

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015



“No estamos condenados a destapar indefinidamente ‘ollas podridas’ de corrupción. Podemos y debemos prevenirlas. Para lograrlo necesitamos herramientas eficaces e innovadoras de prevención y detección así como el concurso y compromiso de todas las entidades del Estado y de todos los servidores públicos.”

**Carlos Fernando Galán Pachón**



MINHACIENDA



## Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN ..... 3

PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN..... 4

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGÍA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES ..... 9

TERCER COMPONENTE: ESTRATEGÍA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA ..... 11

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO ..... 14

RECOMENDACIONES GENERALES..... 16

## 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.

En ese sentido y en armonía con el Capítulo Sexto de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, la formulación del Plan Anticorrupción de la vigencia 2015 contiene la estrategia establecida por la Agencia ITRC para luchar contra la corrupción y optimizar la atención al ciudadano, la cual se traduce en i) el Mapa de Riesgos de Corrupción con las medidas concreta para mitigarlos, ii) la Estrategia de Racionalización de Trámites, iii) la Estrategia de Rendición de Cuentas y iv) los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

En ese orden de ideas y dado la relevancia que tiene la Estrategia Anticorrupción a nivel gubernamental la Agencia ITRC ha decidido desde el primer momento orientar esfuerzos y recursos para cumplir e implementar efectivamente cada uno de los componentes y requisitos exigidos por la Ley, para coadyuvar en la reducción y mitigación de las conductas de corrupción que pueden impactar negativamente la institucionalidad nacional y, al mismo tiempo, garantizar la mejora de la calidad y accesibilidad a los trámites y servicios que presta la entidad para satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés.

Así mismo, se debe destacar que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2015 fue construido conjuntamente con los líderes de los procesos para asegurar un análisis holístico de la organización y así lograr identificar tanto los riesgos de corrupción y las medidas adecuadas para evitarlos o reducirlos, como las mejores prácticas a implementar en materia de racionalización de trámites y rendición de cuentas para mejorar la atención a la ciudadanía.

También se resalta que esta versión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del año 2015, se enfoca en transmitir a la comunidad las acciones a ejecutar por la entidad y se aleja de los aspectos metodológicos que explican detalladamente la manera de abordar cada componente, ya que estos se tratan ampliamente en guías y manuales especializados elaborados por el Gobierno Nacional, como el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la “Guía de Administración del Riesgo” del Departamento Administrativo de la Función Pública, entre otros.

Lo anterior, con el fin de hacer el Plan más práctico y fácil de consultar para nuestros grupos de interés.

## PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Agencia ITRC, el cual permite a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

ITRC		MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN SIG		
UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL AGENCIA DEL INSPECTOR GENERAL DE TRIBUTOS, RENTAS Y CONTRIBUCIONES PARAFISCALES -ITRC									
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.									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
PROCESO Y OBJETIVO	Causas	RIESGO		Probabilidad de materialización	VALORACIÓN Tipo de control	Administración del riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		No.	Descripción						
<b>MACRO PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>									
<b>Gestión Estratégica</b> Dirigir la gestión integral de la Agencia ITRC mediante la planificación, evaluación y mejora continua de los planes, programas y proyectos, estableciendo pautas tanto para la comunicación institucional como para la relación con los medios de comunicación externa de la organización; optimizando el uso de los recursos, para direccionar y controlar las acciones que permitan el cumplimiento de las responsabilidades misionales de la Agencia ITRC	1. Desconocimiento de las políticas de manejo de información 2. Acceso no autorizado a información 3. Fraude interno 4. Desconocimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos que puede derivar en la publicación de información que atente contra su buen nombre, honra u otros derechos	1	<b>USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN</b> (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)	Possible	1.1 Preventivo 1.2 Preventivo 2.1 Preventivo 3.1 Correctivo 4. Preventivo	Evitar 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 y/o sensibilizar al servidor público de la Agencia sobre el manejo y uso de la información institucional 2.1. Sensibilizar a los Servidores Públicos de la Agencia en materia de ética y Buen Gobierno. 3.1 Remitir informe de queja sobre uso indebido de la información a Control Disciplinario Interno de la Agencia ITRC. 4. Publicar cualquier información misional de la Agencia, teniendo el visto bueno o verificación previa de la Dirección General y en caso de require de la Oficina del Área Jurídica	1.1 a 3.1 Experto Líder de Talento Humano 4. Experto en Comunicaciones	1.1. Servidores públicos de la Agencia activos en el periodo que suscribieron la Política 1.2. Capacitaciones y/o sensibilizaciones realizadas 2.1. Sensibilizaciones realizadas 3. Informes de quejas sobre uso indebido de la información remitidos a Control Disciplinario Interno de la Agencia ITRC 4. Publicaciones sobre temas misionales realizadas con visto bueno o verificación de la Dirección General o de la Oficina Asesora Jurídica
	1. Desconocimiento de la normatividad aplicable al proceso de Gestión Estratégica y de los procedimientos que lo integran 2. Cadena extensa de trámites internos para solicitar publicación/divulgación de información de Ley que dificulte la publicación efectiva de la información 3. Ausencia de controles de parte de la OAP que aseguren la publicación/divulgación de la información de Ley	2	<b>NO PUBLICAR INFORMACIÓN CONSIDERADA PÚBLICA EN EL MARCO DEL PROCESO DE GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>	Possible	Preventivo	Evitar el riesgo	1. Sensibilizar a los servidores públicos sobre la normatividad aplicable al proceso de Gestión Estratégica. 2 y 3. Asegurar que los procesos y procedimientos que participan en la publicación/divulgación de información sobre el proceso de "Gestión Estratégica" sean óptimos.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	1. Sensibilizaciones internas/externas realizadas sobre normatividad aplicable al proceso de Gestión Estratégica en las cuales participaron servidores públicos de la Oficina Asesora de Planeación 2. Revisión realizada a los procesos y procedimientos que participan en la publicación/divulgación de información sobre el proceso de Gestión Estratégica

