



# UNGRD

Unidad Nacional para la Gestión  
del Riesgo de Desastres



# **Informe Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2024**

Oficina Asesora de Planeación e Información  
Febrero de 2025



# Introducción

Uno de los instrumentos dispuestos en las Entidades públicas para combatir el fenómeno de la corrupción es el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC.

Para este propósito, la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres -UNGRD- formuló, durante la vigencia 2024, varias iniciativas orientadas hacia este fin, atendiendo lo establecido en el Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, en su artículo 73º.

Estas acciones fueron propuestas de manera participativa, con los colaboradores de la Entidad y demás grupos de valor, con un enfoque de compromiso en la lucha contra la corrupción y de mejoramiento en la atención a la ciudadanía.

A continuación, se presentan aspectos y elementos generales de la formulación y se detalla la ejecución del Plan, durante la vigencia 2024.

# Actividades preliminares

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC vigencia 2024 se formuló acorde con lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. Para esto, se consideraron los siguientes elementos:

- ✓ Desarrollo y resultados del PAAC de la vigencia 2023.
- ✓ Recomendaciones de la Oficina de Control Interno.
- ✓ Comportamiento de los riesgos de corrupción.
- ✓ Disposición de espacios para la formulación participativa del Plan con los colaboradores y grupos de valor.
- ✓ Revisión de los resultados FURAG – medición 2022.
- ✓ Lineamientos de la Ley 1474 de 2011, Ley 1757 de 2015, Ley 1712 de 2014, Resolución 1519 de 2020 (MinTIC) y Decreto 1499 de 2017.

# Aspectos generales



**Recursos:** el plan se ejecutó con el recurso humano asignado en la Entidad y con herramientas tales como: Excel, página web, aplicativo PQRSD, Google Forms y correo electrónico institucional.



**Responsables:** la Oficina Asesora de Planeación e Información -OAPI- realizó la articulación con las áreas responsables para su formulación y efectuó la consolidación y gestión de aprobación y publicación del plan. La Oficina de Control Interno OCI asesoró su formulación. El plan fue aprobado por el Director General de la UNGRD



**Metas:** los mecanismos de medición, objetivos y responsables de cada actividad, fueron detallados y definidos con las áreas líderes de cada componente.



**Formulación participativa:** la OAPI, en conjunto con la Oficina Asesora de Comunicaciones OAC, dispuso espacios para la formulación participativa con colaboradores y grupos de valor.



**Socialización y divulgación:** la OAPI y la OAC formularon el plan de divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a través de los canales dispuestos en la Entidad.



**Modificaciones y sanción por incumplimiento:** Se informó sobre el procedimiento para modificaciones al plan y se hizo énfasis en que su incumplimiento constituye una falta grave, acorde con el artículo 81 de Ley 1474/2011.

Durante la vigencia, no se presentaron cambios en el plan inicial. El plan y los informes de seguimiento están publicados en la página web.

