

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

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2014

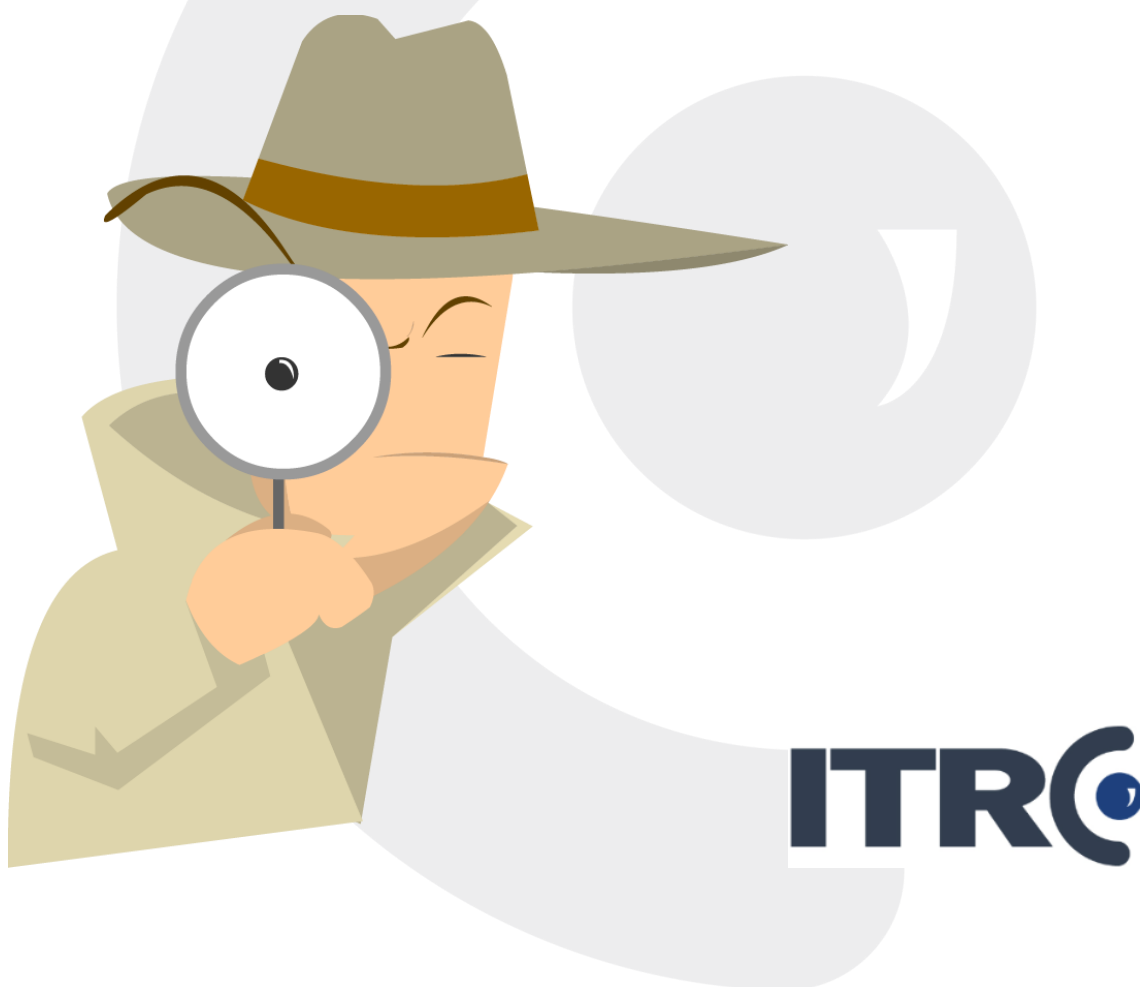


Tabla de Contenido

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 cada responsable de proceso identificó las prácticas ilícitas, impropias, prohibidas o ilegítimas a las cuales está expuesto su proceso y presentó a la Oficina Asesora de Planeación, en la plantilla diseñada para tal fin, un análisis de cada uno de ellos que comprendió las causas, medidas de mitigación, indicadores para su medición, entre otros.

En cuanto a la Estrategia Antitrámites, es preciso señalar que la Agencia en razón a su reciente creación no debe elaborar el Plan de Racionalización de Trámites, no obstante, en el marco del diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, que hace parte del Sistema Integrado de Gestión – SIG, se garantiza que cada proceso y procedimiento adoptado por la Entidad sea simple, eficiente, directo y oportuno para optimizar nuestra gestión y acercar el Estado al ciudadano.

La Rendición de Cuentas se desarrolla a través de la Estrategia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía, la cual contiene las actividades y tareas a realizar en la vigencia 2014 que contribuyen a la consolidación de los componentes de Información, Diálogo, e Incentivos y Sanciones. Con su implementación se busca garantizar la transparencia en la gestión, a través de la interacción entre los servidores públicos de la Entidad, los ciudadanos y los actores interesados en la gestión de la Agencia 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 a los servicios de la Agencia, lo cual 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:

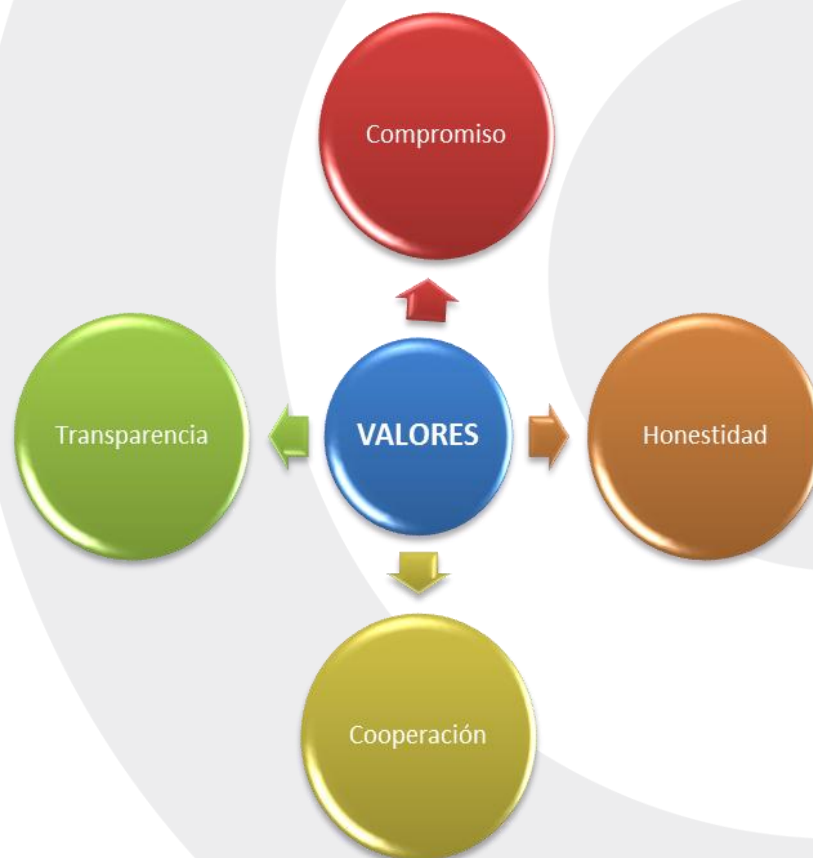
- ✓ Adelantar auditorías y formular recomendaciones sobre los procesos, acciones y operaciones de la DIAN, de la UGPP y de COLJUEGOS entidad administradora del monopolio rentístico de los juegos de suerte y azar.
- ✓ Sin perjuicio del poder preferente del Procurador General de la Nación, tendrá competencia 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.

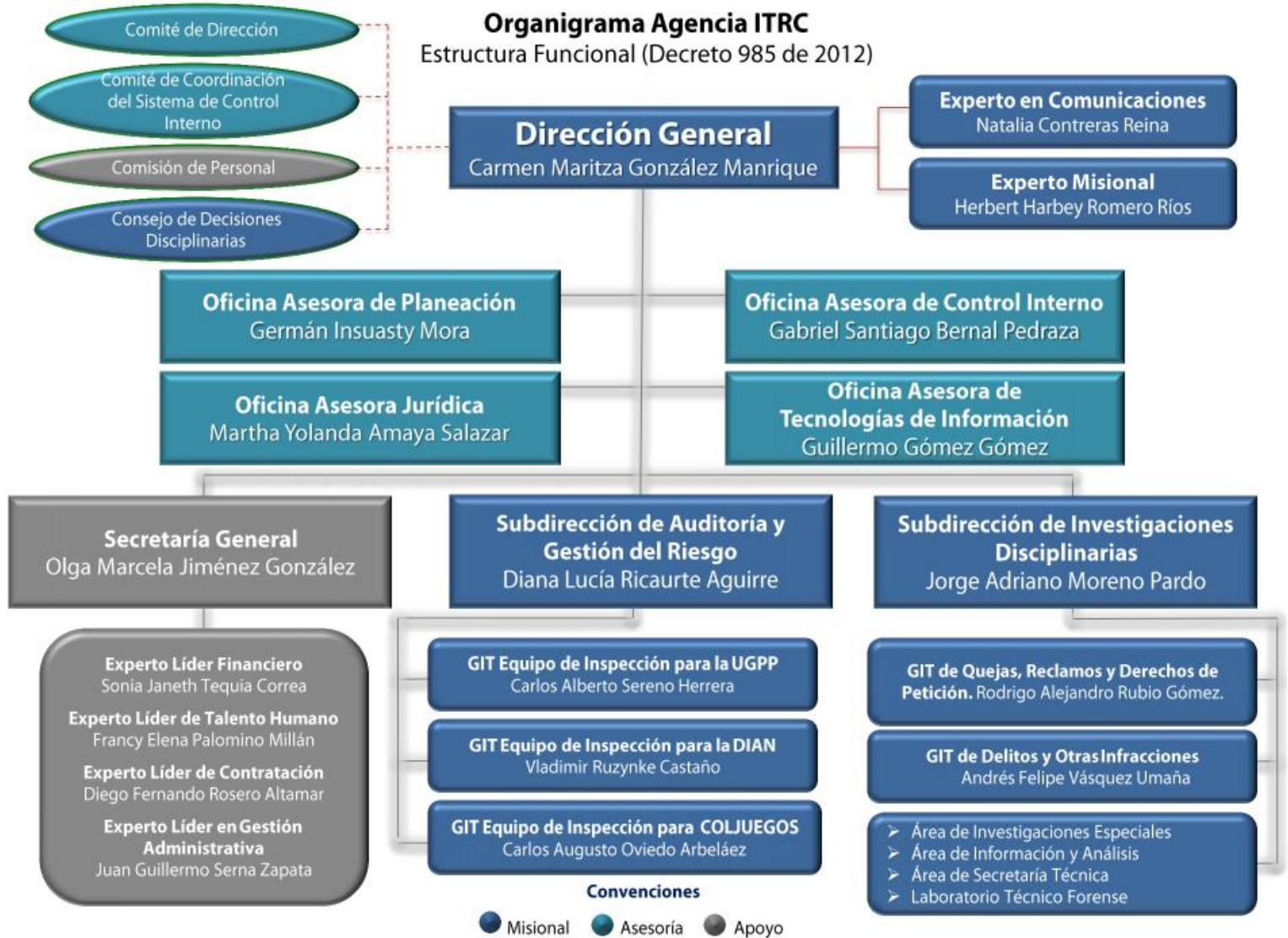
El servidor público de la Agencia no compite, suma fuerzas con los ciudadanos, funcionarios y organizaciones con el propósito de alcanzar objetivos comunes.

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.

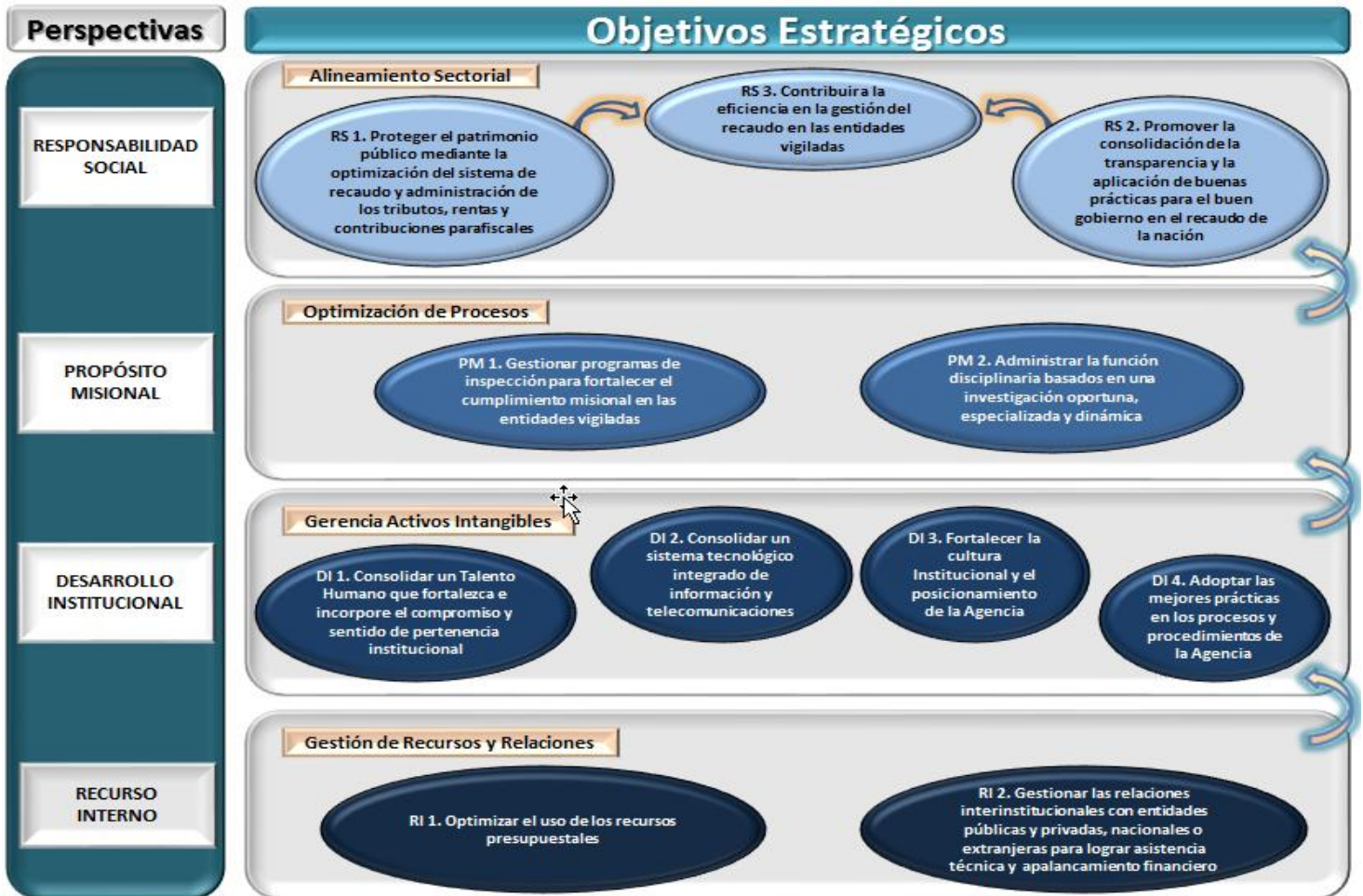
En la Agencia somos transparentes porque hacemos pública y entregamos a las personas interesadas información sobre nuestro funcionamiento, sobre la administración de nuestros recursos humanos, materiales y financieros, sobre los criterios con que tomamos decisiones, sobre la calidad de los bienes o servicios 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	RIESGO		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
		No.	Descripción		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable
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. Desconocimiento de las políticas de manejo de información 2. Acceso no autorizado a información 3. Fraude interno 4. Actos mal intencionados de terceros	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)	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, (x) Punto de Atención. Dar respuesta según los términos establecidos en la normatividad vigente.	No tramitar, o no dar respuesta a las quejas, reclamos o derechos de petición, en beneficio propio o de un tercero.	2	INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS LEGALES O NO DAR TRÁMITE	Posible	Correctivo Preventivo	EVITAR EL RIESGO Requerimiento y/o inicio de acciones pertinentes, 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	Mora en la actuación e inadecuado trámite de la indagación en beneficio propio o de un tercero. Valoración indebida del proceso y de las pruebas, con el fin de facilitar el beneficio propio o de un tercero. Ineficacia de la acción disciplinaria por ocurrencia del fenómeno de la prescripción imputable al servidor o con el fin de obtener un beneficio propio o de un tercero. Violación de la reserva procesal o manipulación de la información en beneficio propio o de un tercero. Dilación de audiencias en beneficio propio o de un tercero	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.	Manipulación de información en beneficio propio o de un tercero Indebida notificación	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 AUDITORIA Y GESTIÓN DEL RIESGO										
Auditoría y Gestión del Riesgo	Formular las políticas y recomendaciones necesarias para el adecuado funcionamiento de las operaciones y procesos (basadas en estándares técnicos), identificando situaciones que dejan en riesgo los ingresos de la Nación con el fin de lograr el aseguramiento de los mismos.	<ul style="list-style-type: none"> -Desestimar sin fundamento información recibida del proceso de gestión disciplinaria -Omitir cifras o actores significativos en el producto del análisis de información de tendencias en la Entidades objeto de inspección -Omitir información generada por los entes de control tanto internos como externos de las Entidades objeto de inspección -Análisis estratégico generado sin el sustento de información verídica y confiable -Decisiones tomadas de manera autónoma por parte de la Subdirección 	5	ESTABLECIMIENTO INADECUADO DE NECESIDADES DE INSPECCIÓN	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Asegurar la entrega de información del proceso de gestión disciplinaria y su análisis conjunto y sustentado por el equipo de trabajo designado. 2. Inclusión de información de los entes de control de las Entidades objeto de inspección en el laboratorio de conocimiento misional. 3. Entrega del documento de análisis estratégico a más tardar el 31 de Enero de 2014 como insumo para establecer las necesidades de inspección para la vigencia 2014-2015 4. Convocatoria mesa de trabajo para establecer necesidades de inspección a más tardar el 17 de febrero de 2014 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Subdirectora SAGR, gestores con rol de contador forense y gestores con rol de analistas de inteligencia de negocios 2. Coordinador de entidad 3. Coordinador de entidad 4. Subdirectora SAGR, Coordinador de Entidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Documento análisis de tendencias 2. Carpeta digital de análisis de riesgos actualizada y alineada con el expediente físico 3. Documento análisis estratégico 4. Mesa de trabajo y ayuda de memoria efectuada
		<ul style="list-style-type: none"> - Asignación de funcionarios a los equipos de inspección con conflicto de interés o intereses particulares. - Análisis basado en información irrelevante o desactualizada de las entidades objeto de inspección - Recopilación de información verbal de las Entidades por un solo funcionario - Calificación de riesgos efectuada de manera autoritaria o por una sola persona - Falta de metodologías institucionales - Omisión o desestimación intencional de atención frente a las alertas generadas en las Entidades objeto de inspección 	6	DESVIACIÓN DE PRIORIZACIÓN DE RIESGOS CRÍTICOS A INSPECCIONAR	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Revisión de los riesgos identificados y priorizados en mesa de trabajo técnica con el equipo de trabajo 2. Revisión de la metodología definida por la SAGR para la priorización de riesgos de las Entidades objeto de inspección 3. Solicitudes de información a las entidades objeto de inspección elaborada por el coordinador de entidad y suscrita por la Subdirectora SAGR. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Subdirectora SAGR Coordinadores de entidad Gestores asignados a la inspección 2. Subdirectora SAGR Gestores con rol de equipo técnico 3. Coordinador de entidad Subdirectora SAGR 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesa de trabajo técnica y ayuda de memoria efectuada 2. Metodología para la priorización de riesgos revisada y ajustada en caso de requerirse 3. (Solicitudes de información respondidas por las Entidades en el tiempo establecido/ Solicitudes de información efectuadas por la SAGR)*100 - Corte trimestral
