESGO	Revisión diaria de operaciones financieras	Secretaría General / Líder Financiero	(N° de solicitudes aprobadas por el ordenador del gasto / N° total de solicitudes en el mes) *100
		Registro sin el llenado de requisitos de cadena presupuestal	12	INEXISTENCIA DE REGISTROS AUXILIARES QUE PERMITAN IDENTIFICAR Y CONTROLAR LOS RUBROS DE GASTO				Implementar una directriz para que el 100% de las operaciones en SIF tengan un registro precedente	Secretaría General / Líder Financiero	Reporte de transacciones anuladas en el mes
		Falta de formatos para la verificación de documentos soporte	13	ARCHIVOS CONTABLES CON VACÍOS DE INFORMACIÓN				Implementación de lista de verificación de documentos soporte	Secretaría General / Líder Financiero	Crear e implementar lista de verificación
		Falta de control en el plan de compras	14	AFECTAR RUBROS QUE NO CORRESPONDEN CON EL OBJETO DEL GASTO EN BENEFICIO PROPIO O A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN ECONÓMICA				Implementar documento de justificación de afectación presupuestal que indique su validación y existencia en el plan de compras; así como el aval del Ordenador del Gasto	Secretaría General / Líder Financiero	(N° de solicitudes de CDP con justificación anexa/N° total de solicitudes de CDP en el mes) *100
		Inadecuado control a la programación de PAC	15	TRÁFICO DE INFLUENCIAS				Implementar el comité de PAC	Secretaría General / Líder Financiero	Preferir acto administrativo de la creación del Comité de PAC
									Verificar que las cuentas tramitadas para pago se encuentren programadas	Secretaría General / Líder Financiero

PROCESO GESTIÓN CONTRACTUAL										
Contratación	Orientar y acompañar a las dependencias de la Agencia en los trámites de contratación para la adquisición de bienes y servicios, con el fin de satisfacer las necesidades de la entidad.	1. Falta de claridad, e inconsistencias en la documentación de soporte de la necesidad, y deficiencia en el análisis del mercado que soporta el valor estimado del proceso y/o contrato., así como la no identificación previa y clara de competencias y requisitos que deba cumplir el contratista a seleccionar.	16	ESTUDIOS PREVIOS Y/O PLIEGOS DE CONDICIONES SUPERFICIALES, O MAIPULADOS QUE BENEFIAN A UNA FIRMA O TERCEROS EN PARTICULAR, O HECHOS A LA MEDIDA DE UN PROPONENTE.	Posible	Preventivo	REDUCIR EL RIESGO	1. Revisión periódica del Plan de Compras, junto con la justificación y los documentos soporte de las necesidades de cada dependencia. 2. Apoyo en las normas contractuales. Revisión periódica del Estatuto de Contratación y sus normas reglamentarias.	Los Jefes de Oficina, funcionarios encargados de la elaboración de los documentos y de la evaluación de las propuestas, contando con la asesoría del Grupo de Contratación, serán responsables de las acciones que reduzcan los posibles riesgos.	(Actividades ejecutadas / actividades programadas o solicitadas)*100
		3. No realizar de forma adecuada la verificación y evaluación de las ofertas, accediendo a presiones inusuales para la elaboración de contratos, sin atender las formalidades de ley. 4. Realizar pagos al contratista, sin previo recibimiento a satisfacción por parte del supervisor, del producto y/o servicio contratado.	17	CONTRATAR CON PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE NO SEAN IDÓNEOS, O CON PROPONENTES QUE NO TENGAN LA CAPACIDAD REQUERIDA.	Posible	Preventivo	REDUCIR EL RIESGO	1. Elaboración responsable y concreta de los documentos soporte de cada proceso de selección, dentro de términos prudentes, de acuerdo a lo requerido. 2. Asesorar a los funcionarios de la Agencia en el proceso de contratación.		
PROCESO GESTIÓN JURÍDICA										
Coordinación jurídica y Representación judicial y extrajudicial de la Agencia -ITRC.	Proyectar o revisar oportunamente los documentos, derechos de petición, proyectos de actos administrativos y convenios y la representación judicial y extrajudicial de la Agencia - ITRC	Inadecuada defensa judicial de la Agencia ITRC en beneficio propio o de un tercero	18	INEFICACIA EN LA COORDINACIÓN JURÍDICA Y DEFENSA JUDICIAL DE LA AGENCIA ITRC EN BENEFICIO PROPIO O DE UN TERCERO	Posible	Preventivo	REDUCIR EL RIESGO	Oficina Asesora Jurídica	1. (Fallados a favor y en contra / N° de procesos) *100 2. (N° de consultas y/o derechos de petición resueltos / N° de consultas y/o derechos de petición recibidos) *100 3. (N° de actos administrativos resueltos / N° de actos administrativos solicitados) *100 4. (N° de capacitaciones realizadas / N° de capacitaciones programadas) *100	
		No atender los términos de respuesta de las consultas y derechos de petición y los de los procesos judiciales.								
		Proyectar resolución, dictamen o concepto manifestamente contrario a la ley o en beneficio propio o de un tercero								
		Omita, retarde, rehusa o deniegue un acto propio de sus funciones.								
Manipulación de Información en beneficio propio o de un tercero										
PROCESO EVALUACIÓN Y CONTROL										
Evaluación Independiente	Evaluar de manera independiente los Sistemas de Control Interno, de Gestión de la Calidad, Sistema de Desarrollo Administrativo y demás que por ley correspondan en la Agencia ITRC.	Incumplimiento de restricciones al uso debido de información reservada.	19	USO INDEBIDO DE INFORMACIÓN RESERVADA	Probable	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	1. Conocimiento y suscripción del acuerdo de Confidencialidad a cargo de los Servidores Oficina Asesora de Control Interno	(N° de acuerdos de confidencialidad suscritos/ N° de total de servidores de la OCI)*100	
								2. Servidores de Talento Humano custodios de los acuerdos de confidencialidad	2. (N° de acuerdos de confidencialidad custodiados/N° servidores de la Oficina de Control Interno posesionados)*100	

SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Debido a la reciente creación de la Agencia ITRC, y teniendo en cuenta que inició de manera completa sus funciones a partir del mes de noviembre del año 2012, la entidad no cuenta con un proceso de racionalización de trámites, toda vez, que los procesos estructurados a la fecha, se encuentran en aprobación y consolidación.

No obstante lo anterior, en el diseño de los mismos se ha tomado en cuenta todas las directrices emanadas de la racionalización y mejoramiento de procesos.

Reafirmando lo anterior y atendiendo la directriz impartida en el Comité Sectorial de Planeación Integral de la Gestión del Sector Hacienda, realizado el día 16 de enero de 2013, no se adelantará un Plan de Racionalización de Trámites, por cuanto se reitera que los trámites, procedimientos y regulaciones se encuentran en proceso de elaboración y consolidación para su posterior optimización.

En consecuencia, para la Agencia no aplica el diligenciamiento del formato “Plan de Acción de Racionalización de Trámites”; tanto así, que uno de los objetivos del Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2013, es la implementación y certificación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma NTCGP 1000:2009.

Una de las metas que se busca es la implementación del expediente digital que facilite a los usuarios la aproximación a la entidad.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La Corte Constitucional ha señalado la obligación de las distintas dependencias de la Administración Pública de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que *“En una democracia participativa el derecho a acceder a la información (artículo 20, C.P.) constituye un instrumento indispensable para el ejercicio del derecho político fundamental a participar en “el control del poder político” (artículo 40, C.P.), de lo cual depende la efectividad del principio de responsabilidad política (artículo 133, C.P.), así como la materialización del principio de publicidad que rige la función administrativa (artículo 209 C.P.)”*