MACRO PROCESOS MISIONALES									
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ausencia de claridad en los objetivos de las herramientas e instrumentos empleados en el procedimiento de gestión de riesgos</li> <li>2. Ausencia de segregación de tareas de recepción, custodia, análisis, formulación y aprobación de las necesidades de inspección</li> <li>3. Desconocimiento en el manejo de las herramientas de análisis existentes</li> <li>4. Desconocimiento de los elementos y la técnica requerida para identificar y/o establecer una necesidad de inspección</li> <li>5. Falta de herramientas para ejecutar las actividades de análisis y para el almacenamiento de la información</li> <li>6. Falta de competencias para obtener la información requerida y para el manejo de grupos de trabajo</li> <li>7. Falta de claridad en el objetivo y alcance de los análisis a efectuar</li> <li>8. Falta de identificación y relación del producto y los indicadores de eficacia, eficiencia y efectividad asociados a las inspecciones</li> <li>9. Falta de actividades de verificación del hilo conductor del tema y de las fuentes desde donde se originó el problema</li> <li>10. Fallas en la disponibilidad, oportunidad y calidad de la información requerida para el análisis</li> <li>11. Fallas en la documentación del conocimiento proporcionado por las Entidades</li> <li>12. Fallas en la distribución de las responsabilidades</li> <li>13. Fallas en las actividades de acompañamiento, guía y coordinación</li> <li>14. Fallas en las visitas de campo y entrevistas</li> <li>15. Desalineación entre las necesidades con análisis de riesgos y las priorizadas en el PAI o seleccionadas como extraordinarias</li> <li>16. Falta de documentación la medición de la consistencia de las necesidades de inspección propuestas en el análisis de riesgos vs. el punto de vista del Director/Presidente de la Entidad objeto de inspección</li> </ol>	<p><b>3</b></p> <p><b>IMPOSICIÓN O DIRECCIONAMIENTO DE LAS INSPECCIONES ORDINARIAS O EXTRAORDINARIAS A EJECUTAR POR LA SAGR</b></p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir el riesgo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ejecutar mesa de direccionamiento estratégico MDE trimestral o extraordinaria</li> <li>2. Diseñar e implementar talleres de entrenamiento para dar claridad en los objetivos de las herramientas e instrumentos empleados en el procedimiento de gestión de riesgos (fase de prueba)</li> <li>3. Solicitar gestión de capacitación de los software adquiridos por la Agencia ITRC para el análisis de la información</li> <li>4. Entrevistas para el análisis de riesgos atendidas por el mismo nivel jerárquico de la Agencia y de las Entidades</li> <li>5. Ajustar documento manual de funciones SARG con definición de competencias</li> <li>6. Implementar de software especializado para el manejo de la información de la SAGR y sistematización del proceso de auditoría y gestión del riesgo</li> <li>7. Solicitar capacitaciones para fortalecer la habilidad de obtener información y el manejo de grupos de trabajo</li> <li>8. Ejecutar análisis de eficacia, eficiencia y efectividad para los procesos o asuntos a inspeccionar</li> <li>9. Ejecutar Mesa de Direccionamiento Operativo para verificar hilo conductor y desarrollo del proceso o asunto a inspeccionar</li> <li>10. Realizar control de producto no conforme para el documento de análisis de tendencias, análisis estratégico, diagnóstico por eje temático y PAI</li> <li>11. Diseño y consolidación de Comité integrado en principio por la Dirección y la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias como instancia para la aprobación de las necesidades de inspección propuestas por la SAGR</li> <li>11. Documentación de la consistencia de los temas propuestos vs. las necesidades del Director/Presidente de la Entidad</li> </ol>	<p>Subdirector(a) AGR</p>	<p>Número de acciones ejecutadas en el periodo para mitigar el riesgo # 1</p>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de alertas y puntos de control que aseguren la entrega oportuna de los documentos insumo</li> <li>2. Demora injustificada en el agendamiento de las mesas de trabajo y/o gestión inoportuna de la agenda con las Entidades</li> <li>3. Ausencia de claridad en los objetivos de las herramientas e instrumentos empleados en el procedimiento de gestión de riesgos</li> <li>4. Demora injustificada en la ejecución de las actividades</li> </ol>	<p><b>4</b></p> <p><b>MANIPULACIÓN DE LOS TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA ESTUDIAR LAS NECESIDADES DE INSPECCIÓN Y CONCRETAR LAS INSPECCIONES PRIORIZADAS EN EL PAI</b></p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir el riesgo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar alertas a los responsables para el cumplimiento oportuno de los tiempos establecidos en los procedimientos (Documentos Análisis de Tendencias, Diagnóstico por Eje Temático, Análisis Estratégico)</li> <li>2. Autorizar modificación de los tiempos establecidos previa solicitud justificada a la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo</li> <li>3. Asignar responsabilidad de aplicar los puntos de control y lineamientos de los procedimientos de la SAGR, en la actividad de actualización del Manual de Funciones</li> <li>4. Ejecutar mesas de trabajo de acuerdo a lo establecido en el procedimiento, verificable a través del tablero de control de avance de las inspecciones administrado por la SAGR</li> <li>5. Diseñar e implementar talleres de entrenamiento para dar claridad en los objetivos de las herramientas e instrumentos empleados en los procedimientos de Auditoría y Gestión del Riesgo</li> </ol>	<p>Subdirector(a) AGR</p>	<p>Número de acciones ejecutadas en el periodo para mitigar el riesgo # 2</p>	
<p><b>AUDITORIA Y GESTIÓN DEL RIESGO</b> Formular recomendaciones tendientes a asegurar y proteger los recursos de la Nación, originados en los tributos, rentas y contribuciones parafiscales, previo análisis técnico de los procesos, infraestructura, conductas y operaciones de las entidades objeto de inspección. Para cumplir con este objetivo se debe diseñar y ejecutar planes de inspecciones basados en estándares técnicos, que le permitan identificar las situaciones que dejan en riesgo los recursos de la Nación establecer cuáles son las políticas y recomendaciones necesarias para el adecuado funcionamiento de las operaciones y procesos, así como para la protección de las decisiones y conductas de los/las servidores/as públicos/as de acciones de fraude y corrupción</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de motivación y compromiso para la ejecución de las actividades de inspección</li> <li>2. Prueba de recorrido no se encuentra alineada con lo dispuesto en el PI</li> <li>3. Falta de claridad en el objetivo y alcance de los análisis a efectuar</li> <li>4. Problemas con la integridad y aseguramiento de la evidencia</li> <li>5. Desalineación entre el producto y el objetivo del análisis</li> <li>6. Ejecución