



# **Informe Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Vigencia 2023**

Oficina Asesora de Planeación e Información  
Enero de 2024

# 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 2023, varias iniciativas orientadas hacia este fin, atendiendo lo establecido en el Estatuto Anticorrupción - Ley 1474 de 2011, en su artículo 73°.

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 2023.

# Actividades preliminares



El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC vigencia 2023 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 2022.
- ✓ 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.



**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.



**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



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



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



**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, se presentaron dos cambios en el plan inicial. Las tres versiones del plan están publicados en la página web.

# PAAC – UNGRD 2023



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 con el Plan de Acción Institucional.
- ✓ **Dimensión – Gestión con valores para resultados (Relación Estado Ciudadano):** Políticas de Servicio al ciudadano, de Racionalización de trámites y de 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).

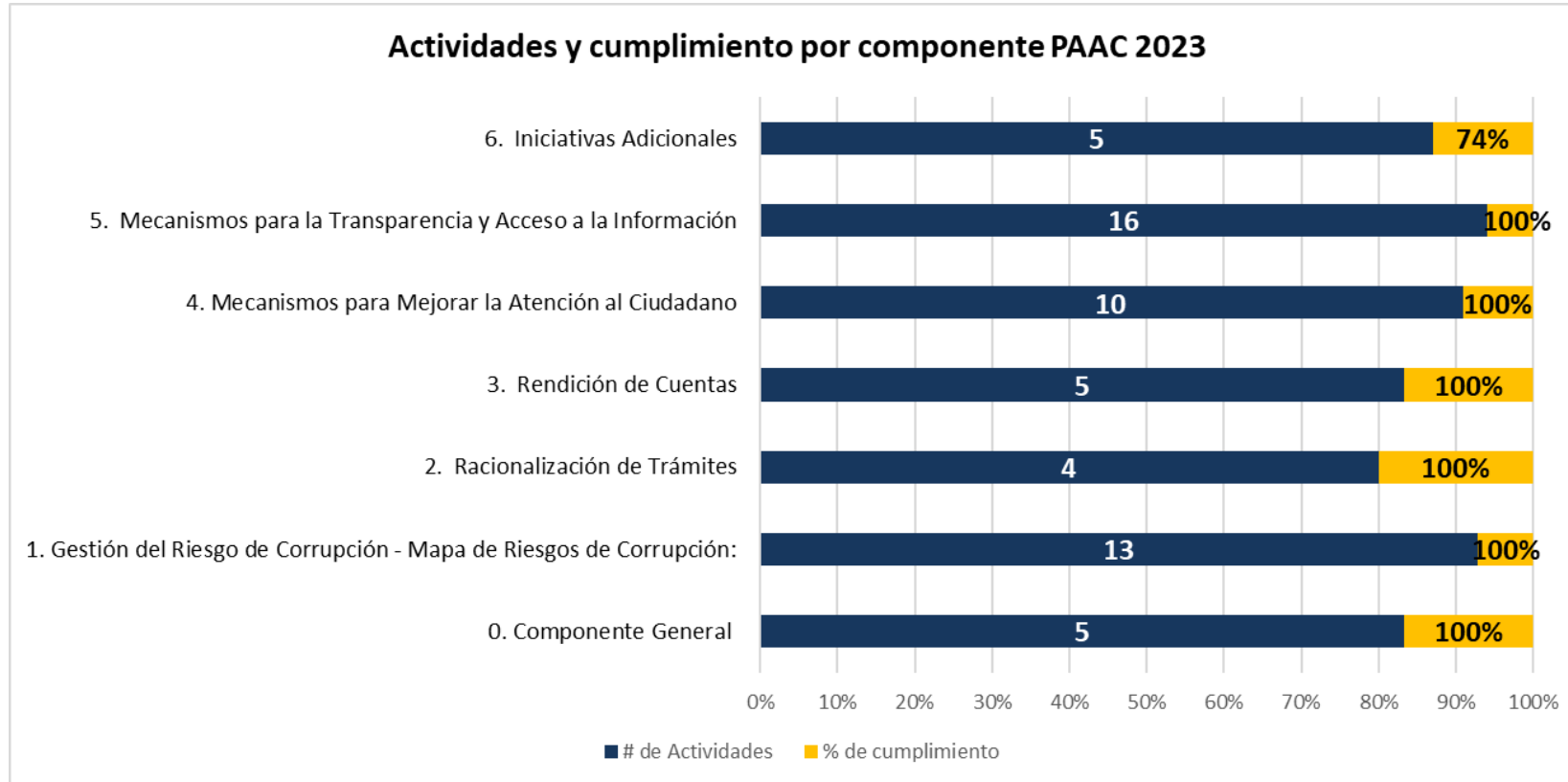
# Componentes del PAAC UNGRD



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

- 1. Gestión riesgos de corrupción:** Decreto 1499/2017.
- 2. Racionalización de trámites:** Ley 962 de 2005, Decreto Ley 019/2012, Decreto 1083/2015.
- 3. Rendición de cuentas:** Ley 1757 de 2015.
- 4. Mecanismos mejorar atención al ciudadano:** Ley 1474 de 2011, Art.76, Ley 1755 de 2015.
- 5. Ley de Transparencia y acceso a la información pública:** Ley 1712 de 2014.
- 6. Iniciativas adicionales:** Decreto 1499/207 MIPG.