En este mismo sentido, la Corte también ha señalado la obligación de las distintas dependencias de la Administración Pública de proporcionar la información necesaria para el ejercicio del control ciudadano, precisando que *“En una democracia participativa el derecho a acceder a la información (artículo 20, C.P.) constituye un instrumento indispensable para el ejercicio del derecho político fundamental a participar en “el control del poder político” (artículo 40, C.P.), de lo cual depende la efectividad del principio de responsabilidad política (artículo 133, C.P.), así como la materialización del principio de publicidad que rige la función administrativa (artículo 209 C.P.)”*

De conformidad con el documento CONPES 3654 de 2010 *“La rendición de cuentas social requiere de una actitud de transparencia en el sector público. Esto remite a la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, la cual debe ser de buena calidad y estar efectivamente publicada o puesta a disposición de los ciudadanos en diversos medios, para llegarle a todos los grupos poblacionales y de interés. El proceso de la información comprende al menos tres etapas: la producción de información, la publicación y difusión y el seguimiento o control de su efectiva disponibilidad para los ciudadanos”.*

Bajo estos parámetros, la Agencia ITRC formuló su Estrategia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía alrededor de los componentes I) Información II) Diálogo e III) Incentivos, así:

Estrategia de Rendición de Cuentas a La Ciudadanía "Doble Vía"

1. COMPONENTE "INFORMACIÓN"

ACTIVIDAD 1.1. Definir la estrategia de difusión de la información de rendición de cuentas

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Elaborar la estrategia de difusión de la información de rendición de cuentas	Elaborar un documento que contenga la estrategia de difusión de la información de rendición de cuentas	Natalia Contreras Reina	01/07/2013	30/09/2013	30	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo
Ejecutar las tareas que integran la estrategia de difusión de la información de rendición de cuentas	Desplegar las tareas que conforman la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía	Natalia Contreras Reina	01/10/2013	31/12/2013	70	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo

ACTIVIDAD 1.2. Caracterizar los Grupos de Interés de la Agencia

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Hacer la caracterización de los Grupos de Interés de la Entidad	Hacer la caracterización de los Grupos de Interés de la Agencia de conformidad con el Direcccionamiento Estratégico Institucional	Germán Insuasty Mora	01/07/2013	30/09/2013	70	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo
Elaborar acta de caracterización de los Grupos de Interés de la Entidad	Elaborar acta de caracterización de los Grupos de Interés de la Agencia y aprobarla en Comité de Dirección	Germán Insuasty Mora	01/07/2013	30/09/2013	30	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo

ACTIVIDAD 1.3. Fortalecer periódicamente la divulgación de información útil a la ciudadanía, enfocada en la rendición de cuentas

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Diseñar un informe de gestión para suministrar datos de interés a la ciudadanía y demás partes interesadas.	Comprende las labores de diseño y definición tanto del esquema de presentación como de los componentes del informe de gestión.	Natalia Contreras Reina	01/03/2013	31/05/2013	30	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo
Validar en Comité de Dirección con la Directora General el esquema y los componentes que conforman el informe.	Se refiere a la realización de una mesa de trabajo con la Directora General para validar el esquema y los componentes del informe de gestión.	Natalia Contreras Reina	01/03/2013	31/05/2013	30	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo
Publicar en la pagina web de la Agencia el informe de gestión.	En los meses de julio de 2013 y enero de 2014, la Agencia ITRC publicará en su página web informes de gestión que suministren información útil a la ciudadanía y a sus grupos de interes.	Natalia Contreras Reina	01/10/2013	31/12/2013	40	Guillermo Gómez Gómez y Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo

ACTIVIDAD 1.4. Fortalecer y mantener la Política de GEL al interior de las entidades