de pruebas por fuera de los lineamientos previstos por la SAGR</li> <li>7. No se atraviesan la totalidad de instancias de validación definidas para la aprobación del plan de trabajo propuesto</li> <li>8. Desconocimiento de las actividades desarrolladas por los gestores fuera de las instalaciones de la Agencia durante el horario laboral</li> </ol>	<p><b>5</b></p> <p><b>DIRECCIONAMIENTO DE LAS PRUEBAS DE LAS INSPECCIONES PARA MINIMIZAR EL IMPACTO DE LOS HALLAZGOS O LA COMPROBACION DE LOS MISMOS</b></p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir el riesgo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adquirir instrumentos de consulta que permitan dar claridad a los gestores con rol de inspectores, frente a los ejes temáticos abordados en las inspecciones</li> <li>2. Establecer sesiones de re-alimentación de avances con todo el equipo de la SAGR</li> <li>3. Aplicar mesas de seguimiento y actividades de revisión según lo dispuesto en el ciclo de inspección</li> <li>4. Realizar un análisis sobre la posibilidad de establecer controles sobre el avance durante la ejecución del plan de trabajo.</li> <li>5. Diseñar e implementar medición de la evidencia que permita soportar los hallazgos e indicios de las inspecciones</li> <li>6. Elaborar una estrategia conjunta con talento humano para desarrollar actividades encaminadas a lograr mayor compromiso y motivación.</li> <li>7. Monitorear el lineamiento de ejecución de pruebas por mínimo dos inspectores a través del plan de trabajo, de las actas de reunión sostenidas con las Entidades y del formato de actividades desarrolladas por los inspectores fuera de la Agencia ITRC (no pertenece al SGC, se encuentra en versión de prueba)</li> <li>8. Registros de plan de trabajo con visto bueno del equipo de inspección y del coordinador en señal de aprobación (previo a la salida a campo)</li> </ol>	<p>Subdirector(a) AGR</p>	<p>Número de acciones ejecutadas en el periodo para mitigar el riesgo # 3</p>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desalineación entre el producto y el objetivo del análisis</li> <li>2. Falta de competencias para elaborar el análisis</li> <li>3. Omisión de los canales establecidos para la solicitud de información</li> <li>4. Fallas en el aseguramiento de la información y en la implementación de la política de seguridad definida por la Agencia</li> <li>5. Falta de segregación de la función de custodia de la información, de la función de análisis</li> <li>6. Solicitud de información durante el trabajo de campo no contemplada en el plan de trabajo sin la justificación correspondiente</li> <li>7. Deficiencia en el aseguramiento de la información cuando esta es entregada por las Entidades</li> <li>8. Ausencia de inventarios de información diligenciados oportunamente con la información solicitada durante las inspecciones</li> <li>9. Desconocimiento por parte de las oficinas de control interno de las Entidades de la información solicitada por la SAGR</li> <li>10. Información sensible de la entidad recopilada durante el ciclo de inspección sin el aseguramiento de la custodia</li> </ol>	<p><b>6</b></p> <p><b>MANIPULACIÓN, FILTRACIÓN O SOLICITUD DESAUTORIZADA DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE LAS ENTIDADES</b></p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir el riesgo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementar herramienta de Bodega de datos para la información de la SAGR</li> <li>2. Generar documento de aplicación de políticas de seguridad de la Agencia ITRC en la SAGR</li> <li>3. Ejecutar Mesas de trabajo periódicas con la Subdirección para monitorear la administración y seguridad de la información en la SAGR</li> <li>4. Documentar y presentar formalmente a SAGR con la periodicidad determinada un informe de gestión de la información con monitoreo de permisos para el repositorio de información física y electrónica</li> <li>5. Diseñar e implementar talleres de entrenamiento para dar claridad en los objetivos de las herramientas e instrumentos empleados en los procedimientos de Auditoría y Gestión del Riesgo con énfasis en los canales autorizados para las solicitudes de información y las responsabilidades asignadas</li> <li>6. Validación de las solicitudes de información realizadas mediante oficio durante el trabajo de campo contra el soporte correspondiente (plan de trabajo o justificación válida)</li> <li>7. Establecimiento y monitoreo administrativo a las conexiones VPN realizadas con las Entidades</li> <li>8. Ajustes sobre la actividad de administración y monitoreo de los inventarios de información de las inspecciones y sobre los responsables de efectuarla</li> <li>9. Planeación y ejecución de auditorías a las actividades administrativas de gestión documental realizadas para el aseguramiento de la información de las inspecciones</li> </ol>	<p>Subdirector(a) AGR</p>	<p>Número de acciones ejecutadas en el periodo para mitigar el riesgo # 4</p>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Falta de coherencia entre pruebas, evidencias, información, riesgo y control</li> <li>2. Problemas con la integridad y aseguramiento de la evidencia</li> <li>3. Fallas en la redacción de informes</li> <li>4. Falta de segregación de funciones de la persona que elabora y aprueba los Informes de las inspecciones</li> <li>5. Falta de supervisión y verificación de inclusión de las evidencias resaltadas por el equipo de inspección en los informes</li> <li>6. Ausencia de registro de modificaciones efectuadas posterior a la radicación formal de los Informes en la Subdirección</li> <li>7. Falta de registros que evidencien la posición de las entidades frente a los informes y sus solicitudes de modificación</li> </ol>	<p><b>7</b></p> <p><b>ALTERACIÓN INTENCIONAL DE LOS INFORMES DE INSPECCIÓN, EN SUS HALLAZGOS Y/O EVIDENCIAS PARA MINIMIZAR SU IMPACTO O CAUSAR AFECTACIÓN SOBRE ACTORES ADICIONALES</b></p>	<p>Posible</p>	<p>Preventivo</p>	<p>Reducir el riesgo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar registro de revisión de producto no conforme para los informes de las inspecciones en el que se asegure la existencia de las evidencias para cada uno de los hallazgos mencionados</li> <li>2. Generar hoja de control de cambios para las modificaciones que surtan los informes posterior a ser radicados en la Subdirección</li> <li>3. Definición de responsabilidades en manual de funciones sobre responsabilidades de los funcionarios de la SAGR relacionadas con la revisión y aprobación de los informes de las inspecciones</li> <li>4. Elaboración de ayudas de memoria suscritas por la Subdirección en la cual se soporten las mesas de trabajo efectuadas con las entidades para trabajar sobre los informes de inspección</li> <li>5. Desarrollar una herramienta informática que permitan llevar la trazabilidad y coherencia de cada una de las inspecciones.</li> </ol>	<p>Subdirector(a) AGR</p>	<p>Número de acciones ejecutadas en el periodo para mitigar el riesgo # 5</p>	

MACRO PROCESOS MISIONALES									
<b>GESTIÓN DISCIPLINARIA</b> Materializar el poder jurídico de que está dotada la administración pública para investigar y sancionar aquellos servidores públicos (DIAN, UGPP Y COLJUEGOS) que atenten contra la administración y la función pública, mediante la aplicación efectiva y eficiente del procedimiento disciplinario	No tramitar o no dar repuesta a las quejas, reclamos, o derechos de petición, en beneficio propio o de un tercero	8	<b>INCUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS LEGALES O NO DAR TRÁMITE</b>	Posible	Correctivo  Preventivo	Evitar el riesgo	1. Requerimiento y/o inicio de acciones pertinentes, al funcionario que incumple los términos legales o no da respuesta y/o inicio de proceso disciplinario  2. Control mediante la herramienta SIGIL  3. Verificar la apertura de la investigación  4. Promover la denuncia ciudadana a través de los canales dispuesto para este fin	Subdirector, Coordinador Grupo Quejas, Reclamos y Derechos de Petición Secretaria Técnica	1. Casos con declaratoria de caducidad administrativa o silencio administrativo  2. Casos prescritos  3. Derechos de petición respondidos por fuera del término legal
	1. Mora en la actuación e inadecuado trámite de la indagación en beneficio propio o de un tercero  2. Valoración indebida del proceso y de las pruebas, con el fin de facilitar el beneficio propio o de un tercero  3. Violación de la reserva procesal o manipulación de la información en beneficio propio o de un tercero  4. Dilación de audiencias en beneficio propio o de un tercero  5. Pérdida de expedientes	9	<b>IMPOSIBILIDAD DE ADELANTAR UNA INVESTIGACIÓN EFECTIVA Y EFICIENTE</b>	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	1. Implementación de controles en los términos de la indagación e investigación.  2. 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.  3. Monitoreo permanente y seguimiento mensual a las indagaciones/investigaciones a cargo de la Subdirección.	Subdirector Coordinadores Abogados Instructores/Contadores	1. Casos con mora en la actuación evidenciados en la SID  2. Casos con manejo probatorio y jurídico equivocado evidenciados en la SID  3. Casos en los cuales se produjo el archivo por operar el fenómeno de la corrupción  4. Casos con violación de la reserva procesal evidenciados en la SID  5. Expedientes perdidos en la Agencia ITRC
	Indebida notificación	10	<b>VIOLACIÓN A LA RESERVA LEGAL Y AL PRINCIPIO DE PUBLICIDAD DE LAS ACTUACIONES EN BENEFICIO PROPIO O DE UN TERCERO</b>	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Establecer protocolos y directivas para el manejo de la información y su confidencialidad  2. Notificar de acuerdo con los términos establecidos en la Ley	Subdirector Abogados Instructores/Contadores. Secretaria Técnica.	Violaciones a la reserva legal y al principio de publicidad de las actuaciones detectadas en la Agencia ITRC
MACRO PROCESOS DE APOYO									
<b>GESTIÓN JURÍDICA</b> Asistir, asesorar, defender y representar judicial y extrajudicialmente a la Agencia ITRC en los procesos que se instauran en su contra o que esta deba promover, proyectar y revisar documentos y actos administrativos, entre otros, de acuerdo a las funciones correspondientes, dar respuesta a derechos de petición de competencia de la oficina, emitir conceptos jurídicos solicitados y recolectar y actualizar permanentemente el normograma de la Entidad, a través de la realización, aplicación y seguimiento de una serie de procedimientos dando cumplimiento a las normas vigentes, con el fin de proteger a la entidad de cualquier daño antijurídico	1. Vencimientos de los términos en los trámites que se adelantan ante la Oficina Asesora Jurídica, con la finalidad de favorecer o perjudicar a un tercero.  2. Vencimiento de los términos de los procesos judiciales e inadecuada defensa por dolo del responsable  3. Falta de controles o acciones al interior de la Agencia frente al incumplimiento injustificado de los terminos.  4. Acciones tendientes a favorecer a un particular o servidor público por intereses del funcionario de la OAJ.	11	<b>DECISIONES AJUSTADAS A INTERESES PARTICULARES</b>	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Establecer cuadro de control de los documentos que deban ser tramitados por la OAJ, indicando la fecha de ingreso y estableciendo el plazo máximo para dar respuesta.  2. Revisión por parte del Jefe sobre las decisiones y documentos tramitados por los gestores de la OAJ.  3. Atender los lineamientos del Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la Agencia ITRC  4. Realizar las respectivas sesiones del comité de conciliación y representación judicial	Jefe de la Oficina Asesora Jurídica.	1. Términos vencidos en los documentos a cargo de la OAJ  2. Términos vencidos en los procesos judiciales en los cuales es parte la Agencia ITRC  3. Sesiones del Comité de Conciliación y Defensa Judicial de la Agencia ITRC realizadas
<b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b> Gestionar efectivamente el ingreso, permanencia y retiro de los funcionarios de la Agencia ITRC, proporcionando condiciones para el desarrollo de competencias, habilidades, aptitudes y el mejoramiento de la calidad de vida del personal, por medio de adecuadas condiciones físicas y ambientales, a través de la aplicación de programas que conlleven al cumplimiento de los objetivos institucionales, garantizando la calidad en la prestación de los servicios y el desempeño de la entidad.	1. Modificación indebida de la base de datos	12	<b>MANIPULACIÓN DE CERTIFICACIONES</b>	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	1. Remitir Queja a Control Disciplinario Interno	Experta Líder de Talento Humano	Reportes de queja enviados a Control Disciplinario Interno de la Secretaría General
	2. Sobornos 3. Presiones externas o internas 4. Amiguismo				Preventivo	Evitar el riesgo	2. Generar las certificaciones verificando las bases de datos 3. Revisar los soportes de la hoja de vida 4. Proporcionar, en la certificación, datos de contacto en la 5. Agencia ITRC para la verificación de la información 6. Consulta de históricos para salarios y cargos		Certificaciones generadas de acuerdo al procedimiento establecido
	1. Recibir novedades que no cumplen con los requisitos establecidos  2. Pérdida intencional de documentos soporte de las novedades  3. Incluir novedades ficticias, ajustadas o adicionales para favorecer algún servidor  4. Manipulación del sistema de nómina	13	<b>MANIPULACIÓN DE LA LIQUIDACIÓN DE LA NÓMINA</b>	Posible	Correctivo	Evitar el riesgo	1. Remitir Queja a Control Disciplinario Interno	Experta Líder de Talento Humano	Reportes de queja enviados a Control Disciplinario Interno de la Secretaría General
			Preventivo		Evitar el riesgo	2. verificar la liquidación de la nómina ajustado a los procedimientos internos y legales	Liquidaciones de nómina ordinarias y extraordinarias realizadas de acuerdo al procedimiento y normas  Verificaciones realizadas por la Experta Líder de Twlento Humano frente a la liquidación de la nómina		

MACRO PROCESOS DE APOYO									
<b>GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN</b> Dar a todas las áreas de la Agencia ITRC los medios necesarios para que las tecnologías de la información y las telecomunicaciones sean oportunas y eficientes, utilizando la gestión de implementación de soluciones tecnológicas, Administración de centro de cómputo, Atención de servicios al usuario de tecnologías de la información y comunicaciones, Mantenimiento preventivo y correctivo de infraestructura tecnológica, Administración de cuentas de usuario, Gestión de aplicaciones y Ejecución de copias de respaldo y recuperación de la información para proveer servicios tecnológicos a las áreas misionales y de apoyo.	1. Procesos de autorización no adecuados 2. desconocimiento y/o errores en los componentes de los Sistemas de Información encargados de la gestión de la información 3. Ausencia de controles preventivos y detectivos, así como, de control de calidad, sobre la información.	14	<b>INADECUADO MANEJO DE LA INFORMACIÓN</b> (Asociado con la ausencia de medidas preventivas y correctivas de la entidad y de los sistemas tecnológicos que permitan resguardar y proteger la información buscando mantener la confidencialidad, la disponibilidad e integridad)	Casi Seguro	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Definir Políticas generales de administración de Sistemas de Información. 2. Definir Políticas de autenticación de usuarios ante los Sistemas de Información. 3. Elaborar y divulgar los Manuales de usuario y de operación de los Sistemas de Información. 4. Establecer controles de calidad y evaluar los Sistemas de Información. 5. Implementación de módulos de validación de datos en los Sistemas de Información. 6. Generación de archivos de log en el proceso de cargue de información. 7. Implementar controles de control en la generación de reportes. 8. Desarrollar campañas de concientización sobre el uso adecuado de la información. 9. Definir políticas para registro de logs de procesamiento de información. 10. Definir el modelo de intercambio de información. 11. Definir políticas para la implementación de pistas de auditoría. 12. Evaluar controles existentes en los aplicativos.	1 a 10. Oficina Asesora de Tecnologías de la Información 11 y 12. Oficina Asesora de Control Interno	1. Concientización sobre uso adecuado de la información - Campañas realizadas - Funcionarios sensibilizados 2. Implementación de controles en los Sistemas de Información - Controles implementados 3. Implementación de pistas de auditoría en los Sistemas de Información - Pistas de auditoría implementadas 4. Implementación de Logs de cargue de Información - Logs de cargue de información implementados
	<b>INFRACCIÓN DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES</b> Adquisición de infraestructura tecnológica inapropiada (hardware, software, comunicaciones) o desarrollo de soluciones que no satisfagan las necesidades del usuario, ausencia de garantías y contratos de mantenimiento y soporte técnico y personal no calificado para la gestión de procesos contractuales e infraestructura tecnológica.	15	<b>INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA INAPROPIADA</b> (Asociado con la adquisición o existencia de infraestructura tecnológica inapropiada como consecuencia de procesos contractuales sin el lleno de requisitos o que no se ajusta a las necesidades de la Entidad)	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	1. Definición e Implementación de Sistemas de Información (Gestión Expediente Digital, Gestión de Auditoría, Riesgos e Investigaciones Disciplinarias, Software de Correlación de Información, etc). 2. Monitoreo constante de los componentes de la infraestructura tecnológica. 3. Evaluación permanente de requerimientos de software y hardware. 4. Diseñar e implementar un Plan de modernización y mejoramiento de la infraestructura tecnológica - Componente del plan estratégico de sistemas de información. 5. Pólizas de seguro contra todo riesgo.	1 a 4. Oficina Asesora de Tecnologías de la Información 5. Experto Líder en Gestión Administrativa	1. Implementación de Sistemas de Información - Sistemas de Información Conceptualizados 2. Evaluación de Sistemas de Información - Sistemas de Información evaluados 3. Quejas por corrupción - Observaciones por corrupción realizadas 4. Cumplimiento de Planes de Mantenimiento Preventivo y Correctivo - Mantenimientos realizados 5. Tiempo de respuesta de mantenimiento correctivo - Tiempos de respuesta
	No existen, no se difunden o no se aplican políticas de seguridad de la información.	16	<b>INOPERANCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN</b> (Asociado con los procesos que no garantizan un esquema seguro y protegido para la información)	Casi Seguro	Preventivo	Evitar el riesgo	1. Implementar el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información. 2. Definir y divulgar Políticas de administración, seguridad y respaldo de información de la plataforma tecnológica. 3. Definir Esquemas y políticas de autenticación de usuarios ante los sistemas de información. 4. Implementar Software de protección contra virus y programas maliciosos. 5. Establecer mecanismos de vigilancia (Círculo Cerrado de Televisión) y de control de acceso. 6. Diseñar y evaluar el Plan de Contingencia de Servicios de Información de la Entidad y de servicios informáticos contratados y/o concesionados por terceros. 7. Definir el modelo de intercambio de información. 8. Adquirir Pólizas de seguro contra todo riesgo. 9. Definir políticas para la implementación de pistas de auditoría.	1 a 7. Oficina Asesora de Tecnologías de la Información 8. Experto Líder en Gestión Administrativa 9. Oficina Asesora de Control Interno	1. Definición e implementación del SSSI - Número de fases formuladas e implementadas 2. Aseguramiento de la Infraestructura Tecnológica contra todo riesgo - Numero de Componentes asegurados 3. Implementación de Políticas de Seguridad - Políticas de Seguridad Implementadas 4. Mecanismos de vigilancia y Control de Acceso - Mecanismos implementados 5. Definición e implementación del Plan de Contingencia de Servicios de Información - Fases formuladas y probadas
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b> Contribuir de manera adecuada y eficiente a la gestión de los recursos físicos y el manejo de los documentos, dando soporte a los procesos misionales de la Entidad, a través de la formulación de estrategias, el seguimiento, acompañamiento y verificación permanente del cumplimiento de directrices y procedimientos para una adecuada prestación del servicio.	1. Bajo número de servidores públicos para atender el alto volumen de documentos recibidos. 2. Falta de políticas y procedimientos del manejo y custodia de la documentación. 3. Sistemas de información ineficientes o ineficaces.	17	<b>DEFICIENCIAS EN EL MANEJO DOCUMENTAL Y DE ARCHIVO</b>	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	1. Sensibilización en el cumplimiento de los procedimientos de "Gestión Documental" a los funcionarios y contratistas encargados del manejo y custodia del archivo y la gestión documental de la Agencia ITRC. 2. Participar en sensibilizaciones internas o externas sobre el manejo y custodia de los documentos y de la información.	Experto Líder en Gestión Administrativa de la Secretaría General	1. Sensibilizaciones Internas realizadas a los servidores públicos del área sobre los procedimientos de "Gestión Documental". 2. Sensibilizaciones internas o externas en las cuales participaron los servidores públicos del proceso de "Gestión Documental".

MACRO PROCESOS DE APOYO									
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b> Administrar y ejecutar los recursos financieros a través de actividades relacionadas a presupuesto, contabilidad y tesorería para presentar la razonabilidad de la información económica, presupuestal, social y ambiental de la Agencia ITRC	Falta de idoneidad del documento soporte	18	<b>INEXISTENCIA DE REGISTROS QUE PERMITAN IDENTIFICAR Y CONTROLAR LOS RUBROS DE GASTO</b>	Posible	Preventivo	Reducir el Riesgo	Verificar que el 100% de la operaciones en SIF tengan un registro precedente de acuerdo con la directriz impartida	Experta Líder Financiera	Operaciones en SIF realizadas con registro precedente
	Falta de control en la afectación de los rubros de gasto	19	<b>AFECTAR RUBROS QUE NO CORRESPONDAN CON LA DESAGREGACIÓN DEL GASTO EN BENEFICIO PROPIO O A CAMBIO DE UNA RETRIBUCIÓN ECONÓMICA</b>	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	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	Experta Líder Financiera	Solicitudes de CDP con justificación anexa tramitadas
	Inadecuado control a la programación de PAC	20	<b>TRÁFICO DE INFLUENCIAS</b>	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Verificar que las cuentas tramitadas para pago se encuentren programadas	Experta Líder Financiera	Documento de seguimiento de programación de PAC Suscrito
<b>GESTIÓN CONTRACTUAL</b> Adquirir para la Agencia los bienes y servicios requeridos, a través del trámite de las diferentes modalidades de selección contractual establecidas en la ley, para determinar de entre las propuestas presentadas, las que mejor cumplan y satisfagan las necesidades y cometidos de la entidad	Inexactitudes o inconsistencias en la documentación de soporte de los procesos de selección (Justificación, análisis del mercado, definición de perfiles, criterios de evaluación, etc), generando direccionamiento de los mismos.	21	<b>ESTUDIOS PREVIOS Y/O PLIEGOS DE CONDICIONES SUPERFICIALES, O MANIPULADOS EN BENEFICIO DE UN TERCERO EN PARTICULAR, O HECHOS A LA MEDIDA DE UN PROPONENTE.</b>	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Revisión de la documentación que soporta todos los procesos de selección y verificación de su inclusión en el Plan de Adquisiciones, aprobado por la Agencia para la vigencia.	Secretaría General, Líder Contratación, Jefes de las dependencias solicitantes de la contratación, y funcionarios encargados de la elaboración de los documentos, evaluación de las propuestas.	Documentación revisada
	Tráfico de influencias en la selección de contratistas o suministro de información relacionada con el proceso de selección, por fuera de los mecanismos de publicidad establecidos en ley, con el fin de beneficiar a terceros.	22	<b>TRÁMITE DE PROCESOS DE SELECCIÓN DIRECCIONADOS HACIA UN TERCERO O TRAMITADOS SIN EL CUMPLIMIENTO DE LAS ETAPAS EXIGIDAS EN LA LEY.</b>	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Adelantamiento de cada una de las modalidades de selección, de forma coordinada con todas las dependencias, y canalizando toda la información por los medios dispuestos en la norma.		Modalidades de selección adelantadas de acuerdo con los procesos y procedimientos de Gestión Contractual
	Deficiencias en la evaluación de las propuestas presentadas en las diferentes modalidades de selección, o acceder a presiones inusuales para la elaboración de contratos o documentos, sin atender las formalidades de ley.	23	<b>CONTRATACIÓN CON PERSONAS NO IDÓNEAS, O CON PROPONENTES QUE NO CUMPLAN CON LAS CALIDADES EXIGIDAS PARA LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LA AGENCIA</b>	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Elaboración responsable de toda la documentación generada en el proceso de contratación, cumpliendo con todos los requisitos exigidos para cada una de las modalidades de selección.		Documentación del proceso de contratación elaborada con los requisitos exigidos para cada una de las modalidades de selección
MACRO PROCESO GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL									
<b>GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL</b> Evaluar, con independencia y objetividad el Sistema de Control Interno de la Agencia ITRC, y los demás que adopte, verificando el cumplimiento de las normas, planes, programas, proyectos, procesos, procedimientos, modelos, protocolos, manuales, instructivos, guías, políticas, formatos, principios, y demás funciones establecidas, mediante la aplicación de la Guía de Auditoría para Entidades Públicas y demás técnicas y metodologías generalmente aceptadas, para que la entidad pueda cumplir las funciones, metas y objetivos institucionales	En el mapa de riesgos no se tenga plasmada toda la información pertinente y correspondiente para realizar todo el seguimiento al programa anual de auditoría	24	<b>FALTA DE COBERTURA POR UNA INADECUADA VALORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE LA ENTIDAD</b>	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Realizar seguimiento y evaluación a la efectividad e implementación de los controles establecidos.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Evaluación del Mapa de Riesgos de la Entidad realizada
	Información errada e inconclusa por parte de los auditados	25	<b>LA(S) EVIDENCIA(S) UTILIZADA(S) COMO SOPORTE GENEREN DECISIONES ERRÓNEAS</b>	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	Recabar las evidencias de fuentes seguras, utilizando, en lo posible, técnicas de auditoría forense.	Jefe Oficina Asesora de Control Interno	Evidencias utilizadas como soporte que contienen información errada o inconclusa

## SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGÍA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública.

En ese sentido, cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

De ahí que el la Agencia ITRC durante la vigencia 2015 busque garantizar que se simplifiquen, estandaricen, eliminen, optimicen y/o automaticen los procesos, procedimientos y/o trámites existentes, con el fin de acercar al ciudadano a los servicios que presta la entidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de los procedimientos de la organización.

A continuación se detallan las actividades establecidas para la racionalización de los trámites y/o procesos institucionales:

### 1. IDENTIFICACIÓN DE TRÁMITES

**ACTIVIDAD 1.1.** Registrar trámite en el SUIT

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Solicitar al DAFP la inscripción en el SUIT del trámite denominado "Recepción, direccionamiento, trámite y respuesta de quejas, reclamos y derechos de petición" a cargo de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias	<p>Como resultado de la primera y segunda fase de la Estrategia de la Política de Racionalización denominadas "Identificación de Trámites" y "Priorización de Trámites" respectivamente, la Agencia ITRC identificó el trámite "Recepción, direccionamiento, trámite y respuesta de quejas, reclamos y derechos de petición" a cargo de la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias.</p> <p>En ese orden de ideas y con el propósito de lograr la inscripción de dicho trámite en el SUIT y que éste sea visible al ciudadano, se remitirá la información del trámite al DAFP para que surta el respectivo proceso de revisión, aprobación e inscripción en el SUIT.</p>	Germán Insuasty Mora	01/06/2015	30/09/2015	NA	Sandra Milena Granados Rodríguez y Lina Mercedes Durán Martínez

## 2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

**ACTIVIDAD 2.1.** Diseñar e implementar estrategias de racionalización de trámites, servicios y/o procedimientos

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Afinar la automatización del Proceso Misional de "Gestión Disciplinaria" de acuerdo con los requerimientos y opciones de mejora definidos por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias de la Agencia ITRC.	<p>Con el fin de promover la modernización de los Procesos Misionales de la Agencia ITRC, la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias con el apoyo técnico de la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información, deberá afinar la automatización del proceso de "Gestión Disciplinaria" al cierre de la vigencia 2015.</p> <p>La afinación debe ser acorde con las necesidades y mejoras funcionales y técnicas presentadas por la Subdirección de Investigaciones Disciplinarias de la Agencia ITRC a Macroproyectos S.A., firma encargada de la automatización del proceso mencionado.</p>	Jorge Adriano Moreno Ponce	01/10/2015	31/12/2015	1	Coordinadores GIT Disciplinarios
Afinar la automatización del proceso de "Gestión Estratégica" de conformidad con los requerimientos funcionales y técnicos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación de la Agencia ITRC	<p>Con el fin de promover la modernización de los Procesos Estratégicos de la Agencia ITRC, la Oficina Asesora de Planeación con el apoyo técnico de la Oficina Asesora de Tecnologías de la Información, deberá afinar la automatización del proceso de "Gestión Estratégica" en el primer semestre del año 2015.</p> <p>La afinación debe ser acorde con los requerimientos funcionales y técnicos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación de la Agencia ITRC, los cuales están siendo desarrollados e implementados por la firma Pensemos S.A.</p>	Germán Insuasty Mora	01/04/2015	30/06/2015	1	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo
Automatizar al menos el 50% de los procedimientos de la Subdirección de Auditoría y Gestión del Riesgo	Asegurar la automatización del 50% de los procedimientos que conforman el Proceso Misional de "Auditoría y Gestión del Riesgo", para contar con procedimientos modernos soportados en herramientas tecnológicas.	Diana Lucía Ricaurte Aguirre	01/10/2015	31/12/2015	1	Maritza Lizeth Cardenas Cardozo

## TERCER COMPONENTE: ESTRATEGÍA DE RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA

La Agencia ITRC de conformidad con lo señalado en el Documento CONPES 3654 de 2010 "Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos", la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" y el Manual 3.1 de Gobierno en Línea -GEL, establece su Estrategia de Rendición de Cuentas vigencia 2015, con el propósito de afianzar la relación de la Entidad con la ciudadanía.

En ese sentido, la entidad estableció las siguientes acciones para atender las oportunidades de mejora evidenciadas en el Diagnóstico realizado a la Estrategia de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía de la Entidad, con miras a fortalecer la cultura de rendición de cuentas en la UAE Agencia del Inspector General de Tributos, Rentas y Contribuciones Parafiscales -ITRC.

### 1. COMPONENTE "INFORMACIÓN"

**ACTIVIDAD 1.1.** Aumentar el nivel de difusión y facilidad de acceso a la información de rendición de cuentas a la ciudadanía

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Entregar Informes de Gestión y/o de Seguimiento en Rendición de Cuentas a varias organizaciones sociales, a través de medios impresos, magnéticos y/o presenciales	Participar en encuentros que convoquen a organizaciones sociales para hacerles llegar los Informes de Gestión y/o de rendición de cuentas de la Agencia ITRC, con el fin de aumentar la visibilidad de la entidad y recibir retroalimentación frente a la gestión realizada y la manera de presentarla.	Germán Insuasty Mora	01/10/2015	31/12/2015	1	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo
Ejecutar las tareas que integran la Estrategia de Promoción de Datos Abiertos 2014-2015	Desplegar las tareas que conforman la Estrategia de Promoción de Datos Abiertos 2014-2015	Natalia Contreras Reina	01/10/2015	31/12/2015	1	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo
Usar Internet para divulgar el Informe de Gestión y/o de Rendición de Cuentas de la Agencia ITRC	Asegurar que en el primer semestre de la vigencia 2015 se haga uso de Internet (Correos electrónicos, página Web, blogs, twitter, redes sociales, difusión de audio o video (streaming), etc), para divulgar y facilitar el acceso de nuestros grupos de interés a los informes de la Agencia ITRC	Natalia Contreras Reina	01/04/2015	30/06/2015	1	Juan Pablo Segura Castillo
Usar Internet para divulgar el Informe de Gestión y/o de Rendición de Cuentas de la Agencia ITRC	Asegurar que en el segundo semestre de la vigencia 2015 se haga uso de Internet (Correos electrónicos, página Web, blogs, twitter, redes sociales, difusión de audio o video (streaming), etc), para divulgar y facilitar el acceso de nuestros grupos de interés a los informes de la Agencia ITRC	Natalia Contreras Reina	01/10/2015	31/12/2015	1	Juan Pablo Segura Castillo

## 1. COMPONENTE "INFORMACIÓN"

Aplicar una encuesta virtual de satisfacción de los ciudadanos	Aplicar una encuesta con el fin de conocer el nivel de satisfacción de la comunidad respecto del acceso a los informes de gestión y las actividades de rendición de cuentas desarrolladas por la Entidad	Germán Insuasty Mora	01/10/2015	31/12/2015	1	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo
--	--	----------------------	------------	------------	---	----------------------------------

## 2. COMPONENTE "DIÁLOGO"

**ACTIVIDAD 2.1.** Promover la consulta ciudadana frente a temas de interés de la Agencia ITRC

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Realizar consulta a los ciudadanos para conocer los temas de su interés para la rendición de cuentas	Consultar a la ciudadanía cuáles temas relacionados con el quehacer de la Agencia ITRC desea conocer o que se incorporen en los informes de gestión y/o de rendición de cuentas. Para esto, se puede diseñar una encuesta para que la diligencien los particulares o servidores públicos que participan en Encuentros Sectoriales y Ferias de Servicio al Ciudadano, celebraciones, eventos, entre otros.	Germán Insuasty Mora	01/10/2015	31/12/2015	1	Natalia Contreras Reina

**ACTIVIDAD 2.2.** Fortalecer los mecanismos de diálogo en la rendición de cuentas a la ciudadanía

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Solicitar evaluación de la gestión institucional a por lo menos tres organizaciones sociales	Contactar a tres organizaciones sociales y entregarles el informe de gestión institucional 2014 para que realicen una evaluación autónoma de la misma, y nos retroalimenten mediante observaciones o sugerencias que permitan afinar y mejorar la calidad de la información presentada.	Germán Insuasty Mora	01/10/2015	31/12/2015	1	Natalia Contreras Reina

**ACTIVIDAD 2.3.** Construir de Forma Participativa la Planeación Estratégica Institucional

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Abrir para consulta el Plan de Acción Anual 2015 de la Agencia ITRC, para recibir propuestas, observaciones o sugerencias de la comunidad	<p>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".</p> <p>La Agencia abrirá para consulta el Plan de Acción Anual 2015, especificando el nivel de participación de la comunidad.</p>	Germán Insuasty Mora	01/04/2015	30/06/2015	1	Gilberto Eduardo Agudelo Arévalo

**3. COMPONENTE "INCENTIVOS O SANCIONES"**
**ACTIVIDAD 3.1.** Planeación y gestión de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

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	01/10/2015	31/12/2015	1	Cenaida Rocío Sacristan

## CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Esta estrategia es liderada por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Por lo anterior y con el fin de contribuir a la consolidación de dicha estrategia, la Agencia ITRC planteó las siguientes acciones para optimizar el servicio al ciudadano, de acuerdo con las características y el nivel de madurez de la Entidad.

### 1. DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO

<b>ACTIVIDAD 1.1.</b>	Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Calidad
-----------------------	---

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Contratar la ejecución de la auditoría interna al Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia ITRC	Realizar la auditoría interna de calidad para determinar si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, eficiente y efectiva el Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia ITRC, y si éste es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de la NTCGP 1000:2009, y con los requisitos establecidos por la entidad.	Germán Insuasty Mora	01/07/2015	30/09/2015	1	Lina Mercedes Durán Martínez
Realizar la auditoría de seguimiento a la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad	La Auditoría de Seguimiento a la Certificación del Sistema de Gestión de Calidad de la Agencia ITRC, que debe ser realizada por Bureau Veritas, es para asegurar el mantenimiento del Sistema de conformidad con los requisitos establecidos por la NTCGP 1000:2009 y la Agencia ITRC.	Germán Insuasty Mora	01/10/2015	31/12/2015	1	Lina Mercedes Durán Martínez

## 2. AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS

### ACTIVIDAD 2.1.

Desarrollar competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos de la Agencia ITRC

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Participar en capacitaciones, sensibilizaciones y/o encuentros de Servicio al Ciudadano	Con el fin de prestar un servicio al ciudadano óptimo acorde con la misión y valores institucionales, la Agencia ITRC garantizará que servidores públicos de distintas dependencias participen en las capacitaciones, sensibilizaciones y/o encuentros de Servicio al Ciudadano que se realicen durante la vigencia 2015	Olga Marcela Jiménez González - Francy Elena Palomino Millán	01/10/2015	31/12/2015	1	Germán Insuasty Mora

## 3. FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

### ACTIVIDAD 3.1.

Garantizar la continuidad del servicio en los canales de atención al ciudadano de la Agencia ITRC

Nombre de Tarea	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	Peso	Recursos
Asegurar el permanente y adecuado funcionamiento de los canales de atención al ciudadano implementados en la Agencia ITRC	Garantizar la continuidad y disponibilidad del servicio de la página Web, las redes sociales empleadas por la Entidad y el espacio virtual de rendición cuentas de la página Web, con el fin de atender adecuadamente los requerimientos de la comunidad	Guillermo Gómez Gómez	01/10/2015	31/12/2015	1	Natalia Contreras Reina

## RECOMENDACIONES GENERALES

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

- I) Gobierno en línea GEL: Ejecutar las actividades establecidas en el Plan de Acción para la Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea 2014-2015, con el propósito de cumplir 100% las metas fijadas por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- II) Visibilización de los pagos: La información de la ejecución presupuestaria y de pagos de la Agencia debe estar disponible para consulta de nuestros grupos de interés en el Portal de Transparencia Económica, tal como se hizo en las vigencias 2013 y 2014.
- III) Publicación de la Gestión Contractual: La Agencia debe seguir publicando 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 las vigencias 2013 y 2014.
- IV) Gestión Documental: La Entidad afinará en el año 2015 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 de la Agencia ITRC.

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2015

## 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](mailto:contactenos@itrc.gov.co)

[oficinaplaneacion@itrc.gov.co](mailto:oficinaplaneacion@itrc.gov.co)

[www.itrc.gov.co](http://www.itrc.gov.co)

Enero de 2015

Bogotá D.C - Colombia