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



Cumplimiento  
total  
98%

- ✓ El plan incorporó **58** actividades, distribuidas en **5** componentes de Ley, un **componente general** y uno de **iniciativas adicionales**.
- ✓ Su ejecución culminó en el **98%**.
- ✓ El plan no se ejecutó al **100%**, teniendo en cuenta que la actividad **55** del componente iniciativas adicionales logró un avance del **70%**; sin embargo, esta actividad se desarrolló en el mes de enero de 2024. Por otro lado, la actividad **58** del mismo componente no se recibió reporte de ejecución por parte del responsable.
- ✓ Las demás actividades fueron cumplidas en su totalidad en las fechas programadas.



## Componente General

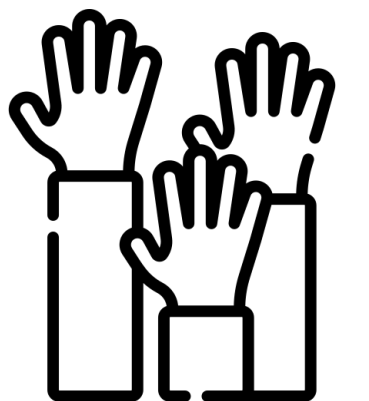
En este componente, se incluyeron acciones de divulgación, socialización y formulación participativa del PAAC, con lo siguientes resultados:

- ✓ Socialización del PAAC en **11** 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, en cumplimiento de la política de participación ciudadana en la gestión pública, obteniendo los siguientes resultados:



- ✓ **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 **100** contactos. Se obtuvieron los siguientes aportes:
    - 50** aportes de la ciudadanía: **9** tuvieron alguna relación con los componentes del PAAC y fueron analizados para su posible incorporación o mejora del proyecto del Plan. Se emitió respuesta a la totalidad de comentarios recibidos en respuesta a su correo electrónico
- ✓ **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 2023, a través de formulario de Google. Se recibieron **2** respuestas de colaboradores.

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

Estas actividades 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 2021 – página web:  
<http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Consolidado-Riesgos-Corrupcion.aspx>
- El 24 de abril, se remitió correo con el formulario habilitado para la participación de los colaboradores en la actualización de los riesgos de corrupción. Así mismo, el 2 y 3 de marzo, se realizaron dos talleres institucionales sobre riesgos de gestión y de corrupción, en los que se compartió la política de riesgos y se realizaron ejercicios prácticos de formulación de riesgos.
- Se divulgó, al interior de la Entidad, el mapa de riesgos institucional (incluyendo los de corrupción) por medio de piezas comunicativas.
- **3 jornadas de monitoreo** a riesgos de corrupción, con el asesoramiento de la OAPI (segunda línea de defensa)
- **3 jornadas de seguimiento** a riesgos de corrupción, a cargo de la OCI (tercera línea de defensa)
- **2 jornadas de sensibilización** interna, lideradas por la OAPI y la OCI, sobre: Mecanismos en la lucha contra la corrupción y conflicto de intereses

### Política de administración de riesgos

En el primer semestre de la vigencia, se determinó mantener la política de administración de riesgos en su versión inicial; sin embargo, en el mes de junio, se inició la actualización del mismo. Para esta actividad se consideró, entre otros, la Guía de Administración de Riesgos de Función Pública versión 6.

Una vez surtida la actualización, en diciembre de 2023, se realizó la presentación de la propuesta ante el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno – CICCI, dicho comité avaló su actualización.

Su principales cambios son:

- ✓ Nuevas dependencias responsables en la segunda línea de defensa.
- ✓ Ajustes en las responsabilidades de las líneas de defensa.
- ✓ Lineamientos de riesgos fiscales y fraude.