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Centrar la atención en el usuario	Implementar los cuatro criterios recomendados para esta actividad en el Manual GEL 3.1., a saber: 1) Caracterización de Usuarios, 2) Estrategia de Promoción, 3) Accesibilidad, 4) Usabilidad. (Componente Elementos Transversales)	Guillermo Gómez Gómez	01/10/2013	31/12/2013	30	Guillermo Gómez Gómez
Publicar información	Implementar los tres criterios recomendados para esta actividad en el Manual GEL 3.1., a saber: 1) Política Editorial, 2) Publicación de Información, 3) Acceso Multicanal. (Componente Información en Línea)	Natalia Contreras Reina	01/10/2013	31/12/2013	30	Guillermo Gómez Gómez
Publicar datos abiertos	Implementar el criterio Inventario de Información recomendado para esta actividad en el Manual GEL 3.1. (Componente Información en Línea)	Guillermo Gómez Gómez	01/10/2013	31/12/2013	40	Guillermo Gómez Gómez

2. COMPONENTE "DIÁLOGO"
ACTIVIDAD 2.1. Generar espacios presenciales para la rendición de cuentas

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Realizar como mínimo una capacitación en las entidades vigiladas por la Agencia en las que se resalte la importancia y los mecanismos para la rendición de cuentas de la Agencia ITRC.	La Oficina Asesora Jurídica adelantará capacitaciones en las entidades vigiladas por la Agencia en las cuales resaltaré la importancia y los mecanismos para la rendición de cuentas de la Entidad	Martha Yolanda Amaya Salazar	01/07/2013	31/12/2013	50	Monica Cabra, Galia Álvarez Hernández, Robinsón Giraldo Cardona
Participar como mínimo en un encuentro o espacio que promueva la Oficina Asesora de Planeación -OAP del Ministerio de Hacienda y Crédito Público -MHCP	Garantizar la presencia de la Agencia ITRC en al menos un espacio o encuentro que promueva la OAP del MHCP, para presentar a la Agencia ITRC (Misión, Visión, Mapa Estratégico, Resultados, entre otros)	Germán Insuasty Mora	01/07/2013	31/12/2013	50	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo

ACTIVIDAD 2.2. Socializar los resultados de las actividades de rendición de cuentas

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Habilitar icono de Rendición de Cuentas en la Página Web Institucional	El icono debe contener los informes de rendición de cuentas de la Entidad, el documento de divulgación de información útil a la ciudadanía, los datos de contacto institucional, un blog o canal que permita interactuar con la ciudadanía en línea, así como los reportes de resultados de las actividades de rendición de cuentas.	Natalia Contreras Reina	01/07/2013	31/12/2013	100	Guillermo Gómez Gómez

ACTIVIDAD 2.3. Fortalecer la participación ciudadana en la Gestión Institucional

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Definir la estrategia de participación	Establecer la Estrategia de Participación recomendada para esta actividad en el Manual GEL 3.1. (Componente Democracia en Línea)	Natalia Contreras Reina	01/07/2013	30/09/2013	50	Guillermo Gómez Gómez
Desarrollar canales de comunicación con la ciudadanía frente a los servicios y responsabilidades de la Agencia.	Como elemento base para la participación ciudadana, se establecerán y desarrollarán los canales de comunicación.	Natalia Contreras Reina	01/07/2013	30/09/2013	50	German Insuasty Mora

ACTIVIDAD 2.4. Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Realizar la Audiencia Pública conjuntamente con el sector Hacienda	Participar en la Audiencia Pública Sectorial que programe el Ministerio de Hacienda y Crédito Público	German Insuasty Mora	01/10/2013	31/12/2013	70	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo
Habilitar en la Página Web de la ITRC un buzón de rendición de cuentas a la ciudadanía.	Canalizar a través del buzón contactenos@itrc.gov.co las inquietudes, sugerencias etc., que tenga la ciudadanía sobre rendición de cuentas. Dicho link debe estar dentro del icono de rendición de cuentas de la Página Web Institucional.	Guillermo Gómez Gómez	01/07/2013	30/09/2013	30	Gilberto Gómez Gómez

ACTIVIDAD 2.5. Fortalecer y mantener la Política de GEL al interior de las entidades

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Habilitar espacios de interacción	Implementar el criterio Consulta Interactiva de Información recomendado para esta actividad en el Manual GEL 3.1. (Componente Interacción en Línea)	Guillermo Gómez Gómez	01/10/2013	31/12/2013	30	Guillermo Gómez Gómez
Disponer trámites y servicios en línea	Implementar los criterios: 1) Formularios para Descarga, 2) Certificaciones y Constancias y 3) Trámites y Servicios, recomendados para esta actividad en el Manual GEL 3.1. (Componente Transacción en Línea)	Guillermo Gómez Gómez	01/10/2013	31/12/2013	30	Guillermo Gómez Gómez
Abrir espacios para el control social	Implementar el criterio de Rendición de Cuentas recomendado para esta actividad en el Manual GEL 3.1. (Componente Democracia en Línea)	Olga Marcela Jiménez González	01/10/2013	31/12/2013	40	Guillermo Gómez Gómez

3. COMPONENTE "INCENTIVOS O SANCIONES"
ACTIVIDAD 3.1. Convertir a las veedurías, ONGs, en brazos de la Agencia ITRC

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Realizar al menos un (1) encuentro con veedores ciudadanos y ONGs	Realizar al menos un (1) encuentro con veedores ciudadanos y ONGs para presentar a la Agencia ITRC y sus mecanismos de rendición de cuentas	Natalia Contreras Reina	01/07/2013	31/12/2013	70	Germán Insuasty Mora
Publicar informe con los resultados de rendición de cuentas obtenidos a partir de los encuentros con las veedurías y las ONGs	A través de la Página Web Institucional publicar informe con los resultados obtenidos a partir de los encuentros y remitirlo vía correo electrónico a los veedores y a los representantes de las ONGs para su conocimiento	Natalia Contreras Reina	01/07/2013	31/12/2013	30	Germán Insuasty Mora

ACTIVIDAD 3.2. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en servidores públicos

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Realizar campaña de sensibilización en servicio al ciudadano en el primer semestre	Afianzar la cultura de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de la Agencia mediante una campaña de sensibilización en el primer semestre	Francy Elena Palomino Millán	01/04/2013	30/06/2013	20	Yazmin Liliana Moreno
Realizar campaña de sensibilización en servicio al ciudadano en el segundo semestre	Afianzar la cultura de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos de la Agencia mediante una campaña de sensibilización en el segundo semestre	Francy Elena Palomino Millán	01/10/2013	31/12/2013	20	Yazmin Liliana Moreno
Participar en los encuentros sectoriales en el primer semestre	Participar los encuentros sectoriales en el primer semestre del año 2013, con el fin de conocer mejores prácticas de otros entes en temas relacionados con servicio al ciudadano y la Administración Pública	Olga Marcela Jiménez González	01/04/2013	30/06/2013	20	Yazmin Liliana Moreno
Participar en los encuentros sectoriales en el segundo semestre	Participar en los encuentros sectoriales en el segundo semestre del año 2013, con el fin de conocer mejores prácticas de otros entes en temas relacionados con servicio al ciudadano y la Administración Pública	Olga Marcela Jiménez González	01/10/2013	31/12/2013	20	Yazmin Liliana Moreno
Implementar el sistema de denuncias y de atención al ciudadano QRPS	Implementar el sistema de denuncias y de atención al ciudadano QRPS como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo (Componente Interacción en Línea Manual GEL 3.1)	Jorge Adriano Moreno Ponce	01/07/2013	30/09/2013	20	Guillermo Gómez Gómez

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La gestión administrativa que desarrolla la Agencia ITRC se realiza con fundamento en los principios Constitucionales consagrados en el Artículo 209 el cual establece que *“La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley”*.