		<ul style="list-style-type: none"> - Asignación de funcionarios a los equipos de inspección con conflicto de interés o intereses particulares. - Demoras injustificadas en la ejecución de la inspección - Informes de exposición al fraude y la corrupción que no reflejen las situaciones evidenciadas durante la inspección 	7	INSPECCIONES CUYO DESARROLLO NO ESTÉ ALINEADO CON LO PREVISTO	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento a la ejecución del plan de acción de cada inspección 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Coordinador de Entidad Gestor con rol de líder de inspección Subdirectora SAGR 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mesa de trabajo de seguimiento y ayuda de memoria efectuada
		<ul style="list-style-type: none"> - Falta de obligaciones u acuerdos explícitos entre los funcionarios y la Entidad - Información almacenada de forma inadecuada y sin control - Desarrollo de actividades de inspección que involucren al auditado en espacios aislados o sin control - Ejecución de visitas de inspección por un solo funcionario de la SAGR 	8	MANIPULACIÓN, FILTRACIÓN O SOLICITUD DESAUTORIZADA DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE LAS ENTIDADES	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Suscripción de acuerdos de confidencialidad 2. Segmentación de almacenamiento de información de las Entidades objeto de inspección en carpetas electrónicas con acceso segmentado de lectura y escritura 3. Obligación de efectuar las reuniones con el personal de las Entidades objeto de inspección solamente en sus instalaciones o en las de la ITRC, y en equipos compuestos por mínimo dos funcionarios de la ITRC. 4. Desarrollo de sesiones de trabajo para la apropiación del código de ética entre los gestores con función de inspector 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Equipo de Talento Humano 2. Gestor con rol de TIC Coordinador de entidad Equipo designado de cada inspección 3. Coordinador de Entidad Gestor con rol de líder de inspección 4. Gestor encargado del modelo de gestión de conocimiento de la SAGR 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Acuerdos de confidencialidad suscritos 2. Carpetas electrónicas creadas y con responsable de administración asignado 3. Actas de visita, ayudas de memoria, plan de trabajo de cada inspección con sitio de reunión y gestores responsables. 4. Capacitación relacionada con el código de ética y/o demás elementos de gestión de conocimiento que faciliten la apropiación de buenas prácticas por parte de los funcionarios de la SAGR
		<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de espacios de análisis - Alta carga de trabajo - Omisión o inexistencia de elementos de planeación que contemplen la actividad de monitoreo 	9	DESATENCIÓN INTENCIONAL DE LAS ALERTAS TEMPRANAS GENERADAS EN LAS ENTIDADES OBJETO DE INSPECCIÓN	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer cantidad limite de análisis abiertos por cada analista. 2. Elaboración plan de monitoreo y seguimiento de riesgos y plan de prevención de fraude y corrupción con los respectivos responsables 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Subdirectora SAGR Gestor con rol de líder transversal de inteligencia de negocios 2. Coordinador de Entidad Gestor con rol de analista de inteligencia de negocios 	<ol style="list-style-type: none"> 1. (Número de análisis abiertos por analista/5)*100. Resultado igual o menor a 100% 2. Tableros de control por Entidad
		<ul style="list-style-type: none"> - Extracción de información significativa para los análisis - Aplicación de metodologías débiles - Almacenamiento inadecuado de la información a analizar - Generación de fórmulas o condiciones que limiten en el sistema el análisis de la información o alteren el resultado a obtener. 	10	ALTERACIÓN DE LOS ANÁLISIS EFECTUADOS A LA INFORMACIÓN DE LAS ENTIDADES PARA DETECTAR PRESUNTAS FALLAS	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR	<ol style="list-style-type: none"> 1. Creación de copia de las bases de datos recepcionadas para garantizar integridad de la información 2. Documentación de las metodologías empleadas para cada uno de los análisis y justificación de uso 3. Asignación de custodia de la información para los analistas de inteligencia de negocios con supervisión del Coordinador de Entidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestor con rol de líder transversal de inteligencia de negocios y gestor con rol de analista de inteligencia de negocios 2. Gestor con rol de analista de inteligencia de negocios 3. Coordinador de Entidad y Gestor con rol de analista de inteligencia de negocios 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bases de datos recepcionadas de las Entidades/Copias trabajadas de las bases de datos recepcionadas de las entidades 2. Metodologías empleadas en el análisis de la información/ metodologías registradas en el gestor de conocimiento 3. Cantidad de información recibida para análisis de inteligencia de las Entidades/ Cantidad de información asignada formalmente a los gestores con rol de analistas de inteligencia de negocios.

PROCESO GESTIÓN FINANCIERA										
FINANCIERO	Ejecutar los recursos de acuerdo con la disponibilidad y las prioridades del gasto, realizar el pago de los compromisos de manera eficiente	Registro sin el lleno de requisitos de cadena presupuestal	11	REGISTRO QUE PERMITAN IDENTIFICAR LOS SOPORTES DE LA CADENA PRESUPUESTAL	POSIBLE	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	Verificar que el 100% de las operaciones en SIF tengan un registro precedente de acuerdo con la directriz impartida	Secretaría General / Líder Financiero	(N° de operaciones en SIF con registro precedente/N° de operaciones en SIF)*100
		Falta de control en la afectación de los rubros de gasto	12	AFECTAR RUBROS QUE NO CORRESPONDEN CON LA DESAGREGACION DEL GASTO EN BENEFICIO PROPIO O A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN ECONÓMICA				Establecer 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	13	TRÁFICO DE INFLUENCIAS				Verificar que las cuentas tramitadas para pago se encuentren programadas	Secretaría General / Líder Financiero	Documento seguimiento de programación de PAC (Acta)
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 soporte de la necesidad, y deficiencia en el análisis del sector que soporta el valor estimado del proceso y/o contrato, así como la no identificación previa y clara de los requisitos que debe cumplir el contratista a seleccionar.	14	ESTUDIOS PREVIOS Y/O PLIEGOS DE CONDICIONES SUPERFICIALES, O MANIPULADOS QUE BENEFICIAN A UNA FIRMA O TERCEROS EN PARTICULAR, O HECHOS A LA MEDIDA DE UN PROPONENTE.	Possible	Preventivo	REDUCIR EL RIESGO	1. Revisión periódica del Plan de Adquisiciones, junto con los documentos soporte de las necesidades de cada dependencia. 2. Actualización constante y apoyo en la interpretación de 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 bien y/o servicio contratado.	15	CONTRATAR CON PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS QUE NO SEAN IDÓNEOS, O CON PROPONENTES QUE NO TENGAN LA CAPACIDAD REQUERIDA.	Possible	Preventivo		1. Elaboración responsable y concreta de los documentos soporte de cada proceso de selección, dentro de términos prudentes, de acuerdo con lo requerido. 2. Asesorar a los funcionarios de la Agencia en el proceso de contratación, así como coordinar cada una de las etapas del proceso.		
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	16	INEFICACIA EN LA COORDINACIÓN JURÍDICA Y DEFENSA JUDICIAL DE LA AGENCIA ITRC EN BENEFICIO PROPIO O DE UN TERCERO	Possible	Preventivo	REDUCIR EL RIESGO	Verificar y hacer seguimiento a los procesos de la Oficina Asesora Jurídica	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.						Establecer puntos de control en los aspectos vulnerables dentro de los procedimientos		
		Proyectar resolución, dictamen o concepto manifestamente contrario a la ley o en beneficio propio o de un tercero						Establecer puntos de doble revisión jurídica a efectos de controlar los documentos emitidos por la Oficina.		
		Omita, retarde, rehusé o deniegue un acto propio de sus funciones.						Capacitaciones a los funcionarios en el cabal cumplimiento 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 corresponda en la Agencia ITRC.	Incumplimiento de restricciones al uso debido de información reservada.	17	USO INDEBIDO DE INFORMACIÓN RESERVADA	Probable	PREVENTIVO	REDUCIR EL RIESGO	1. Suscripción del Compromiso de Confidencialidad, Integridad de la Información, Conflicto de Interés y Tránsito Documental de la Agencia ITRC por parte de los servidores de la Oficina de Control Interno.	1. El Jefe de la Oficina Asesora de Control Interno verificará que cada servidor público del área suscriba el compromiso	(Compromisos suscritos por los funcionarios de la OACI) / Total de servidores públicos pertenecientes a la OACI)*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 Plan de Racionalización de Trámites, en su lugar, la Oficina Asesora de Planeación garantiza que los procesos y procedimientos aprobados y en proceso de aprobación dentro del Sistema Integrado de Gestión de la Agencia, sean simples, eficientes, directos y oportunos para acercar el Estado al ciudadano.

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 adopción 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 algunos de los objetivos del Plan de Acción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión 2014, son la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con la norma NTCGP 1000:2009, y la implementación del expediente digital que facilite a los usuarios el acceso a los servicios de la Agencia ITRC.

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 e implementar la Estrategia de Promoción de Datos Abiertos

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Elaborar la Estrategia de promoción de Datos Abiertos	Elaborar la Estrategia de Promoción de Datos Abiertos con el acompañamiento de CINTEL	Natalia Contreras Reina	01/07/2014	30/09/2014	30	Juan Pablo Segura Castillo
Ejecutar las tareas que integran la Estrategia de Promoción de Datos Abiertos	Desplegar las tareas que conforman la Estrategia de Promoción de Datos Abiertos	Natalia Contreras Reina	01/10/2014	31/12/2014	70	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo

ACTIVIDAD 1.2. 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
Publicar en la pagina web de la Agencia el Reporte de Información Útil a la Ciudadanía	En los meses de enero de 2014 y julio de 2014, publicaremos en nuestro Sitio Web reportes de información útil para la comunidad en general, para que nuestros grupos de interés conozcan aspectos relevantes de la Entidad y se motiven a participar en la construcción conjunta del proceso de rendición de cuentas institucional.	Germán Insuasty Mora	01/10/2014	31/12/2014	100	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo

ACTIVIDAD 1.3. Fortalecer y mantener la Política de GEL al interior de las entidades

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Publicar datos abiertos	Implementar el criterio Apertura de Datos (Componente Información en Línea)	Guillermo Gómez Gómez	01/07/2014	01/09/2014	100	Cesar Augusto González Forero

2. COMPONENTE "DIÁLOGO"
ACTIVIDAD 2.1. Socializar los resultados de las actividades de rendición de cuentas

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Mantener habilitado el ícono de Rendición de Cuentas en la Página Web Institucional	Asegurar el adecuado funcionamiento del ícono de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía en la Página Web, el cual debe contener el Reporte de información útil a la ciudadanía, los datos de contacto institucional, un blog o canal que permita interactuar con la ciudadanía en línea y socializar los resultados de las actividades de rendición de cuentas	Natalia Contreras Reina	01/10/2014	31/12/2014	100	Guillermo Gómez Gómez

ACTIVIDAD 2.2. Construir de Forma Participativa la Planeación Estratégica Institucional

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Construir de forma participativa con la comunidad el proceso de planeación estratégica institucional	Asegurar la implementación del criterio "Uso de medio electrónicos en el proceso de planeación de la Entidad" desde la fase de "Convocatoria" hasta la fase de "Resultados". La Agencia abrirá para consulta el Plan de Acción Anual 2014, especificando el nivel de participación de la comunidad.	Germán Insuasty Mora	01/04/2014	30/06/2014	100	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo

ACTIVIDAD 2.3. 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 que programe en el año 2014 el Ministerio de Hacienda y Crédito Público	German Insuasty Mora	01/10/2014	31/12/2014	70	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo
Hacer uso de las redes sociales para incentivar y facilitar el diálogo con la ciudadanía.	Hacer uso de las redes sociales (Facebook y Twitter) para incentivar y facilitar el diálogo con la ciudadanía.	German Insuasty Mora	01/10/2014	31/12/2014	30	Natalia Contreras Reina

ACTIVIDAD 2.4. 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 Servicios de Interacción recomendado para esta actividad en el Manual GEL 3.1. (Componente Interacción en Línea)	Guillermo Gómez Gómez	01/10/2014	31/12/2014	100	Cesar Gustavo González Forero

3. COMPONENTE "INCENTIVOS O SANCIONES"
ACTIVIDAD 3.1. 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 electrónicos para interponer peticiones	Implementar el criterio Sistema Móvil de Contacto y QRPS (Componente Interacción en Línea)	Guillermo Gómez Gómez	01/07/2014	30/09/2014	100	Cesar Gustavo González Forero

ACTIVIDAD 3.2. Afianzar la cultura de rendición de cuentas en la Agencia ITRC

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Realizar sensibilización a los servidores públicos de la Agencia ITRC sobre Rendición de Cuentas para incentivar positivamente el desarrollo de la misma en la Agencia ITRC	<p>Realizar sensibilización a los servidores públicos de la Entidad sobre Rendición de Cuentas que abarque los siguientes temas: "Reconocimiento del alcance y utilidad de la rendición de cuentas para la Agencia ITRC" e "Incentivos para fomentar que los ciudadanos pidan cuentas a la Agencia ITRC".</p> <p>En aras de garantizar un mejor desarrollo de esta labor, se buscará el apoyo del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP.</p>	Olga Marcela Jiménez González - Francy Elena Palomino Millán	01/10/2014	31/12/2014	100	Cenaida Rocío Sacristán

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) Adopción e 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 certificará en el año 2014.
- II) En el año 2014, se adoptará dentro del Sistema de Gestión de Calidad, el procedimiento de Quejas, Reclamos y Derechos de Petición que está a cargo de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias.
- III) Se llevarán a cabo acciones dirigidas a la atención integral de las necesidades, expectativas e intereses del ciudadano y de nuestros grupos de interés, identificadas en el documento Planeación Estratégica de la Calidad.

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

- I) La Agencia ITRC continuará promoviendo en el año 2014, 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 2014, se desarrollarán como mínimo dos actividades del Plan de Incentivos Institucional el cual cobijará también a los servidores públicos que atienden a nuestros usuarios, con el fin de mantenerlos motivados en el desarrollo de su labor.

3. Fortalecimiento de los canales de atención.

En el año 2014, se fortalecerán los canales de atención al ciudadano para conocer sus necesidades y sugerencias sobre la gestión de la Entidad. Las herramientas que se tiene previsto fortalecer son: I) Página Web Institucional, II) Uso de Redes Sociales y III) Icono de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Página Web.

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 2014, con el propósito de avanzar en la implementación de esta estrategia en la Entidad.
- II) Visibilización de los pagos: La información de la ejecución presupuestaria y de pagos de la Agencia se encontrará disponible para consulta de nuestros grupos de interés en el Portal de Transparencia Económica, tal como se hizo en el año 2013.
- III) Publicación de la Gestión Contractual: La Agencia publicará 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, al igual que en la vigencia 2013.
- IV) Gestión Documental: La Entidad optimizará en el año 2014 el 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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014

Datos de Contacto Agencia ITRC

Dirección: Calle 93B N° 16-47 Piso 5°

Conmutador 3770400

Dirección General Ext. 1002

Oficina Asesora de Planeación Ext. 1003

Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo Ext. 1040

Subdirección de Investigaciones Disciplinarias Exts. 1023-1021

Secretaría Técnica Disciplinaria Exts. 1025



@AgenciaITRC

contactenos@itrc.gov.co

oficinaplaneacion@itrc.gov.co

www.itrc.gov.co

Marzo de 2014

Bogotá D.C - Colombia