La política se puede consultar en el enlace:


<https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Lineamientos-Int/Politic-administracion-riesgos.pdf>


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


## Componente de Racionalización de tramites

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 OPAS en la Entidad


  - Se remitió comunicación interna, firmada por la Secretaria General, para las dependencias invitando a las mesas de trabajo en las que se socializarán los aspectos mas relevantes de la Ley antitrámites, generalidades del proceso de Servicio al Ciudadano y actualización de los protocolos de atención de primer nivel.
  - 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. Los protocolos actualizados se publicaron en el aplicativo Neogestión.
  - Ninguna dependencia reportó trámites nuevos de cara al ciudadano.
- 2** Caracterizar y cargar en el SUIT los nuevos trámites u OPAS de la Entidad


  - Teniendo en cuenta que no se identificaron nuevos trámites u OPAS, no se requirió la actividad de cargue en la herramienta SUIT
- 3** Socializar a grupos de interés internos y externos los OPAS y/o Trámites de la Entidad y los que se identifiquen adicionalmente.



Al no identificarse nuevos trámites, se envió mailing relacionado con la OPA "Préstamo de Material Bibliográfico" del Centro de Documentación e Información - Biblioteca Digital vigente en la Entidad.

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

## Componente de Rendición de cuentas

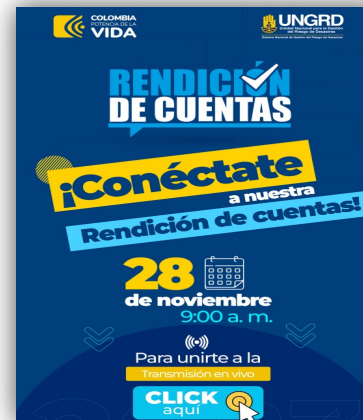
Este componente es la expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la interacción entre los servidores públicos de la Entidad y los ciudadanos y actores interesados en la gestión y resultados de la UNGRD. Así mismo, busca la transparencia 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:** El Equipo de Apoyo al Plan de Participación Ciudadana -EPPC- de la UNGRD, durante el mes de enero, formuló articuladamente con el Equipo Social de la Entidad y la OAPI, el Plan de Participación Ciudadana a ejecutar durante la vigencia 2023.
- Las actividades correspondientes a la vigencia 2023 fueron desarrolladas sin novedad por las dependencias responsables.
- El Equipo de Apoyo al Plan de Participación Ciudadana -EPPC- realizó seguimiento permanente a la ejecución del Plan.
- La información de la ejecución del Plan de participación ciudadana se puede consultar aquí:  
<https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Plan-participacion-ciudadana-2023.aspx>

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

El 28 de noviembre de 2023, se realizó la **Audiencia Pública de Rendición de Cuentas** en el auditorio de la Universidad de Antioquia - Medellín.



#RendiciónDeCuentasUNGRD | #Hoy realizamos nuestra audiencia pública para presentar la gestión que estamos desarrollando en beneficio de las comunidades a lo largo y ancho de #Colombia en el #GobiernoDelCambio. Abrimos 🔗 (1/4)



Función Pública y 9 más

3:12 p. m. · 28 nov. 2023 desde Medellín, Colombia · 1.864 Reproducciones

La transmisión en vivo de la audiencia se puede consultar en: <https://www.youtube.com/watch?v=yIZEKkysq6o>. Adicionalmente, la noticia fue publicada en redes sociales: <https://x.com/UNGRD/status/1729594088289103991?s=20>

## 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 2023, se desarrollaron actividades en tres frentes así:



### Fortalecimiento de la atención de PQRSD

1. Desarrollar actividades de divulgación de los canales de atención, a través de canales diferentes a medios electrónicos.
2. Al interior de la Entidad, se realizaron talleres de lenguaje claro y accesibilidad digital.
3. Mesas de trabajo para actualización de los protocolos de las áreas con mas requerimientos, para asegurar su adecuada gestión.
4. Gestión realizada en los puntos de atención itinerantes durante el mes de marzo/2023 (Punto de Atención La Mojana y Punto de Atención Rosas - Cauca).
5. Capacitación realizada por la ESAP al Equipo de Servicio al Ciudadano.



### Transparencia en la gestión de atención al ciudadano

1. En el tercer Comité Institucional de Gestión y Desempeño, realizado el 08 de noviembre de 2023, se presentó y se aprobó la propuesta para creación del Grupo Interno de Trabajo para Relacionamiento con el Ciudadano, según lo establecido en la Ley Antitrámites 2052 de 2020 - Art. 17.
2. Actualización de la página web de la Entidad en temas relacionados con atención al ciudadano (canales, protocolo, carta de trato digno, entre otros).
3. Publicación de los informes trimestral y anual de atención de PQRSD, en la sección de "Transparencia" de la página web.
4. Publicación del informes semestral de satisfacción de usuarios (atención PQRSD), en la sección de "Transparencia" de la página web.