Dando cumplimiento a las disposiciones que regulan las actuaciones y procedimientos administrativos a la luz de los principios anteriormente señalados, y los contemplados en la Parte Primera de del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 el cual establece en su artículo 1 que *“Las actuaciones administrativas se desarrollarán, especialmente, con arreglo a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad”*, la Agencia se ha propuesto velar porque toda persona que acuda a la entidad reciba una atención efectiva e integral, con un acompañamiento que le permita tener claridad, en cualquier momento, sobre el estado en que se encuentra el trámite de su requerimiento.

Adicionalmente, se procurará que el ciudadano reciba una atención completa, esto es, iniciando por la validación de si el tipo de requerimiento presentado es o no competencia de la Agencia. En caso de no ser así, se orientará a qué institución dirigirse, en dónde se encuentra esa entidad y cuáles son los requerimientos que puedan existir para ser atendidos.

Cuando la solicitud corresponda a temas o asuntos que le competen a la entidad, el servidor público que atiende al ciudadano buscará darle una atención inmediata e integral, que le permita conocer el trámite al que será sometida la solicitud y la forma de realizar el correspondiente seguimiento.

Para garantizar el efectivo despliegue de este componente al interior de la Entidad y de acuerdo con lo establecido en el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, están en funcionamiento o en proceso de implementación los siguientes instrumentos, los cuales clasificamos según el mecanismo al que pertenecen, así:

1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.

- I) Implementación de procesos y procedimientos internos en el marco del Sistema Integrado de Gestión, con la cual se optimizará la entrega de productos y servicios de calidad a nuestros grupos de interés. El Sistema de Gestión de Calidad se implementará en el año 2013 y se certificará en el año 2014.
- II) El diseño y puesta en operación del procedimiento de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición, está previsto para el año 2013.
- III) La identificación de las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano se llevará a cabo dentro de la definición de la Política de Calidad en el año 2013.

2. Afianzar la cultura de Servicio al Ciudadano en los servidores públicos.

- I) La Agencia ITRC promoverá a partir del año 2013, la participación de sus servidores públicos en capacitaciones y sensibilizaciones con el fin de desarrollar las competencias y habilidades necesarias para prestar un servicio al ciudadano óptimo.
- II) En el año 2013, se elaborará el Plan de Incentivos Institucional el cual cobijará también a los servidores públicos que atienden a nuestros usuarios; su implementación se hará a partir del año 2014 con el fin de mantenerlos motivados en el desarrollo de su labor.

3. Fortalecimiento de los canales de atención.

En el año 2013, se diseñarán e implementarán los canales de atención al ciudadano para conocer sus necesidades y sugerencias sobre la gestión de la Entidad. Las herramientas que se tiene previsto implementar son: I) Línea gratuita 018000, II) Conmutador, III) Página Web Institucional, IV) Cuenta de Twitter y el V) Buzón de Quejas y Reclamos.

RECOMENDACIONES GENERALES

Ahora bien, en lo atinente al Capítulo de Recomendaciones Generales del documento guía, la Agencia ITRC ha desarrollado las cuatro estrategias, así:

- I) Gobierno en Línea GEL: Se definieron acciones dentro del Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2013, con el propósito de implementar esta estrategia en la Entidad, y tanto las tareas como el cronograma se han cumplido oportunamente.
- II) Visibilización de los pagos: La información de la ejecución presupuestaria y de pagos de la Agencia se encuentra disponible para consulta de nuestros grupos de interés en el Portal de Transparencia Económica.
- III) Publicación de la Gestión Contractual: La Agencia pública en el Sistema Electrónico de Contratación Estatal –SECOP, la totalidad de las actuaciones de la gestión contractual, en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y postcontractuales de los contratos celebrados o a celebrar.
- IV) Gestión Documental: La Entidad cuenta con un Aplicativo de Gestión Documental administrado por el proceso de Gestión Administrativa, a través del cual garantiza el adecuado manejo de la gestión documental y la organización de los archivos.