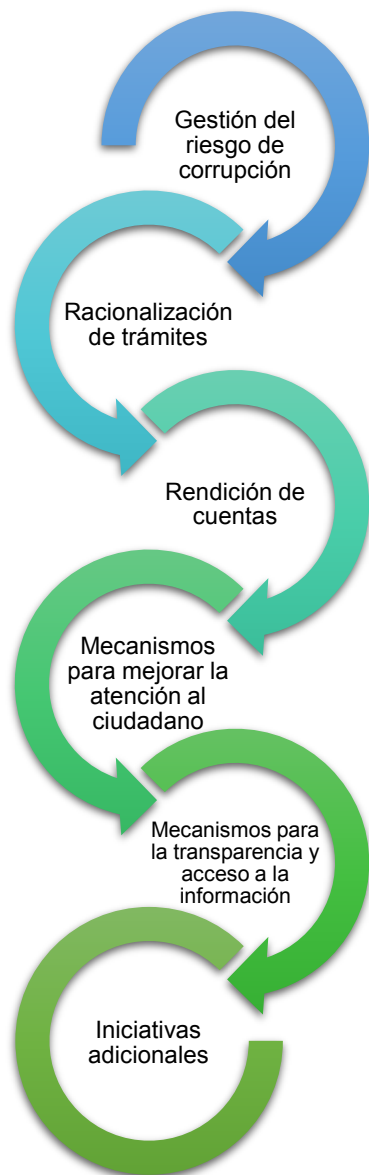
# PAAC – MIPG

En el marco de la ejecución del PAAC, se desarrollaron actividades que dan cumplimiento a las siguientes dimensiones y políticas del MIPG:

- ✓ **Dimensión – Direccionamiento estratégico y planeación:** formulación articulada del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el Plan de Acción Institucional.
- ✓ **Dimensión – Gestión con valores para resultados (Relación Estado Ciudadano):** Políticas de Servicio al ciudadano; Racionalización de trámites y Participación ciudadana en la gestión pública, incluyendo la rendición de cuentas.
- ✓ **Dimensión – Información y comunicación:** Política de Transparencia, Acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
- ✓ **Dimensión – Control Interno:** Componente gestión de riesgos: política y mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación.

# Componentes del PAAC

## COMPONENTE GENERAL



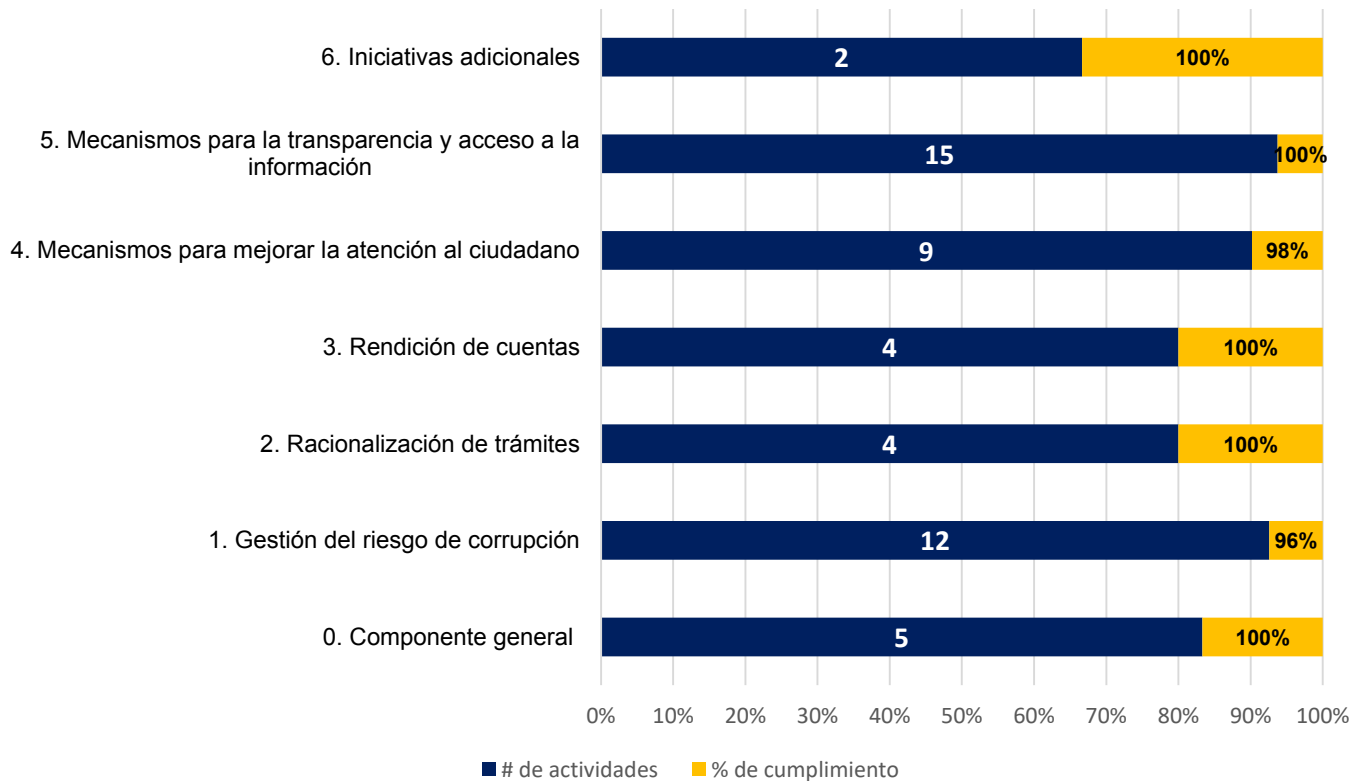
Con el propósito de determinar las actividades requeridas, la OAPI de manera articulada con los líderes de cada componente formuló el PAAC atendiendo la normatividad vigente y considerando iniciativas adicionales. A continuación, se citan los componentes y su marco normativo:

- ✓ Gestión riesgos de corrupción: Decreto 1499/2017 – Modelo Estándar de Control Interno MECI
- ✓ Racionalización de trámites: Ley 962 de 2005, Decreto Ley 019/2012, Decreto 1083/2015.
- ✓ Rendición de cuentas: Ley 1757 de 2015.
- ✓ Mecanismos mejorar atención al ciudadano: Ley 1474 de 2011, Art.76, Ley 1755 de 2015.
- ✓ Ley de Transparencia y acceso a la información pública: Ley 1712 de 2014.
- ✓ Iniciativas adicionales: Decreto 1499/207 MIPG.

Así mismo, se incorporó un componente general que incluye las actividades de divulgación y participación del PAAC.

# Ejecución PAAC UNGRD 2024

## Actividades y cumplimiento por componente PAAC 2024



Cumplimiento  
total  
99%

✓ El plan incorporó **51** actividades, distribuidas en **5** componentes de Ley, un **componente general** y uno de **iniciativas adicionales**.

✓ Su ejecución culminó en el **99%**. El 1% se relaciona con las siguientes situaciones:

**Actividad # 11** del componente gestión de corrupción logro un avance del **50%** teniendo en cuenta que la Oficina de Control Interno dejó de realizar un espacio de socialización del PAAC, previsto para el segundo semestre.

**Actividad # 26** del componente mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía logró un avance del **90%**, teniendo en cuenta que la Política interna de Relacionamiento con el Ciudadano fue elaborada por el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano, sin embargo, culminó la vigencia en fase revisión por parte de la Secretaría General.

**Actividad # 29** el componente mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía logró un avance del **90%**, considerando que el canal de Chat-bot aun se encuentra en desarrollo

✓ Las demás actividades fueron cumplidas en su totalidad.



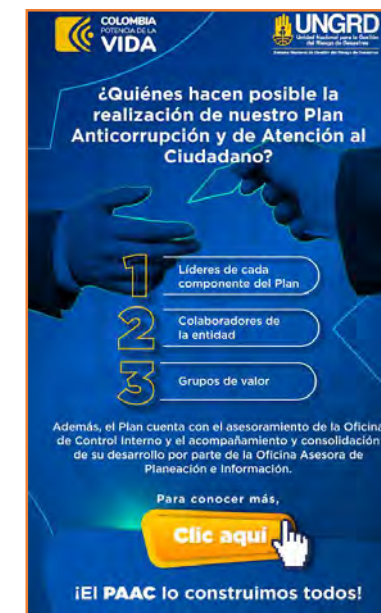
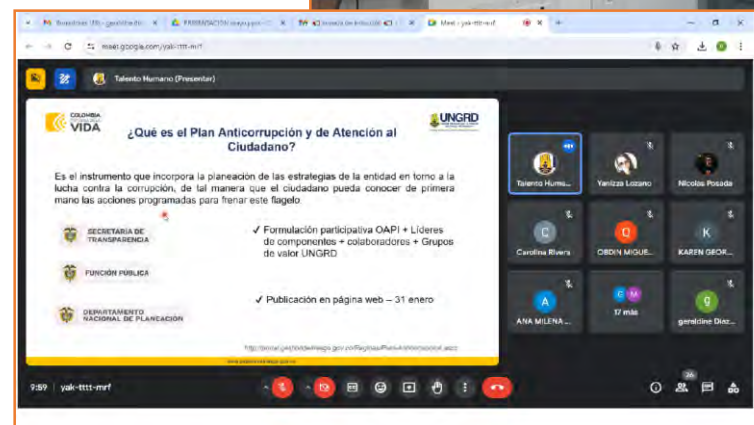
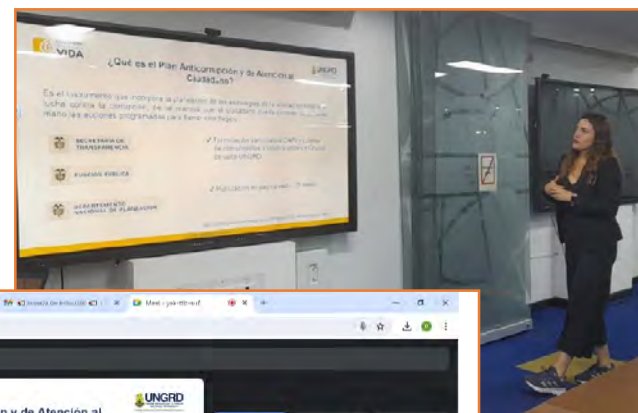
# Componente General

En este componente, se incluyeron acciones de divulgación, socialización y formulación participativa del PAAC, con lo siguientes resultados:

- ✓ Socialización del PAAC en 12 jornadas de inducción, realizadas en la Entidad, entre los meses de febrero y diciembre.



- ✓ Comunicación interna y externa del Plan: emisión de piezas y publicaciones en medios internos (correo electrónico, pantallas) y externos (redes sociales y página web), socializando los componentes del PAAC a interesados/clientes internos y externos.



# Participación en la formulación del PAAC

La UNGRD dispuso espacios de participación para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de la política de participación ciudadana en la gestión pública, obteniendo los siguientes resultados:



<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/>

**Grupos de valor:** Para la participación de los grupos de valor externos de la Entidad, se habilitaron los siguientes espacios:

- ✓ Invitación a través de página web y redes sociales de la Entidad. En estos espacios, se habilitó un formulario para que registraran su aporte.
- ✓ Correo electrónico masivo a lista de difusión de aproximadamente **120** contactos. Se obtuvieron los siguientes aportes:

**13** aportes de la ciudadanía: **2** tuvieron relación con el PAAC, sin embargo no fueron incorporados porque tenían relación con acciones contempladas en el proyecto del plan. **11** aportes no tenían relación con el PAAC, no obstante fueron radicadas ante el Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano para brindar una respuesta detallada al ciudadano a través de los canales de servicio al ciudadano.

**Colaboradores:** En el mes de enero, se remitió correo, tanto a planta como a los contratistas, para invitar a la participación interna en la formulación del PAAC 2024, a través de formulario de Google. De este grupo de valor se recibieron **2** aportes, no obstante no tenían relación con el PAAC.

Las actividades de participación fueron ejecutadas en su totalidad conforme con lo planificado:

**100%**

# Componente de Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos de corrupción

Este componente permitió a la Entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos, a través del uso de los instrumentos dispuestos para tal fin.

## A continuación, se describen las principales actividades realizadas en este componente:

- Publicación de consolidado de riesgos vigencia 2024 en la página web:  
<https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Consolidado-Riesgos-Corrupcion.aspx>
- Con el propósito realizar la actualización del mapa de riesgos se realizó un taller de riesgos el 06 de febrero de 2024. En el mes de abril el mapa de riesgos de la UNGRD se actualizó y publicó.
- Se divulgó al interior de la Entidad el mapa de riesgos institucional (incluyendo los de corrupción) por medio de piezas comunicativas y correos electrónicos.
- Se realizaron **3 jornadas de monitoreo** a riesgos de corrupción, con el asesoramiento de la OAPI (segunda línea de defensa)
- Se realizaron **3 jornadas de seguimiento** a riesgos de corrupción, a cargo de la Oficina de Control Interno OCI (tercera línea de defensa)
- Se realizó **una sensibilización** interna, liderada por la OAPI sobre el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Política de administración de riesgos:** Fue actualizada en la vigencia 2023, sin embargo, el 06 de febrero de 2024 se socializó en el taller de riesgos institucionales. Así mismo fue socializada a través de piezas comunicativas enviadas por correo electrónico a toda la Entidad.


Finalmente, en cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la política se encuentra publicada en la página web de la Entidad, en el siguiente enlace: <https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/SIPLAG.aspx>


Las actividades de este componente no fueron ejecutadas en su totalidad conforme con lo planificado: **96%** considerando que la Oficina de Control Interno dejó de realizar un espacio de socialización del PAAC, previsto para el segundo semestre.


# Componente de Racionalización de trámites

Este componente facilita el acceso a los servicios que brinda la Entidad y permite la simplificación, estandarización y optimización de trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado.

- 1** Realizar mesas de trabajo con las áreas para identificar nuevos trámites u Otros Procedimientos Administrativos - OPAS en la Entidad


  - Se remitió comunicación interna, firmada por la coordinadora del Grupo Relacionamiento con el Ciudadano para las dependencias, invitando a las mesas de trabajo en las que se socializarán generalidades de Servicio al Ciudadano, Ley Antitrámites y actualización de protocolos de primer nivel de atención.
- 2** Caracterizar y cargar en el SUIT los nuevos trámites u OPAS de la Entidad


  - En las reuniones realizadas, se generaron los compromisos de actualizar protocolos, en caso de ser necesario, y confirmar si existen trámites de cara al ciudadano susceptibles de ser racionalizados.
  - Ninguna dependencia reportó trámites nuevos de cara al ciudadano.
- 3** Socializar a grupos de interés internos y externos los OPAS y/o Trámites de la Entidad y los que se identifiquen adicionalmente.


  - Teniendo en cuenta que no se identificaron nuevos trámites u OPAS, no se requirió la actividad de cargue en la herramienta SUIT

Las actividades de este componente fueron ejecutadas en su totalidad conforme con lo planificado: **100%**

# Componente de rendición de cuentas

Este componente es la expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la interacción entre los servidores públicos de la Entidad y los ciudadanos y actores interesados en la gestión y resultados de la UNGRD. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de buen gobierno.

A continuación, se describen las principales actividades realizadas:

- **Plan de participación ciudadana - PPC:** El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano GRC durante el mes de enero, formuló articuladamente con las dependencias de la Entidad, el Plan de Participación Ciudadana a ejecutar durante la vigencia 2024.
- El PPC presentó una actualización, por lo que se generó la versión N°2.
- El Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano realizó seguimiento permanente a la ejecución del plan culminando la vigencia con una ejecución del **78%**.
- La información de la ejecución del plan de participación ciudadana se puede consultar aquí:  
<https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Plan-participacion-ciudadana-2024.aspx>

Las actividades de este componente fueron ejecutadas en su totalidad conforme con lo planificado: **100%**

El 05 de diciembre de 2024, se realizó la **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas** en el auditorio Casa Santa Bárbara, Ministerio de Hacienda.



El informe de la rendición de cuentas se encuentra en la página web de la Entidad, consúltalo en el siguiente enlace: <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Rendicion-de-cuentas.aspx>

# Componente de Mejoramiento en el servicio al ciudadano

Este componente centró sus esfuerzos en garantizar el acceso a los grupos de valor a los trámites y servicios de la Entidad, conforme con los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a sus necesidades.

En la vigencia 2024, se desarrollaron actividades en tres frentes así:



## Fortalecimiento de la atención

1. Desarrollo de actividades de divulgación de los canales de atención, a través de canales diferentes a medios electrónicos.
2. Se amplió el canal de comunicación, ahora se cuenta con: Chat Bot y Whatsapp
3. Al interior de la Entidad se realizaron talleres de lenguaje claro y accesibilidad digital.
4. Realización de mesas de trabajo para actualización de los protocolos de las áreas con mas requerimientos, para asegurar su adecuada gestión.
5. Taller sobre atención de mayor calidad, oportunidad y en tiempo real y gestión integral de atención al ciudadano.



## Transparencia en la gestión de atención al ciudadano

1. Actualización de la página web de la Entidad en temas relacionados con atención al ciudadano (canales, protocolo, carta de trato digno, entre otros).
2. Publicación de los informes trimestral y anual de atención de PQRSD, en la sección de "Transparencia" de la página web.
3. Publicación del informes semestral de satisfacción de usuarios (atención PQRSD), en la sección de "Transparencia" de la página web.
4. La actividad N° 26, formular lineamientos de operación del GRC no se ejecutó al 100%, sin embargo, este grupo elaboró la Política de Relacionamiento con el Ciudadano. Este documento se encuentra en revisión actualmente por la Secretaria General de la UNGRD.



## Acciones de Participación Ciudadana

1. Formulación del Plan de Participación Ciudadana -PPC- vigencia 2024, por parte del Grupo de Relacionamiento con el Ciudadano.
2. Se hizo seguimiento permanente a la ejecución del PPC, en el marco de reuniones del equipo.

El detalle lo encuentras en el siguiente enlace:  
<https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Plan-participacion-ciudadana-2024.aspx>

Las actividades del componente de mejoramiento en servicio al ciudadano no fueron ejecutadas en su totalidad conforme con lo planificado: **98%**

# Componente de Transparencia y acceso a la información pública

Este componente recoge los lineamientos para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública, por parte de los ciudadanos en el marco de la gestión de la Entidad.

A continuación, se citan las acciones desarrolladas durante la vigencia 2024:

- 1 Para facilitar el acceso a la información, se publicó en la página web el tema de mayor consulta de la ciudadanía, el cual fue la emergencia por inundaciones en La Mojana, en el home de la página web se generó "La Mojana es Colombia" que contiene la infografía de la zona y presenta las acciones más importantes generadas desde la Entidad para hacer presencia en ésta región.
- 2 Teniendo en cuenta la Resolución 1519 de 2020 (MinTIC), se realizó la verificación y actualización de cada uno de los contenidos de la sección "Transparencia", con el propósito de que cualquier ciudadano pueda conocer la información y gestión de la Entidad.
- 3 Se realizaron espacios de sensibilización dirigidos a toda la Entidad, donde se presentaron los temas de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, conflicto de intereses y lenguaje claro y accesibilidad para personas con discapacidad visual.
- 4 En cumplimiento a la garantía del derecho de los ciudadanos al acceso a la información de la Entidad, se mantuvieron publicados, actualizados y accesibles los contenidos requeridos en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública - Ley 1712/14 (*Transparencia Activa*).
- 5 Se presentó el Protocolo de Atención al Ciudadano en el marco de los espacios de inducción.
- 6 Se promovió el uso del buzón de cliente interno para facilitar la gestión de requerimientos internos.
- 7 Se socializaron lineamientos de los cuatro escenarios de relacionamiento con el ciudadano.

8

Publicación de contratos en curso y adjudicados

9

Actualización permanente de hojas de vida en SIGEP

10

Actualización y publicación del inventario de activos de información

11

Actualización y publicación del índice de información clasificada y reservada



Las actividades del componente de Transparencia fueron ejecutadas en su totalidad conforme con lo planificado: **100%**

# Componente de iniciativas adicionales

En este componente, la UNGRD incorporó iniciativas adicionales a los cinco componentes de ley con el objetivo de fortalecer la lucha contra la corrupción. Estas actividades estuvieron relacionadas con el código de integridad y conflicto de intereses :

**1** Promover el uso y apropiación de los mecanismos de recolección información del Código de Integridad, para generar mejoras al interior de la Entidad. Estas fueron algunas de las actividades realizadas:

- ✓ Se elaboró cronograma de actividades con alcance a toda la Entidad.
- ✓ Se realizaron actividades lúdicas.
- ✓ Socializaciones en las inducciones institucionales mensuales.
- ✓ Se enviaron piezas comunicativas.
- ✓ Socializaciones en reuniones de líderes estratégicos.
- ✓ Se presentó el tema en el marco de las pausas activas y charlas.



**2** Socializar y promover la aplicación del Procedimiento de Conflicto de Intereses en la UNGRD, durante el año se realizaron sensibilizaciones y talleres lúdicos al interior de la Entidad, el propósito de los talleres lúdicos era asegurar la participación de toda la Entidad.

Durante la vigencia de 2024, el Grupo de Talento Humano no recibió denuncias relacionadas con presuntos conflictos de interés ni recusaciones.



Las actividades del componente de iniciativas adicionales fueron ejecutadas en su totalidad conforme con lo planificado: **100%**



## Conclusiones:

1. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNGRD vigencia 2024, fue formulado atendiendo a los requerimientos de Ley y en los plazos fijados para su publicación en la página web.
2. La formulación se realizó de forma participativa con los grupos de valor internos y externos, obteniendo trece 13 aportes externos y dos 02 internos, los cuales fueron analizados; sin embargo no se acogió ninguno en el PAAC 2024 considerando que algunos de los aportes ya se veían reflejados en las actividades y otros no procedía su incorporación. No obstante, se dio respuesta a todos los aportes.
3. Durante la vigencia, no se solicitaron ajustes al PAAC, es decir, se mantuvo en versión 01.
4. El plan fue divulgado durante toda la vigencia, a interesados internos y externos a través de los canales dispuestos por la Oficina Asesora de Comunicaciones.
5. Se realizaron seguimientos cuatrimestrales por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Información cuyos informes fueron publicados en la página web en el siguiente enlace: <https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Plan-Anticorrupcion.aspx>
6. La Oficina de Control Interno realizó la evaluación al PAAC y sus informes están cargados en la página web en la siguiente ruta: <https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-Control-Interno.aspx>
7. Se alertó sobre las posibles sanciones disciplinarias para la Entidad, en caso de incumplimiento del plan, lo cual se considera una falta grave según el artículo 81 de Ley 1474/2011.
8. Para la formulación se contó con el asesoramiento de la Oficina de Control Interno y se acogieron sus recomendaciones como insumo para la formulación del plan vigencia 2024.

# Informe Final

# Plan Anticorrupción y de

# Atención al Ciudadano

## 2024

***Elaboró:*** Dora Jaimes – Contratista OAPI / Yanizza Lozano – Profesional Especializado OAPI

***Revisó:*** Revisó: Julián Mejía – Asesor Estratégico OAPI

***Aprobó:*** Isabel Cristina Arboleda López – Jefe OAPI

*Febrero de 2025*



 @GestionUNGRD

 @UNGRD

 UNGRD Gestión del Riesgo de Desastres

 Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres

 @ungrd\_oficial

 @ungrdcol

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