### Acciones de Participación Ciudadana

1. Formulación del Plan de Participación Ciudadana -PPC- vigencia 2023, por parte del Equipo de Apoyo de Participación Ciudadana de la Entidad.
2. Se hizo seguimiento permanente a la ejecución del PPC, en el marco de reuniones del equipo. El informe final del PPC está publicado en el enlace:

<https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Atencion-al-Ciudadano/INFORME-ANUAL-PARTICIPACION-CIUDADANA-2023.pdf>

Las actividades del componente de mejoramiento en servicio al ciudadano fueron ejecutadas en su totalidad conforme con lo planificado: **100%**

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 2023:

- 1 Para facilitar el acceso a la información, se publicó en la página web el tema de mayor consulta de la ciudadanía, relacionada con la apoyo económico a jefes de hogar damnificados por la temporada de lluvias y el fenómeno de La Niña: [Ayuda económica por situación de desastre nacional \(gestiondelriesgo.gov.co\)](http://gestiondelriesgo.gov.co).
- 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 puede conocer la información de la Entidad y la gestión realizada.
- 3 Se realizaron dos espacios de sensibilización dirigidos a los colaboradores, donde se presentaron los temas de Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; conflicto de intereses y esquema de denuncia de presuntos actos de corrupción, a través de la página web.
- 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 realizaron espacios con las áreas de la Entidad para dar a conocer las pautas para la generación de contenidos, con criterios de accesibilidad para personas con discapacidad visual.
- 6 Se presentó el Protocolo de Atención al Ciudadano, en el marco de los espacios de inducción.
- 7 Se promovió el uso del buzón de cliente interno para facilitar la gestión de requerimientos internos.

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 de la Entidad:

- 1 Promover el uso y apropiación de los mecanismos de recolección información del Código de Integridad, para generar mejoras al interior de la Entidad.
- 2 Socializar y promover la aplicación del Procedimiento de Conflicto de Intereses en la UNGRD (Realizar dos espacios de socialización en el año).
- 3 Socializar, al interior de la UNGRD, el esquema para gestión de presuntos actos de corrupción.
- 4 Gestionar la disposición de un botón visible en la página web, a través del cual se puedan administrar las denuncias de presuntos actos de corrupción
- 5 Emitir reporte de casos de denuncia de actos de corrupción recibidos en la Entidad, como insumo para fortalecer los controles y acciones de gestión internas.

- El Grupo de Talento Humano, como líder en la política de Integridad, socializó al interior de la Entidad el test de percepción del código de integridad y realizó el reto del código de integridad con los colaboradores.
- Durante el 2023, se realizaron mesas de trabajo para validar el contenido del procedimiento conflicto de intereses y realizar su actualización. En enero de 2024, se realizó la primera socialización con los colaboradores de la Entidad.
- La Dirección General (Oficial de Transparencia) y la Oficina Asesora de Planeación e Información llevaron a cabo el espacio virtual *Capacitación Esquema actos corrupción y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano UNGRD*, mediante convocatoria dirigida a la planta y los contratistas de la Entidad.
- La Oficina Asesora de Comunicaciones gestionó la creación del botón para que el ciudadano visualice rápidamente el lugar donde puede realizar sus denuncias de presuntos actos de corrupción.
- Esta actividad no fue reportada por el responsable. Al respecto, la Oficina Asesora de Planeación e Información remitió correos de recordatorio a los responsables de ejecución de la actividad y puso a disposición el acompañamiento que se requiriera para su desarrollo.

Las actividades del componente de iniciativas adicionales fueron ejecutadas en su totalidad conforme con lo planificado: **74%**



## Conclusiones:

1. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la UNGRD, vigencia 2023, 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 nueve aportes externos, relacionados con el PAAC, los cuales fueron analizados; sin embargo, no se acogió ninguno al PAAC 2023, y se brindó respuesta a cada uno de los aportes.
3. Durante la vigencia, la Oficina de Comunicaciones y la Dirección General solicitaron ajustes y modificaciones al Plan; por lo cual, se emitieron las versiones 02 y 03 del mismo.
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 trimestrales, por parte de la Oficina Asesora de Planeación e Información, obteniendo el oportuno reporte de las áreas.
6. 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.
7. Se atendieron los seguimientos cuatrimestrales, realizados por la Oficina de Control Interno, cuyos resultados están publicados en el siguiente enlace: <http://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Informes-Control-Interno.aspx>
8. Se contó con el asesoramiento permanente de la Oficina de Control Interno y se acogieron sus recomendaciones como insumo para la formulación del plan vigencia 2024.
9. Se alertó al Oficial de Transparencia de la UNGRD la necesidad de ejecución de las actividades a su cargo.

# Informe Final Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

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

*Revisó: Jose De Los Santos Negrete – Contratista OAPI*

*Aprobó: Ana María Castaño - Jefe (E) Oficina Asesora de Planeación e Información – OAPI*

*Enero de 2024*



**COLOMBIA**  
POTENCIA DE LA  
**VIDA**



**UNGRD**  
Unidad Nacional para la Gestión  
del Riesgo de Desastres

---

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres