



# UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión  
del Riesgo de Desastres



## **Informe de Seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO**

III Cuatrimestre 2024

## Contenido

1. Introducción .....	2
2. Objetivo .....	3
3. Alcance .....	3
4. Metodología .....	3
5. Marco legal .....	3
6. Desarrollo del informe .....	4
6.1 Análisis de las actividades cumplidas parcialmente .....	7
6.2 Análisis actividades cumplidas al 100% 3er Trim .....	9
7. Controles establecidos .....	14
8. Riesgos indentificados .....	15
9. Recomendaciones .....	15
10. Conclusiones .....	16
11. Salvaguardas .....	17

## 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno (OCI) en cumplimiento a las funciones proferidas en la Ley 87 de 1993, artículo 12, literal e, a los Decretos 648 de 2017, 1499 de 2017 y al decreto 1081 de 2015, artículo 2.1.4.6., por medio de la cual se establece que el Jefe de Control Interno deberá “hacer seguimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del cumplimiento de las actividades comprometidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC” definidos para cada vigencia, en el presente informe se desarrollan el seguimiento a las actividades que de acuerdo a su fecha determinada de ejecución por parte de la administración debieron tener cumplimiento para el tercer cuatrimestre de 2024.

Respecto a la construcción de la herramienta definida por la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (UNGRD), la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73° establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que contemplará, entre otras, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Conforme lo anterior la metodología incluye cinco (5) componentes autónomos e independientes:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de Trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Complementariamente cuenta con un componente de iniciativas adicionales que permite fortalecer la estrategia frente a la lucha contra la corrupción.

## 2. OBJETIVO

Efectuar seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas por la UNGRD en cada componente del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) definido para el tercer trimestre de 2024, establecer recomendaciones y conclusiones.

## 3. ALCANCE

Dentro del seguimiento realizado por parte la OCI se tendrán en cuenta aquellas actividades que de acuerdo a su fecha de ejecución debieron cumplirse durante el tercer cuatrimestre de 2024.

## 4. METODOLOGÍA

Se tomó como base la matriz de seguimiento elaborada por la oficina de Planeación, que solicitó información a las áreas a través de comunicación interna No. 2024IE08988, con las indicaciones para realizar el reporte y cargar las evidencias de la ejecución.

Así mismo, la oficina de Planeación estableció el siguiente link de cargue de evidencias

[https://drive.google.com/drive/folders/17Qgm2W1OcxcQY4U3fedU7I6xkENrtuPd?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/17Qgm2W1OcxcQY4U3fedU7I6xkENrtuPd?usp=drive_link)

Se procedió a efectuar el seguimiento de las actividades ejecutadas y con avance del tercer cuatrimestre de 2024 de la UNGRD para cada componente del PAAC, y evaluar si las evidencias reportadas corresponden al cumplimiento de las acciones del PACC.

## 5. MARCO LEGAL

- Constitución Política de Colombia 1991. Art. 209 y 269.
- Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.

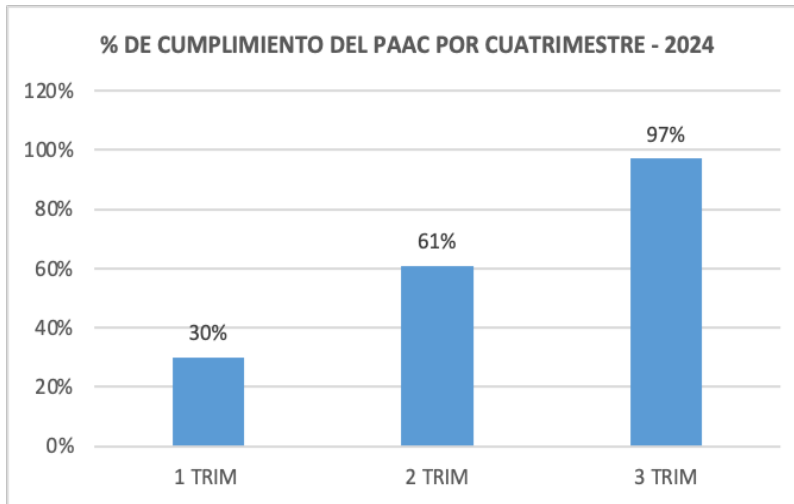
- Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”.
- Decreto 1083 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 124 de 2016. Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Circular Externa 100-020-2021. Lineamientos para la formulación de las Estrategias de Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y Servicio al Ciudadano en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022.
- Documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, versión 2 de 2015.
- Guía para la gestión del riesgo de corrupción, versión 6 del DAFP

## **6. DESARROLLO DEL INFORME**

Este informe tiene como objetivo presentar el estado de cumplimiento de las actividades planificadas en la matriz del PAAC y verificadas por la Oficina de Control Interno (OCI). Se detallan los avances, resultados y observaciones correspondientes a cada actividad, con el fin de garantizar la transparencia, el seguimiento de los compromisos establecidos y su cumplimiento para el tercer cuatrimestre de 2024.

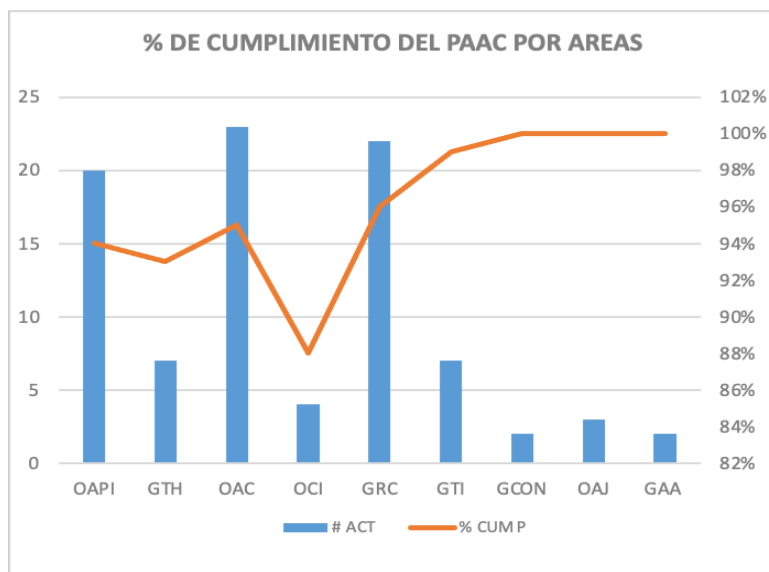
Para este año, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) se trazó la meta de cumplimiento de 51 actividades, dentro de los 5 componentes:

1. Gestión de riesgo de corrupción
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Atención al ciudadano
5. Transparencia y acceso a la información



Gráfica 1: Describe el porcentaje de cumplimiento por cuatrimestre  
Fuente: Elaboración propia OCI

Dentro de los reportes registrados por las áreas, para el primer cuatrimestre de 2024, el PAAC fue cumplido en un 30%, para el segundo cuatrimestre fue cumplido en un 61.3% y para el tercer cuatrimestre se alcanzó un 97% de cumplimiento, quedando tan solo 5 actividades ejecutadas por debajo del 100%.



Gráfica 2: Describe el porcentaje de cumplimiento por áreas

Fuente: Elaboración propia OCI

La gráfica No 2 nos describe que para la vigencia 2024, la entidad estableció una meta de 51 acciones dentro del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), distribuidas entre áreas responsables y corresponsables. Aunque todos los líderes de procesos deben contribuir al cumplimiento del PAAC, las áreas con actividades específicas a reportar fueron las siguientes:

- Oficina Asesora de Comunicaciones (OAC): 23 actividades, principalmente relacionadas con publicaciones y piezas de comunicación.
- Grupo de Relacionamento Ciudadano (GRC): 22 actividades.
- Oficina Asesora de Planeación e Información (OAPI): 20 actividades.
- Grupo de Talento Humano (GTH) y Grupo de Tecnologías de la Información (GTI): 7 actividades cada uno.
- Oficina de Control Interno (OCI): 4 actividades.
- Oficina Asesora Jurídica (OAJ): 3 actividades.
- Grupo de Gestión Contractual (GCON) y Grupo de Apoyo a la Administración (GAA): 2 actividades cada uno.

De estas actividades, la gráfica No 2 en la barra roja nos indica en qué porcentaje las áreas contribuyeron al cumplimiento al 97% de los objetivos del PAAC destacándose GCON, OAJ, GAA, GTI, GRC y OAC con porcentajes superiores al 95%, mientras que OAPI, GTH, y OCI con porcentajes inferiores al 95%, y se encuentran distribuidas así:

- GCON, OAJ y GAA: 100% de ejecución.
- GTI: 99% de cumplimiento.
- GRC: 96% de ejecución.
- OAC: 95% de cumplimiento.
- OAPI: 94% de ejecución.
- GTH: 93% de cumplimiento.

- OCI: 88% de ejecución.

El cumplimiento consolidado del PAAC alcanzó un 97% en total, reflejando un alto nivel de ejecución por parte de las áreas involucradas.

Al evaluar el consolidado general reportado para el tercer trimestre, se observa que, del total de 51 actividades, 46 fueron cumplidas al 100% y 5 fueron ejecutadas en un porcentaje menor al 100%. De las 46 actividades cumplidas al 100%, 19 se cumplieron en el primer y segundo trimestre y 27 en el tercer trimestre.

## **6.1 ANALISIS DE ACTIVIDADES CUMPLIDAS PARCIALMENTE (5 ACTIVIDADES):**

La OCI identificó 5 actividades que tienen avances parciales y su nivel de ejecución es inferior al 100%, estas requieren atención especial para su completa implementación y cabal cumplimiento, a continuación, las describimos detalladamente:

### **6.1.1 Sensibilización sobre el PAAC (Actividad 11):**

- Se realizó la socialización en el segundo semestre, pero no se cumplió con la capacitación del primer semestre. **Cumplimiento: 50%.**
- **Recomendación:** Completar las capacitaciones pendientes y asegurar una mayor participación de los colaboradores.

### **6.1.2 Lineamientos de relacionamiento ciudadano (Actividad 26):**

- La Política de Relacionamiento Ciudadano se encuentra en ajustes por observaciones de la Secretaría General, pendiente de concepto de la OAJ, firma del Director y posterior socialización. **Cumplimiento: 70%.**



- **Recomendación:** Agilizar el trámite de conceptos y firmas al interior de la entidad y posterior a la formalización socializar al interior de la entidad de manera oportuna.

### **6.1.3 Estrategia de Lenguaje Claro (Actividad 32):**

- Se realizaron sesiones de capacitación, pero no se adjuntó el cronograma de trabajo, como se indicó en los entregables. **Cumplimiento: 50%.**
- **Recomendación:** Adjuntar el cronograma de trabajo para garantizar la verificación completa frente a la realización de actividades.

### **6.1.4 Acciones de mejora en canales de atención (Actividad 29):**

- Aunque se implementó el Chat Bot, persisten fallas en el sistema de PQRSD. **Cumplimiento: 90%.**
- **Recomendación:** Resolver las fallas técnicas en el sistema de PQRSD para garantizar su funcionamiento óptimo.

### **6.1.5 Acciones en la estrategia del Código de integridad (Actividad 50):**

- Aunque la GTH planificó el desarrollo de 63 actividades dentro del cronograma del Código de Integridad, tan solo se ejecutaron 52 actividades. **Cumplimiento: 90%.**

- **Recomendación:** Completar las actividades faltantes puesto que son fundamentales para el conocimiento del código de identidad y su interiorización.

A continuación, damos a conocer la matriz de evaluación realizada por la OCI de las 5 acciones:

ACT #	NOMBRE O DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE (S) DE LA ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO 3- % AVANCE	SEGUIMIENTO OCI
11	Realizar un espacio de sensibilización en cada semestre al interior de la UNGRD en temas relacionados con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	1/04/24	30/11/24	Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Planeación e Información Grupo de Talento Humano	50%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirma que el segundo semestre del 2024, con el apoyo del GTH, se socializó el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC), así como el Programa de Transparencia y Ética Pública, con la participación de 24 personas, incluidos los Líderes Estratégicos de la UNGRD. No obstante, la actividad se considera cumplida solo en un 50%, ya que no se realizó la capacitación del primer semestre por parte de la OCI. Se recomienda completar las capacitaciones programadas y asegurar una mayor participación de los colaboradores.
26	Formular los lineamientos de operación para dar cumplimiento a las cuatro líneas de relacionamiento con el ciudadano: Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana en la Gestión Pública, Transparencia y Acceso a la Información Pública y Racionalización de Trámites	1/04/24	31/07/24	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación e Información Grupo de Talento Humano	70%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirma que existe un documento con la Política de Relacionamiento Ciudadano, el cual se encuentra en la Secretaría General pendiente de firma. Esto indica que aún está en trámite de formalización y socialización. Por lo tanto, la actividad se evalúa con un 70% de cumplimiento.
29	Desarrollar acciones de mejora para ampliar cobertura en los canales de atención	4/03/24	30/12/24	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano Grupo Tecnologías de la Información Oficina Asesora de Comunicaciones	90%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirma que en el mes de noviembre se puso en operación el Chat Bot, el cual ya está disponible en la página web. No obstante, debido a fallas en el sistema de PQRSD, se solicitó al GTI un ajuste en la plataforma. En consecuencia, la actividad se evalúa con un 90% de cumplimiento, hasta que se resuelva la incidencia.
32	Dar continuidad a la implementación de la estrategia de Lenguaje Claro en la UNGRD de forma gradual.	1/03/24	30/10/24	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano Oficina Asesora de Planeación e Información Oficina Asesora de Comunicaciones	50%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirmó que la GRC llevó a cabo sesiones sobre lenguaje claro para todo el personal de la entidad, mientras que la OAPI organizó espacios internos para su equipo de trabajo, en total 5 sesiones. Aunque la acción se ha cumplido, la OCI recomienda adjuntar el cronograma de trabajo, tal como se indicó en los entregables, para asegurar la verificación completa del cumplimiento de la actividad. Se evalúa el cumplimiento al 50% teniendo en cuenta que no hay plan de trabajo.
50	Desarrollar actividades al interior de la entidad en temas relacionados con el Código de Integridad.	4/03/24	19/12/24	Grupo de Talento Humano. Oficina Asesora de Comunicaciones	83%	Tras revisar la evidencia, la OCI confirmó que la GTH planificó un total de 63 actividades en el cronograma del Código de Integridad, con el objetivo de fomentar su conocimiento y apropiación dentro de la entidad. De estas, se ejecutaron 52, alcanzando un cumplimiento del 83%. Se recomienda culminar con estos importantes espacios académicos.

## 6.2 ANALISIS ACTIVIDADES CUMPLIDAS AL 100% 3ER TRIM (27 ACTIVIDADES):

Dentro de las 51 actividades reportadas para el tercer trimestre, 19 de ellas fueron registradas en el seguimiento como cumplidas al 100% en el primer y segundo cuatrimestre. Por otra parte, 27 actividades reportadas fueron cumplidas al 100% en el tercer cuatrimestre, para un total consolidados de 46 actividades reportadas al cumplidas al 100%.

Estas cifras nos muestran el alto grado de compromiso de las áreas frente al cumplimiento del PAAC, contribuyendo al logro de los objetivos en sus cinco componentes. La ejecución comprometida del PAAC fue fundamental para el fortalecimiento institucional, principalmente en los siguientes aspectos:

**6.2.1 Socialización y Divulgación del PAAC:** A través de actividades como la 1 y la 2, se realizaron jornadas de inducción y se publicaron piezas comunicativas internas y externas para facilitar la comprensión del PAAC.

**6.2.2 Monitoreo y Seguimiento de Riesgos de Corrupción:** En actividades como la 14, 16 y 17, se llevaron a cabo monitoreos permanentes y se publicaron informes que fortalecen los mecanismos de control y transparencia.

**6.2.3 Rendición de Cuentas y Participación Ciudadana:** Las actividades 23, 24 y 25 incluyeron la realización de audiencias públicas para la rendición de cuentas, el seguimiento al Plan de Participación Ciudadana y la publicación de informes, garantizando el contacto permanente con los ciudadanos y el cumplimiento de la ley de transparencia.

**6.2.4 Actualización y Publicación de Información:** En actividades como la 41, 42 y 47, se actualizaron contratos adjudicados y en ejecución, se dieron a conocer procesos de selección en curso y se revisaron inventarios de activos de información, entre otras publicaciones, facilitando el acceso transparente a la información pública.

**6.2.5 Fortalecimiento de Canales de Atención y Capacitación:** A través de actividades como la 30 y 45, se implementaron mejoras en los canales de atención, como el Chat Bot, y se realizaron capacitaciones en servicio al ciudadano y lenguaje claro, promoviendo una atención más eficiente y accesible al ciudadano.

**6.2.6 Transparencia y Acceso a la Información:** Las actividades 36 y 38 se enfocaron en fortalecer la transparencia en la gestión pública, asegurando que la información relevante esté disponible y actualizada para los ciudadanos.

Estos ejemplos, son una muestra clara que las adecuadas implementaciones de estas acciones le permiten a la entidad mejorar en sus procesos, hacer un monitoreo permanente y garantizar una gestión más transparente, participativa y eficiente. Para tener un mayor detalle, a continuación, se relaciona la matriz de seguimiento con la evaluación hecha por la OCI de cada una de las acciones evaluadas para el tercer trimestre de 2024.

ACT #	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	FECHA INICIO	FECHA DE TERMINACIÓN	RESPONSABLE(S) DE LA ACTIVIDAD	SEGUIMIENTO 3-	SEGUIMIENTO OCI
					% AVANCE	
1	Socializar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC en el marco de las jornadas de inducción lideradas por el Grupo de Talento Humano	31/01/24	31/12/24	Oficina Asesora de Planeación e Información Grupo Talento Humano	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirmó que el GTH realizó 4 inducciones institucionales y la OAPI socializó el Plan Anticorrupción, el Plan de Atención al Ciudadano y el Programa de Transparencia y Ética Pública. Esto asegura el cumplimiento total (100%) de la actividad prevista.
2	Divulgar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2024 a través del esquema de publicaciones internas y externas	1/02/24	9/11/24	Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación e Información	100%	Verificada la evidencia, la OCI confirma que la OAC desarrolló piezas de comunicación externa e interna sobre el PAAC, asegurando su comprensión y relevancia para todos los públicos y manteniendo vigencia sobre la importancia del PAAC. La actividad se completó al 100% cumpliendo con el objetivo.
14	Realizar el tercer monitoreo a los mapas de riesgo de corrupción	2/12/24	30/12/24	Oficina Asesora de Planeación e Información Líderes de proceso / proyecto	100%	Tras verificar las evidencias, se confirmó que la OAPI realizó un seguimiento detallado con los líderes de cada proceso, consolidando el mapa final de Riesgos y Oportunidades (RyO). También acompañó a la Dirección General en el monitoreo cuatrimestral de los riesgos identificados, incluyendo su actualización, validación y análisis. El 27 de diciembre de 2024, notificaron a la OCI la finalización de la actividad y confirmaron que el mapa actualizado fue cargado en la plataforma Neogestión y publicado en la página web institucional. Por tanto, las actividad se reporta ejecutada al 100%
16	Realizar el segundo seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción y publicación de Informe en página web de la UNGRD	2/09/24	13/09/24	Oficina de Control Interno Líderes de proceso / proyecto	100%	Tras verificar la información, se confirma que la OCI elaboró el Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos y Oportunidades para el II cuatrimestre de 2024, el cual fue enviado a la Oficina de Comunicaciones de la UNGRD el 16 de enero de 2025 y publicado en la página web institucional en la siguiente ruta: <a href="https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-Control-Interno.aspx">https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-Control-Interno.aspx</a> . Se recomienda asegurar el cumplimiento de los plazos legales para la entrega de informes, y se reporta que la actividad ha sido cumplida al 100%.
17	Realizar el tercer seguimiento a los mapas de riesgos de corrupción y publicación de Informe en página web de la UNGRD	2/01/25	16/01/25	Oficina de Control Interno Líderes de proceso / proyecto	100%	Tras verificar la información, se confirma que la OCI elaboró el Informe de Seguimiento al Mapa de Riesgos y Oportunidades para el III cuatrimestre de 2024, enviado el 17 de enero de 2025 a la Oficina de Comunicaciones de la UNGRD y publicado en la página web institucional en la siguiente ruta: <a href="https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-Control-Interno.aspx">https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-Control-Interno.aspx</a> . Además, fue socializado internamente mediante la comunicación 2025IE00389. Se reporta la ejecución de la actividad al 100%.
21	Socializar a grupos de interés internos y externas los OPAS y/o Trámites de la entidad y los que se identifiquen (depende del resultado de la actividad 18)	1/10/24	31/10/24	Grupo Relacionamiento con el Ciudadano. Oficina Asesora de Comunicaciones.	100%	Tras verificar la evidencia, se constató que el Grupo de Relacionamiento Ciudadano socializó internamente los resultados de las 21 mesas de trabajo. La evaluación de cada área concluyó que no se han identificado trámites relacionados con OPAS en la UNGRD. Además, la Subdirección para el Manejo de Desastres realizó un diagnóstico del Registro Único de Damnificados (RUD), determinando que no corresponde a un trámite de la entidad. Así, se considera que la actividad ha sido cumplida al 100%.
23	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas vigencia 2024	1/04/24	30/04/24	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirma la realización de una audiencia pública de rendición de cuentas, liderada por el Secretario General. Con el apoyo del GRC y la OAC, se contó con un espacio físico para 200 personas y transmisión virtual por YouTube y redes sociales. Se certifica el cumplimiento al 100% de la actividad.
24	Hacer seguimiento periódico a la ejecución del Plan de Participación Ciudadana 2024	15/04/24	24/01/25	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirma el seguimiento al Plan de Participación Ciudadana y la trazabilidad de las solicitudes realizadas a las distintas áreas. De este modo, se garantiza el cumplimiento total de la actividad, alcanzando un 100% de ejecución.
25	Elaborar el informe de participación Ciudadana 2024	27/01/25	31/01/25	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirma que el informe del Plan de Participación Ciudadana fue cargado correctamente en el drive, accesible a través del siguiente enlace: <a href="https://drive.google.com/drive/folders/17Qgm2W1OcxqY4U3fedU7l6xkENrtuPd">https://drive.google.com/drive/folders/17Qgm2W1OcxqY4U3fedU7l6xkENrtuPd</a> . De esta forma, se asegura el cumplimiento de la actividad, alcanzando un 100% de ejecución.
28	Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño información relacionada con el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano	1/04/24	30/12/24	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirma que en el primer Comité de Gestión y Desempeño se presentó el informe de gestión de los requerimientos de PQRSD, las líneas de acción y la operatividad del GRC. No obstante, para el segundo comité, a pesar de haberse solicitado, no se concedió el espacio para la presentación. Por tanto, el GRC cumplió con lo previsto y la actividad se reporta con un 100% de ejecución. Sin embargo, se recomienda al Comité de Gestión y Desempeño facilitar el espacio correspondiente para asegurar el cumplimiento íntegro de la acción.
30	Capacitar a los colaboradores de la Oficina de Servicio al Ciudadano en temas relacionados con servicio al ciudadano.	1/05/24	29/11/24	Grupo de Talento Humano Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirmó que en diciembre se organizó un taller presencial titulado "Atención de Mayor Calidad, Oportunidad y en Tiempo Real - Gestión Integral de Atención al Ciudadano". Además, se realizaron 3 sesiones de fortalecimiento y capacitación para el personal. De este modo, se constata que la actividad se ejecutó al 100%.

31	Generar y publicar en el micrositio de transparencia el informe semestral de satisfacción de usuarios	15/08/24	24/01/25	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirma que el GRC elaboró el informe del segundo semestre y ya está publicado en la página web <a href="https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informe-Atencion-al-Ciudadano.aspx">https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informe-Atencion-al-Ciudadano.aspx</a> . En consecuencia, la actividad se ha ejecutado al 100%.
33	Generar y publicar trimestralmente el informe de gestión de PQRS	15/04/24	17/01/25	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirma que el informe de la GRC fue publicado en la página web <a href="https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/Informe-Relacionamiento-con-el-Ciudadano-cuarto-trimestre-2024.pdf">https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/Informe-Relacionamiento-con-el-Ciudadano-cuarto-trimestre-2024.pdf</a> . Con esto, se cumple al 100% con la ejecución de la actividad.
34	Generar y publicar en el micrositio de transparencia el informe consolidado anual de la gestión de servicio al ciudadano de la vigencia 2024	24/01/25	31/01/25	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones	100%	Verificada la evidencia, la OCI corroboró que la GRC se publicó en página web: <a href="https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/INFORME-ANUAL-GRUPO-DE-RELACIONAMIENTO-AL-CIUDADANO-2024.pdf">https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/INFORME-ANUAL-GRUPO-DE-RELACIONAMIENTO-AL-CIUDADANO-2024.pdf</a> . De esta manera se cumple con la ejecución de la actividad al 100%.
36	Gestionar ante la Oficina Asesora de Comunicaciones la actualización de contenidos en el micrositio de transparencia de la UNGRD de acuerdo a los requisitos de la Ley de Transparencia 1712 de 2014	2/01/24	31/12/24	Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones Dependencias de la UNGRD responsables de contenidos - Ley 1712/14	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI constató que la GRC instó a todas las áreas de la entidad a realizar el cargue y actualización de la información correspondiente, asegurando que cada área cumpliera con su responsabilidad en este proceso. Con esta acción, se considera que la actividad ha sido completada en su totalidad, alcanzando el 100% de ejecución.
38	Fortalecer la generación de contenidos accesibles en las diferentes dependencias de la entidad	1/03/24	29/11/24	Oficina Asesora de Comunicaciones Grupo Relacionamiento con el Ciudadano Grupo de Tecnologías de la Información	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirmó que la OAC llevó a cabo diversas actividades de capacitación, como el taller de lenguaje claro y accesibilidad para la elaboración de documentos institucionales y comunicaciones internas y otro dirigido al equipo de SIPLAG, para toda la entidad. Además, se enviaron por correo electrónico piezas de comunicación sobre la importancia del lenguaje claro. Con estas acciones, se evalúa el cumplimiento de la actividad al 100%.
39	Validar en SIGEP la actualización de las hojas de vida de los contratistas que se vinculen a la entidad.	2/01/24	31/12/24	Grupo de Gestión Contractual	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirmó que el GCON llevó a cabo la revisión detallada de los requisitos de las hojas de vida de los contratistas en el SIGEP II, en respuesta a las solicitudes realizadas por los mismos. Con ello, se garantiza el cumplimiento total de la actividad, alcanzando un 100% de ejecución.
41	Actualizar y gestionar la publicación de forma permanente el reporte de los procesos adjudicados y en ejecución.	2/01/24	15/01/25	Grupo de Gestión Contractual Oficina Asesora de Comunicaciones	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirmó que el GCON consolidó las matrices con la información de los contratos adjudicados y en ejecución por la UNGRD, los cuales se encuentran disponibles para consulta en la página web de la Entidad <a href="https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Contratacion-Entidad.aspx">https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Contratacion-Entidad.aspx</a> . Por lo tanto, la actividad se considera cumplida al 100%.
42	Actualizar y gestionar la publicación de forma permanente el reporte de los procesos de selección en curso.	2/01/24	15/01/25	Grupo de Gestión Contractual Oficina Asesora de Comunicaciones	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirmó que el GCON publicó la contratación realizada por la UNGRD durante el tercer cuatrimestre en la plataforma SECOP II, accesible a través del siguiente enlace: <a href="https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii">https://www.colombiacompra.gov.co/secop-ii</a> . En consecuencia, la actividad se considera cumplida al 100%.
43	Realizar seguimiento al plan de transferencias documentales de acuerdo al cronograma aprobado ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	1/02/24	29/11/24	Grupo de Apoyo Administrativo (Subproceso Gestión Documental)	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI corroboró que el GAA elaboró el informe general sobre el estado de entrega de las transferencias documentales de cada área de la entidad al Archivo Central, el cual presentará en la próxima sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Además, el GAA verificó el cumplimiento de los requisitos físicos y electrónicos para la entrega de los documentos correspondientes a la transferencia documental primaria para la vigencia 2024 en 10 áreas de la entidad. En consecuencia, la actividad se considera cumplida al 100%.
44	Actualizar y socializar tres de los instrumentos archivísticos aplicables a la entidad de conformidad con la normatividad y los lineamientos nacionales vigentes.	1/03/24	29/11/24	Grupo de Apoyo Administrativo (Gestión Documental) Oficina Asesora de Comunicaciones Oficina Asesora de Planeación e Información Grupo de Talento Humano	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirmó que el GAA actualizó la Política de Gestión Documental y envió los instrumentos archivísticos a los miembros del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para su revisión y observaciones. Se realizaron las mejoras necesarias en la Política y el Programa de Gestión Documental, conforme a las disposiciones del nuevo Acuerdo del Archivo General de la Nación, en cuanto a la normatividad derogada y las acciones a desarrollar en la entidad según las necesidades identificadas. En consecuencia, la actividad se considera cumplida al 100%.
45	Promover internamente el uso del buzón de cliente interno para trámite de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias	1/03/24	31/10/24	Grupo Talento Humano Oficina Asesora de Comunicaciones	100%	Tras analizar la evidencia, la OCI confirmó que el GHT ha distribuido diversas piezas comunicativas para promover el buzón de integridad. Asimismo, el 15 de octubre se realizó una sesión lúdica dirigida a que los colaboradores conocieran y comprendieran los canales disponibles en la entidad para presentar sugerencias, felicitaciones o quejas. En consecuencia, se evalúa la actividad cumplida al 100%.
46	Socializar los lineamiento de las cuatro escenarios de relacionamiento con el ciudadano de la UNGRD, con el propósito de garantizar el cumplimiento de los términos y variables establecidas en el mismo.	25/01/24	30/12/24	Grupo Relacionamiento con el Ciudadano Grupo Talento Humano	100%	Tras revisar la evidencia, la OCI confirmó que el GRC socializó en cinco ocasiones, durante las inducciones de colaboradores, temas relacionados con los canales de atención y la Ley 1523, actividades coordinadas por el GTH. En consecuencia, la actividad se evalúa cumplida al 100%.

47	Actualizar el inventario de activos de información de acuerdo a los cambios identificados al interior de la UNGRD	2/09/24	31/10/24	Grupo de Tecnologías de la Información Todas las dependencias de la UNGRD	100%	Tras analizar la evidencia, la OCI verificó que el GTI llevó a cabo mesas de trabajo con todos los procesos de la entidad para actualizar los activos de información. La matriz se encuentra debidamente actualizada y publicada tanto en la página web: <a href="https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Transparencia/Instrumentos-de-gestion-de-la-informacion.aspx">https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Transparencia/Instrumentos-de-gestion-de-la-informacion.aspx</a> , como en Neogestión. Por lo tanto, la actividad se considera cumplida al 100%.
48	Actualizar el índice de información clasificada y reservada, de acuerdo al inventario de activos de información de la UNGRD	1/11/24	29/11/24	Oficina Asesora Jurídica Grupo Tecnologías de la Información Oficina Asesora de Comunicaciones.	100%	Tras revisar la evidencia, la OCI confirmó que la OAJ actualizó el índice de información clasificada y reservada, alineado con el inventario de activos de información de la UNGRD, y fue publicado en la página web de la entidad en el siguiente enlace: <a href="https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Transparencia/Instrumentos-de-gestion-de-la-informacion.aspx">https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Transparencia/Instrumentos-de-gestion-de-la-informacion.aspx</a> . Por lo tanto, se considera que la acción se ha cumplido al 100%.
49	Realizar seguimientos periódicos mediante Formulario Índice de Transparencia y Acceso a la Información	2/05/24	31/10/24	Grupo Relacionamiento con el Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones Todas las dependencias de la UNGRD	100%	Tras verificar la evidencia, la OCI confirmó que el GRC realizó un seguimiento detallado al enlace de Transparencia de la página web, en el marco de la auditoría de la PGN, revisando la información de cada numeral. Se alcanzó un cumplimiento del 98%, identificándose como pendiente el ajuste del texto, contraste de colores y ampliación en página web. Se solicitaron las mejoras a las áreas responsables y se ha monitoreado su implementación. Por ello, la actividad se evalúa como cumplida al 100%.

## 7. Controles Establecidos

La Oficina Asesora de Planeación e Información (OAPI), en cumplimiento de su rol articulador y orientador del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) de la UNGRD, realiza seguimientos cuatrimestrales al cumplimiento de las actividades del plan, actuando como segunda línea de defensa. Para ello, envía comunicaciones internas a los responsables de las actividades del PAAC, brindando orientaciones para el seguimiento correspondiente al tercer cuatrimestre de 2024.

Por su parte, los procesos responsables, en su función de primera línea de defensa, llevan a cabo un seguimiento oportuno al cumplimiento de las actividades establecidas en el PAAC 2024. Este seguimiento se registra en la herramienta designada por la UNGRD para tal fin, garantizando la transparencia y trazabilidad del proceso.

Finalmente, la Oficina de Control Interno (OCI), actuando como evaluador independiente y en cumplimiento de la normatividad vigente, ejerce como tercera línea de defensa. Su rol consiste en realizar un seguimiento objetivo al cumplimiento de las actividades definidas en el PAAC 2024, con base en el periodo correspondiente al primer cuatrimestre de 2024.

## 8. Riesgos Identificados

- La falta de articulación de las áreas, puede causar retrasos y por ende incumplimientos.
- La baja participación por parte de funcionarios y contratistas en las actividades de socialización y capacitación.
- La falta de espacio en los comités institucionales para la presentación de informes o iniciativas.
- La propuesta de actividades a las que no se les pueda medir su cumplimiento y su impacto.
- La falta de corrección en fallas informáticas puede ocasionar que los canales de comunicación con los ciudadanos se vean perjudicados.

## 9. Recomendaciones:

- Compromiso interinstitucional y corresponsabilidad: Todas las áreas de la entidad deben articularse activamente en la ejecución de sus responsabilidades dentro del PAAC. El incumplimiento de una área impacta negativamente el porcentaje de ejecución global, ya que las acciones son interdependientes y corresponsables. Se recomienda establecer mecanismos de coordinación interáreas y asignar responsables claros para cada actividad.
- Fortalecimiento de la participación en capacitaciones: Es prioritario diseñar canales y estímulos para incrementar la asistencia de funcionarios y contratistas a las actividades de capacitación (ej.: reconocimientos, horarios flexibles, certificaciones). La baja participación limita la apropiación de los conceptos del PAAC y reduce el impacto esperado. Adicionalmente, se sugiere implementar estrategias de seguimiento post-capacitación para medir la aplicación práctica de los conocimientos.
- Garantía de espacios participativos en comités institucionales: Los comités institucionales deben priorizar espacios regulares para socializar políticas institucionales vinculadas al PAAC y presentar informes de avance con datos cuantitativos y cualitativos. Esto no solo asegura el cumplimiento de las acciones, sino que permite a la



alta dirección tomar decisiones informadas y fortalecer procesos internos.

- Implementación de indicadores de seguimiento e impacto: Todas las actividades del PAAC deben contar con indicadores medibles (ej.: porcentaje de avance, número de participantes, impacto en reducción de riesgos) que permitan evaluar su ejecución y efectividad. Los planes de trabajo deben alinearse con los objetivos estratégicos del PAAC y ajustarse periódicamente en función de los resultados obtenidos.
- Fortalecimiento de la interacción ciudadana y transparencia activa: Para garantizar una comunicación efectiva con la ciudadanía, se requiere optimizar los canales de denuncia y atención al ciudadano (ej.: chatbot, plataformas integradas). Así mismo. Mantener actualizado el sitio web de transparencia con información clara, accesible y en formatos abiertos, cumpliendo con los estándares de la Ley 1712 de 2014.

## **10. Conclusiones**

Tal como pudimos ver en el informe, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC) muestra una ejecución del 97% para el tercer cuatrimestre de 2024, en las 51 actividades planificadas. Este resultado refleja un esfuerzo coordinado y un compromiso significativo por parte de las áreas responsables, lo que ha permitido avanzar en los objetivos estratégicos. Sin embargo, aunque el porcentaje general es alentador, es importante destacar que aún existen 5 actividades con avances parciales, lo que indica que hay áreas de mejora que deben ser abordadas para garantizar un cumplimiento integral.

La participación de las áreas fue fundamental, así lo mostró el Grupo de Gestión Contractual (GCON), la Oficina Asesora Jurídica (OAJ) y el Grupo de Apoyo a la Administración (GAA) que tuvieron un 100% de ejecución, lo que evidencia un esfuerzo coordinado y una clara responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas. Sin embargo, áreas como la Oficina de Control Interno (OCI) y el Grupo de Talento Humano (GTH) presentaron niveles de cumplimiento inferiores al 95%, lo que sugiere la necesidad de fortalecer su participación.

En el mismo sentido, el informe identifica oportunidades de mejora en varios aspectos. En primer lugar, es necesario completar las actividades con avances parciales, como la sensibilización sobre el PAAC, los lineamientos de relacionamiento ciudadano y las acciones del Código de Integridad, que no

alcanzaron el 100% de ejecución. Además, se deben optimizar los canales de atención al ciudadano, resolviendo fallas técnicas en sistemas como el de PQRSD y asegurando que herramientas como el Chat Bot funcionen de manera óptima. Otra oportunidad clave es incrementar la participación en capacitaciones y actividades de socialización, diseñando estrategias que fomenten la asistencia de funcionarios y contratistas, y así asegurar el impacto de estas actividades.

Finalmente, el fortalecimiento de la articulación interinstitucional, la participación y la implementación de indicadores de impacto serán clave para garantizar que el PAAC continúe siendo una herramienta efectiva en la lucha contra la corrupción y en la mejora de la atención al ciudadano. Con un enfoque proactivo y colaborativo, la entidad podrá consolidar una gestión más transparente, eficiente y cercana a las necesidades de la ciudadanía.

#### **14. Salvaguardas**

Cabe resaltar que, debido a las limitaciones de cualquier estructura de control interno, pueden ocurrir errores o irregularidades que no hayan sido detectadas bajo la ejecución de nuestros procedimientos de auditoría, evaluación o seguimiento, previamente planeados.

La Unidad y las áreas que la componen, son responsables de establecer y mantener un adecuado Sistema de Control Interno y de prevenir posibles irregularidades de acuerdo con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión para las tres líneas de defensa.

Asimismo, es responsabilidad del área la información suministrada, por cualquier medio, para la realización de esta actividad de manera oportuna, completa, íntegra y actualizada y la de informar en su momento las posibles situaciones relevantes y/o errores que pudieran haber afectado el resultado final de la actividad.

Cordialmente,

  
3-18-24  
**YESID SALAMANCA**  
YESID SALAMANCA  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Elaborado: Alexandra Rodríguez Contratista FNGRD  
Revisado: Adriana Botero