

ARCHIVO
GENERAL
DE LA NACIÓN
COLOMBIA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AGN - 2018

“Una sociedad informada tiene un vehículo natural para permitir el acceso de la información a los ciudadanos, empresarios y otras agencias de Gobierno – para que puedan efectivamente cumplir con su finalidad – y esto se consigue a través de los Archivos, cuando estos se miran como centros de información, y finalmente, cuando la información está clasificada, ordenada y accesible.” Autor Anónimo

Enero de 2018



TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	3
ÍNDICE DE FIGURAS.....	4
INTRODUCCIÓN	5
1. CONTEXTO ESTRATEGICO	7
1.1. ENTORNO ESTRATÉGICO.....	7
1.2. ANÁLISIS DOFA ACTUALIZADO PLANEACIÓN VIGENCIA 2018.....	8
2. OBJETIVOS Y ALCANCE.....	10
2.1. OBJETIVO GENERAL	10
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
2.3. ALCANCE	10
3. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.....	11
3.1. CONTEXTO	11
3.2. RIESGO DE CORRUPCIÓN	13
3.3. CAUSAS IDENTIFICADAS PARA RIESGO DE CORRUPCION	13
3.4. TRATAMIENTO DEL RIESGO	14
3.5. ESTRATEGIA PARA MITIGAR LOS RIESGOS	15
4. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	18
5. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	21
5.1. Ejecución de la Estrategia	22
6. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	26
7. MECANISMOS PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	28
7.1. Lineamientos de transparencia activa o disponibilidad de información	28
7.2. Lineamientos de transparencia pasiva O RESPUESTA A solicitudes de acceso	29
7.3. Criterio diferencial de accesibilidad	29
7.4. Monitoreo del acceso a la información pública	29
ANEXO 1. ENCUESTA DE RENDICIÓN DE CUENTAS	30
ANEXO 2. ENCUESTA PREGUNTA ABIERTA RDC.....	31



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Factores Externos – AGN (Análisis PETSAs)	10
Tabla 2. Identificación y valoración del riesgo de corrupción	14
Tabla 3. Procesos aplicados al riesgo de corrupción por proceso	14
Tabla 4. Acciones para mitigar la materialización del riesgo de corrupción	16
Tabla 5. Cronograma de actividades – Estrategia Racionalización de trámites	20
Tabla 6. Cronograma de actividades – Estrategia Rendición de cuentas	22



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Prioridades estratégicas vs Metas	7
Figura 2. Proyectos de Inversión AGN – Vigencia 2018	8
Figura 3. Prioridades Estratégicas AGN – Cuatrienio 2015-2018	9
Figura 4. Factores estratégicos del AGN	9
Figura 5. Mapa de procesos AGN	12
Figura 6. Mapa de riesgos AGN – Distribución por tipo de riesgo.....	12
Figura 7. Mapa de riesgos - Distribución por nivel de riesgo residual	13
Figura 8. Trámites AGN.....	18
Figura 9. Otros procedimientos administrativos - AGN	19
Figura 10. Responsabilidades Estrategia Rendición de Cuentas.....	23



INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión de Gobierno Nacional y está contemplado dentro de la Política de Desarrollo Administrativo de Transparencia, Participación y Servicio al ciudadano; es un instrumento preventivo para el control de la gestión institucional que consta de cinco componentes, que contienen los parámetros y el soporte normativo propio con lineamientos dados por las entidades rectoras de las diferentes políticas.

El Archivo General de la Nación - AGN Jorge Palacios Preciado, en su condición de Entidad del Orden Nacional adscrita al Ministerio de Cultura, encargada de la organización y dirección del Sistema Nacional de Archivos - SNA, de regir la política archivística en nuestro País y de custodiar, resguardar y proteger el patrimonio documental que conserva; orienta esfuerzos para dar cumplimiento a lo establecido en las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014),.

El primer componente está orientado a la **Gestión del riesgo de corrupción** y establece el diseño y aplicación de la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su análisis y control a los posibles hechos generadores de corrupción, evidenciado en la elaboración del mapa de riesgos de corrupción.

Como **segundo componente** de este Plan, basado en la metodología diseñada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en el marco del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, se encuentra **la Estrategia de Racionalización de Trámites**, que tiene como finalidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y procedimientos administrativos de la Entidad, con el fin de facilitar el acceso a la gestión en los mismos.

Concedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada sobre la gestión de la administración pública y se comprometa en la vigilancia del que hacer del Estado, se incluye en el **tercer componente la rendición de cuentas**, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, tiene como finalidad afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la información y explicación de los resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control.



No menos importante, es el **cuarto componente**, la **estrategia de Servicio al Ciudadano** que tiene como finalidad establecer los lineamientos, parámetros, métodos y acciones que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos. Esta estrategia es coordinada por el DNP, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Finalmente se presenta el **quinto componente** del Plan, el cual desarrolla los **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información** el cual tiene los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014 y actualizado con el decreto 103 de 2015. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.



1. CONTEXTO ESTRATEGICO

1.1. ENTORNO ESTRATÉGICO

El AGN Jorge Palacios Preciado en desarrollo de su Plan Estratégico Institucional 2015 – 2018 **“MODERNIZACIÓN DE LA POLÍTICA ARCHIVÍSTICA EN EL MARCO DEL BUEN GOBIERNO, LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN”** ha mantenido una disposición en priorizar esfuerzos relativos al cumplimiento de sus metas estratégicas (23 prioridades o retos estratégicos de las cuales fueron cumplidas una y removidas dos – figura 1) así como en el cumplimiento de iniciativas que fortalezcan la aplicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Estado MIPG, sin desatender su deber ser misional respecto a “Formular, orientar y controlar la Política Archivística”, “Coordinar el Sistema Nacional de Archivos y la Red Nacional de Archivos” y “Garantizar la conservación del patrimonio documental”.



Figura 1. Prioridades estratégicas vs Metas



Continúa definida la estructuración de los proyectos de inversión del AGN en seis (6) proyectos de inversión inscritos en el Departamento Nacional de Planeación para la Vigencia 2018.

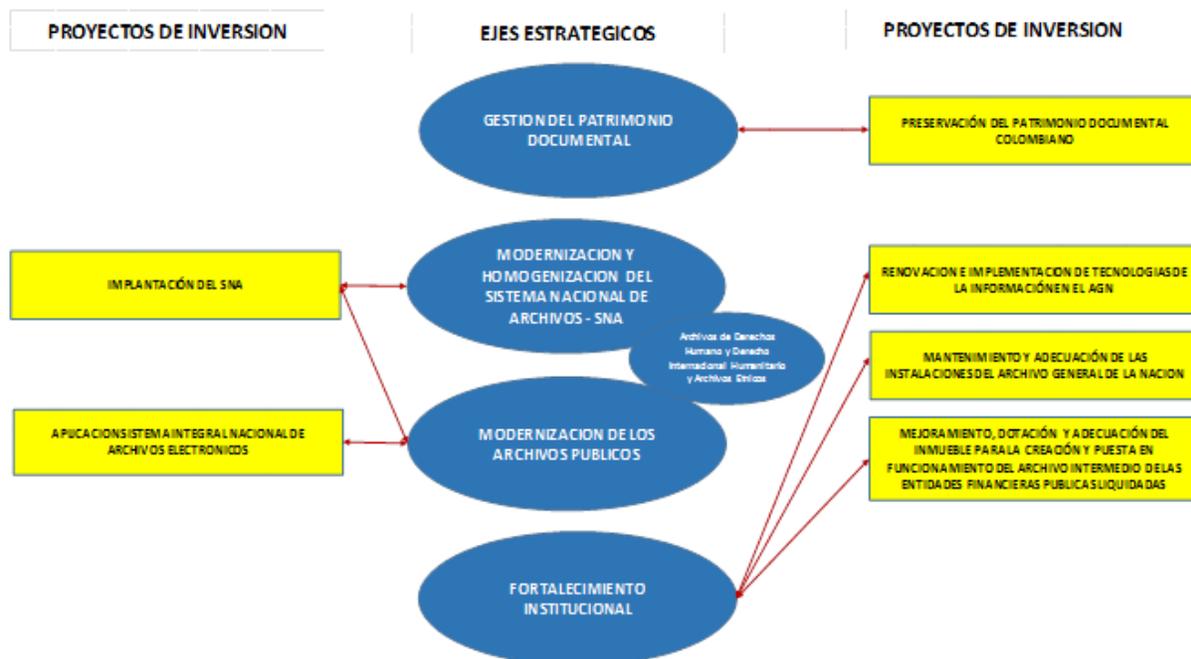


Figura 2. Proyectos de Inversión AGN – Vigencia 2018

1.2. ANÁLISIS DOFA ACTUALIZADO PLANEACIÓN VIGENCIA 2018

Fundamentados en la información aportada por los Planes de Acción por Dependencias, Mapa de Riesgos Institucional, Modelo Integrado de Planeación y Gestión y Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la vigencia 2017 y el seguimiento a la ejecución de los mismos (incluidos los resultados de la encuesta FURAG 2017 y línea base 2017), el AGN inició la construcción de Planes de Acción para la vigencia 2018 y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la misma vigencia (contenido en el presente documento), los cuales serán herramienta para dar inicio a un ejercicio de Planeación por Prospectiva para el AGN proyectada a 10 años y que se ajuste al Plan Nacional de Desarrollo que se defina para la nueva vigencia presidencial.

A fin de lograrlo se han aplicado metodologías de planeación como la valoración de incidencias entre factores internos (priorización de factores que impactan mayormente la gestión de la entidad Debilidades y Fortalezas – Figura 3), complementado con una valoración de prioridades a los factores externos (Oportunidades y Amenazas) adelantada con la Dirección, la Secretaría General y las Subdirecciones y que igualmente nutre la información para la toma de decisiones estratégicas del AGN que propendan la proyección y crecimiento de la entidad en el corto y mediano plazos.



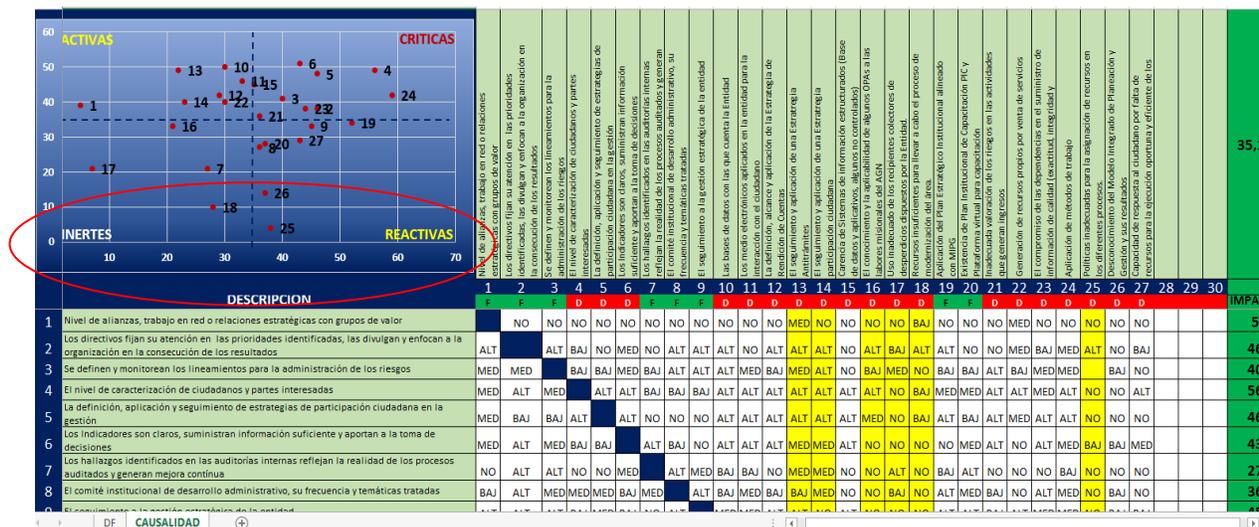


Figura 3. Prioridades Estratégicas AGN – Cuatrienio 2015-2018

La herramienta de valoración de incidencias se implementó en la totalidad de las dependencias del AGN y fueron identificados con esta herramienta **64 fortalezas y 213 debilidades** priorizadas (valorados en los cuadrantes de incidencias ACTIVAS y CRITICAS), de un universo de 111 y 435 respectivamente.

Desde la perspectiva de los factores externos, el resultado de la valoración dada a un universo de 64 oportunidades y 75 amenazas arrojó la priorización de los mismos clasificados por aspectos asimilados al modelo PESTA (tabla 1) en **41 oportunidades y 42 amenazas**. La información de factores internos y externos priorizada, fue empleada para la definición de estrategias y sus consecuentes actividades a ser programadas en los **Planes de Acción para la vigencia 2018**.



Figura 4. Factores estratégicos del AGN

De este análisis de los factores internos y externos (DOFA) y los avances a las metas de las prioridades estratégicas se proyectan estrategias con las cuales surgen los nuevos Planes de Acción por Dependencias para la vigencia 2018 (actividades tanto misionales como de apoyo), así como la actualización de la información de los Mapas de Riesgo por Procesos de la entidad, incluido el componente de riesgo de corrupción.



Tabla 1. Factores Externos – AGN (Análisis PETSA)

ASPECTO	FACTOR	
	OPORTUNIDAD	AMENAZA
POLITICO	0	9
ECONOMICO	1	2
NORMATIVO	14	14
MERCADO	8	6
TICs	2	5
CONOCIMIENTO	1	0
SOCIAL	5	6
ALIANZAS	10	0
TOTAL	41	42

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

2.1. OBJETIVO GENERAL

Planear, medir y controlar el cumplimiento de las acciones definidas en el AGN en la implementación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Prevención de los riesgos mediante la actualización de los posibles riesgos, la evaluación de los controles para que estos no se materialicen y estén enmarcados en la política de riesgos establecida por el AGN; publicación del mapa de riesgos y sus respectivas medidas de mejora en lo que respecta al control.
- Determinar y hacer seguimiento a la aplicación de las iniciativas de racionalización de trámites en la Entidad.
- Establecer y ejecutar la dinámica a emplearse en la estrategia de rendición de cuentas de la gestión de la entidad en el año 2017.
- Definir las acciones necesarias para fortalecer la estrategia de atención al ciudadano en el AGN, alineado con las iniciativas diseñadas por el Departamento Nacional de Planeación.
- Coordinar y evaluar la efectiva aplicación de las acciones que garanticen la implementación de los lineamientos generales de la política de acceso a la Información, tomando como guía lo definido en la iniciativa de Gobierno en Línea.

2.3. ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias del (AGN) durante la vigencia 2018.



3. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

3.1. CONTEXTO

El AGN tiene documentado el Procedimiento SIG-P07 “Administración de Riesgos”, del cual hace parte la Guía SIG-G01 “GUÍA_METODOLOGICA_GESTION_RIESGO_V3” (documentos actualizados con base en la “Guía para la Administración del Riesgo versión 3” del DAFP), en desarrollo a ello partimos del seguimiento a la ejecución de los Planes de Acción por Dependencias de la vigencia 2017 y los resultados de las auditorías internas, para la actualización del **Mapa de Riesgos Institucional** 2017 - 2018 el cual ha sido publicado cumpliendo lo establecido en la **Política de Gestión del Riesgo**.

La **Política de Gestión del Riesgo** del AGN, establece que **“EL AGN mantiene el compromiso de administrar los riesgos propios a su gestión, procesos, planes, programas y proyectos que adelanta, implementando mecanismos de control efectivos que contribuyan a minimizar el impacto negativo que se pueda presentar cuando ocurra cualquier eventualidad sobre los mismos, buscando el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales”**.

El referente para la definición de la Estrategia Anticorrupción es el “Mapa de Riesgos” construido a partir de la aplicación de la metodología de la administración del riesgo NTC 5254, la cual está inmersa en la guía **“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano”** - versión 2. Como producto de su aplicación el mapa de riesgos visualiza todos los componentes de riesgo, incluida la variable de corrupción y las acciones para su manejo.

Bajo este contexto para identificar los riesgos, el mapa de procesos se constituye en el punto de partida para esta actividad; diseñando tanto las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de análisis interno, como aquellas que contribuyen a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados (vistas en el análisis de incidencias del numeral 1.2 del presente documento).





Figura 5. Mapa de procesos AGN

Fuente: Acta Comité Institucional de Gestión y desempeño AGN – diciembre 28 de 2017

Para la vigencia 2017 - 2018, el Mapa de Riesgos del AGN tiene identificados para sus catorce procesos (mapa de procesos vigente en el año 2017) un total de 113 riesgos, a los cuales se les adelantó la valoración de los controles definidos para mitigar su materialización, con los siguientes resultados:



Figura 6. Mapa de riesgos AGN – Distribución por tipo de riesgo

- (1) Los Riesgos correspondientes a Seguridad y Salud en el Trabajo se encuentran publicados en la “Matriz de Peligros” administrada por el Grupo de Gestión Humana



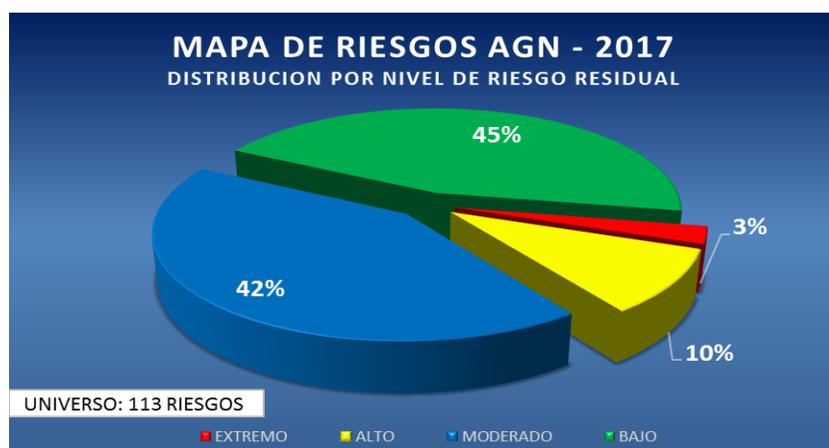


Figura 7. Mapa de riesgos - Distribución por nivel de riesgo residual

La información detallada de los riesgos identificados para la gestión institucional del AGN se encuentra publicada en archivo PDF en la página web de la entidad.

<http://www.archivogeneral.gov.co/transparencia/planeacion/Políticas-lineamientos-y-manuales/Plan-anticorrupcion-atencion-al-ciudadano>

3.2. RIESGO DE CORRUPCIÓN

La guía define como Riesgo de Corrupción **“la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular”**. En la identificación de este tipo de riesgos concurren los componentes de su definición: (1) acción u omisión (2) uso del poder (3) desviación de la gestión de lo público (4) el beneficio privado.

El AGN adelantó entre el mes de julio y el mes de noviembre de 2017 la actualización de la información de los Mapas de Riesgos por Procesos incluido el componente de corrupción y se definieron las acciones encaminadas a mitigar la materialización de los riesgos. En el numeral 3.5 del presente documento se resumen las iniciativas definidas para la mitigación del Riesgo de Corrupción, el cual refleja un **peso del 5,3% sobre el consolidado de Riesgos de la Entidad**. Para la vigencia 2018 los Planes de Acción de las Dependencias del AGN tienen programada la revisión y actualización de los Mapas de Riesgos por Procesos del AGN (meses de marzo y abril) a fin de considerar los riesgos asociados al cumplimiento de las metas a las prioridades estratégicas para el cuatrienio.

3.3. CAUSAS IDENTIFICADAS PARA RIESGO DE CORRUPCION

Para establecer las causas a los riesgos de corrupción identificados se tomó la información resultante de la última actualización del Mapa de Riesgos, más los resultados de la matriz DOFA para la vigencia 2017 - 2018, tomando los aspectos que pueden influir en los procesos y procedimientos y que generan una mayor vulnerabilidad frente al riesgo de corrupción.



Los Riesgos identificados, las causas y sus posibles consecuencias se resumen en la siguiente tabla:

Tabla 2. Identificación y valoración del riesgo de corrupción

INFORMACION DEL PROCESO			RIESGO (Descripción del Riesgo)	CAUSAS	CONSECUENCIAS POTENCIALES	TIPO DE RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	NIVEL RIESGO (GRADO DE EXPOSICIÓN)	VALORACIÓN DE LOS CONTROLES		RIESGO RESIDUAL
TIPO	PROCESO	RESPONSABLE								CANTIDAD	EFICACIA	
APOYO	GESTION FINANCIERA	Gr Gestión Financiera	Inclusión de gastos no autorizados para beneficio de un tercero	- Ausencia de control que permite el beneficio personal. - Desconocimiento en materia presupuestal del ordenador del gasto. - Inadecuada segregación de funciones. - Desconocimiento en materia presupuestal del funcionario que adelanta el trámite.	Detrimento patrimonial por desfinanciación de la partida.	DE CORRUPCIÓN	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	MODERADO	4	OPTIMO	MODERADO
APOYO	GESTION HUMANA	Gr Gestión Humana	Posible favorecimiento condicionado en la vinculación o promoción de funcionarios	1. Desconocimiento de las normas que rigen el empleo público por parte de los niveles decisorios de la Entidad 2. Cambio normativo permanente 3. Inebida aplicación de las normas y procedimientos en beneficio propio o de un tercero.	1. Pérdida de credibilidad de la Entidad. 2. Sanciones legales.	DE CORRUPCIÓN	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	MODERADO	4	ADECUADO	MODERADO
APOYO	GESTION DE COMPRAS Y ADQUISICIONES	Gr Compras y Adquisiciones	Posible adjudicación manipulada / Direccionamiento ofensivo	- Estudios previos o de factibilidad direccionados o manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación. - Efectuar contrataciones sin el cumplimiento de la disposiciones contractuales, legales y reglamentarias vigentes. - Desconocimiento u omisión de la normatividad por parte del personal ejecutor	- Pérdida de imagen y credibilidad institucional. - Menoscabo de la Mision Institucional. - Sanciones disciplinarias y/o fiscales - Decisiones ajustadas a interes particulares.	DE CORRUPCIÓN	RARA VEZ	MAYOR	BAJO	4	ADECUADO	BAJO
APOYO	GESTION DE COMPRAS Y ADQUISICIONES	Gr Compras y Adquisiciones	Compras innecesarias o sobredimensionadas	- Definición de necesidades inexistentes o aspectos innecesarios que benefician a una firma en particular. - La necesidad de cumplir con la ejecución de un presupuesto asignado por parte de los areas responsables del mismo.	- Detrimento patrimonial - Pérdida de imagen y credibilidad institucional. - Menoscabo de la Mision Institucional. - Sanciones disciplinarias y/o fiscales	DE CORRUPCIÓN	RARA VEZ	MAYOR	BAJO	3	ADECUADO	BAJO
MISIONAL	INSPECCION, CONTROL Y VIGILANCIA	Gr Inspección y Vigilancia	Fuga de información que dificulte la ejecución del cumplimiento a las funciones de Inspección, Vigilancia y Control	- Uso indebido de poder durante la ejecución de las visitas. - Presiones ejercidas por terceros vigilados y/o ofrecimiento de prebendas, gratificaciones, dadas, etc. - Prácticas inadecuadas dentro del desarrollo de la función de inspección y vigilancia no detectadas	- Pérdida de credibilidad y reconocimiento del AGN como ente autorizado para el ejercicio de inspección, control y vigilancia. - Incremento del riesgo de pérdida del patrimonio documental	DE CORRUPCIÓN	RARA VEZ	CATASTRÓFICO	MODERADO	3	ADECUADO	MODERADO
MISIONAL	GESTION DE SERVICIOS ARCHIVISTICOS	Gr Gestión de Proyectos Archivísticos	Favorecer la contratación de personas no aptas para el servicio requerido o con calificación inferior a otros candidatos o contratar más personal del requerido	-Inadecuada planeación de un proyecto o de un programa. - Inadecuada estructuración del perfil del contratista. - No verificación de documentos y soportes allegados por el contratista. - Incumplimiento normativo proceso de contratación directa en prestación de servicio	- No obtener los resultados esperados en el tiempo establecido - Costo para el AGN se incrementa significativamente. - Lesiona la imagen, credibilidad, la transparencia y la probidad.	DE CORRUPCIÓN IMPROBABLE	CATASTRÓFICO	ALTO	3	ACEPTABLE	MODERADO	

3.4. TRATAMIENTO DEL RIESGO

Consecuencia del análisis de las variables de riesgo, iniciado por el nivel de Riesgo inherente o su grado de exposición (probabilidad e impacto), se tienen definidos controles dentro del desarrollo de cada uno de los procesos en los cuales se identificó la probabilidad de ocurrencia del riesgo de corrupción:

Tabla 3. Procesos aplicados al riesgo de corrupción por proceso

PROCESO	TIPO	CONTROLES IMPLEMENTADOS
GESTIÓN FINANCIERA	APOYO	El proceso de Gestión Financiera y sus procedimientos están documentados y se mantiene la segregación de funciones
		El manejo presupuestal, contable y de tesorería se realiza desde SIIF Nación, el cual tiene instructivos y políticas de manejo



PROCESO	TIPO	CONTROLES IMPLEMENTADOS
		Auditorías permanentes de Control de Gestión de la oficina de Control interno del AGN
		Herramienta "Sistema de Información Gerencial para la toma de decisiones" (SIG) con el cual se gestiona la contratación y las comisiones
GESTIÓN HUMANA	APOYO	Estudios de verificación de cumplimiento de requisitos en las actividades de contratación del Talento Humano
		Manual de funciones definido y actualizado
		Procedimiento de selección y vinculación documentado y aplicado
		Acompañamiento de la oficina de Control Interno en la realización de las pruebas en las actividades de selección del Talento Humano
GESTIÓN DE COMPRAS Y ADQUISICIONES	APOYO	Aplicación del Manual de contratación vigente
		Herramienta "Sistema de Información Gerencial para la toma de decisiones" (SIG) en el cual participación (de forma evidenciable) varias instancias de la entidad que revisan y aprueban los estudios previos.
		Aplicación e procedimientos documentados que establecen la solicitud de consultoría de un experto que avale la necesidad del bien o servicio a adquirir para el caso de bienes o servicios de características altamente especializados.
		Validación de las solicitudes de necesidades de compra contra stock en inventarios y almacén
		La aprobación del plan anual de adquisiciones PAA y sus modificaciones, debidamente avalado por la Dirección General
INSPECCIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA	MISIONAL	Manual de Funciones del AGN
		Procedimiento Sancionatorio (ICV_P02)
		Acto administrativo de Resolución "por la cual se adopta y reglamenta el proceso administrativo sancionatorio" Resolución 390 de 2016
GESTIÓN DE SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS	MISIONAL	Verificación de los requisitos de experiencia y educación a los aspirantes a contratación (con apoyo de la Oficina Asesora Jurídica) del personal ejecutor del proceso
		Aplicación de pruebas de conocimiento relacionadas con el perfil vacante del personal ejecutor del proceso.
		SECOP II como herramienta para la validación de requisitos de los contratistas

Con la valoración de la eficacia de los anteriores controles, se obtiene la afectación al nivel de probabilidad de ocurrencia y su consecuente resultado de Riesgo Residual sobre el cual se adopta como opción de tratamiento del Riesgo de Corrupción para el AGN el **EVITAR** la materialización del mismo buscando implementar acciones que inactiven o desaparezcan las causas identificadas o mejoren el nivel de eficacia de los controles.

3.5. ESTRATEGIA PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Fundamentados en la misionalidad del AGN y sin desconocer que los factores generadores del riesgo de corrupción son una consideración diferenciada en su análisis y tratamiento, se ha adelantado la probabilidad de ocurrencia, las causas y la valoración la efectividad de los controles vigentes (la variable impacto no es gestionable en este tipo de riesgo).

Se han determinado estrategias y acciones para mitigar la materialización del riesgo de corrupción (Tabla 4) las cuales se incorporan en los Planes de Acción por Dependencia para la



vigencia 2018 de las áreas líderes de los procesos a los cuales se les identificaron esta tipificación de riesgo:

Tabla 4. Acciones para mitigar la materialización del riesgo de corrupción

INFORMACION DEL PROCESO			RIESGO (Descripción del Riesgo)	ACCIONES
TIPO	PROCESO	RESPONSABLE		
APOYO	GESTION FINANCIERA	Gr Gestión Financiera	Inclusión de gastos no autorizados para beneficio de un tercero	1. Capacitación en el registro de las operaciones al personal involucrado en el proceso y en actualización en normas presupuestales 2. Permanente conciliación de información contable y financiera con las dependencias involucradas en el proceso 3. Actualizar los procedimientos en los cuales se aplique información para el sistema SIG para la toma de decisiones
APOYO	GESTION HUMANA	Gr Gestión Humana	Posible favorecimiento condicionado en la vinculación o promoción de funcionarios	1) Mantener actualizados los conocimientos de los funcionarios del Grupo de Gestión Humana en normas de carrera administrativa y empleo público (mesas de trabajo de la dependencia respecto al tema). 2) Solicitar el acompañamiento de la Oficina de Control Interno en los procesos de selección.
APOYO	GESTION DE COMPRAS Y ADQUISICIONES	Gr Compras y Adquisiciones	Posible adjudicación manipulada / Direccionamiento oferente	1. Realizar validación de la vigencia tanto del procedimiento como del manual del usuario del SIG para toma de decisiones
APOYO	GESTION DE COMPRAS Y ADQUISICIONES	Gr Compras y Adquisiciones	Compras innecesarias o sobredimensionadas	1. Realizar validación de la vigencia tanto del procedimiento como del manual del usuario del SIG para toma de decisiones
MISIONAL	INSPECCION, CONTROL Y VIGILANCIA	Gr Inspección y Vigilancia	Fuga de información que dificulte la ejecución del cumplimiento a las funciones de Inspección, Vigilancia y Control	1. Actualizar el procedimiento de ICV incluyendo la Política de número de personas que deben atender una visita y protocolo de transparencia de la actuación
MISIONAL	GESTION DE SERVICIOS ARCHIVISTICOS	Gr Gestión de Proyectos Archivísticos	Favorecer la contratación de personas no aptas para el servicio requerido o con calificación inferior a otros candidatos o contratar más personal del requerido	• Definir una metodología que permita de manera documentada y sistematizada realizar un proceso eficaz de contratación, desde la elaboración de los estudios previos hasta las fases de selección del personal.

Adicionalmente se mantendrán vigentes las siguientes iniciativas para la gestión del modelo de administración del riesgo en la Entidad:

- Revisar y actualizar si es del caso, el Procedimiento “Administración del Riesgo” y la “Guía Metodológica de Gestión del Riesgo” basada en la “Guía para la Administración del Riesgo” del DAFP, documentos actualizados en el segundo semestre del año 2016.
- Actualizar el mapa tomando como variable estratégica los riesgos que impactan el cumplimiento a las metas de las prioridades estratégicas para la vigencia 2015-2018, incluida la variable de corrupción y las medidas para su mitigación.
- La anterior actualización incorporará como tarea adicional la alineación del mapa de riesgos al nuevo mapa de procesos aprobado por el Comité Institucional del Gestión y Desempeño del AGN de diciembre 28 de 2017.
- Realizar el control y seguimiento de las acciones definidas en el mapa de riesgos de la Entidad conforme a lo establecido por el MECI.
- Publicar en la página Web www.archivogeneral.gov.co el seguimiento a las denuncias por hechos de corrupción que sean registradas por los canales oficiales establecidos para este fin, así como las acciones tomadas por la entidad para su prevención.
- Mantener vigente el Código de Integridad.



- Desarrollar capacitaciones a los Servidores Públicos sobre las normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Mantener actualizado el manual de contratación del AGN, con el fin de desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los participantes en los procesos de compras y contratación pública.
- Aplicar las Políticas de Seguridad de la Información que rijan las Tecnologías de Información y Comunicación en la Entidad, así como la generación de la Política General de la Seguridad de la Información, así como las que se definan para Seguridad Digital.
- Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse y dar traslado de las mismas a la Procuraduría General de la Nación y a los demás Organismos de Control.
- Seguir aplicando el Decreto 4567 de 2011, sobre la provisión de los empleos de libre nombramiento y remoción con transparencia, en los procesos de vinculación y evaluación de las competencias de los candidatos.
- Continuar realizando las audiencias Públicas en los Procesos de contratación para permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones a través de las PQRS poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún Servidor Público o dependencia del AGN.
- Responder las acciones de tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
- Responder los Derechos de Petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.

Todo lo anterior soportado con la programación de actividades del Plan de Acción por Dependencias de cada una de las áreas de la Entidad para la vigencia 2018, con seguimiento al cumplimiento de su ejecución a lo largo del año.



4. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El Archivo General de Nación, tomando como referente la **“Guía para la racionalización de trámites”** del Departamento Administrativo de la Función Pública -DAFP- y conociendo la necesidad de la Entidad de continuar con la labor de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y de facilitar el acceso a la información y ejecución de los mismos, para contribuir con la mejora del funcionamiento interno mediante el uso de las tecnologías de la información, busca aplicar dentro de su operación las estrategias tendientes al logro de los siguientes objetivos:

- ✓ Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.
- ✓ Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las TIC.
- ✓ Hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas para dar respuesta oportuna a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.
- ✓ Promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

El Archivo General de la Nación, en cumplimiento de su Objeto, pone a disposición de la ciudadanía y de otros entes de Gobierno los siguientes trámites y otros procedimientos administrativos:



Figura 8. Trámites AGN



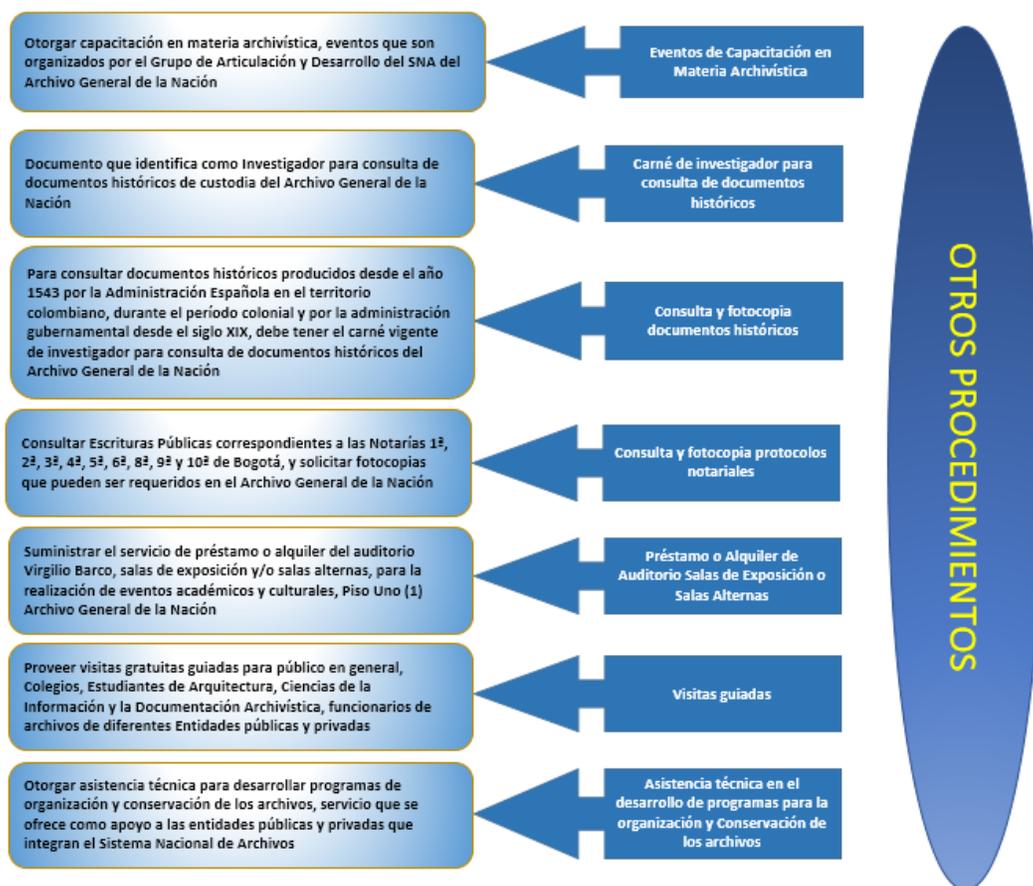


Figura 9. Otros procedimientos administrativos - AGN

El AGN definió como mecanismo de coordinación de esta iniciativa al Comité Institucional de Gestión y Desarrollo el cual tiene definida esta responsabilidad dentro de sus funciones (Resolución 196 del 27 de mayo de 2013, ARTICULO SEGUNDO, numerales 9 y 10). A este comité se llevará para evaluación la definición de tareas y responsabilidades definidas, así como los avances que garantizan la aplicación de las siguientes estrategias durante la vigencia 2018:

- Mantener actualizados los trámites y servicios del AGN e inscribirlos o actualizar su información en el Sistema Único de Trámites (SUIT), así como publicarlos en la página web del Archivo General de la Nación <http://www.archivogeneral.gov.co>.
- Dar aplicación a las iniciativas generadas desde el DAFP para la racionalización de los trámites, materializando la programación y seguimiento a la ejecución de iniciativa de mejoras a los trámites (en lo Técnico, lo Normativo o lo Procedimental) en Planes de Acción de las Dependencias del AGN.
- Formalizar dentro del Sistema Integrado de Gestión la caracterización de los trámites y otros procedimientos administrativos y de sus usuarios dentro de las caracterizaciones de los Mapas de Proceso.
- Actualizar y publicar los planes, programas y proyectos del AGN de acuerdo con lo señalado en el Decreto 2573 de 2014, el Marco de Referencia y el “Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea Entidades del Orden Nacional”.



- Identificar y construir alianzas estratégicas y/o convenios con entidades públicas y privadas para mejorar la oferta de servicios y ampliar cobertura en los servicios ofertados por el AGN.

Desde Servicio al ciudadano se adelantó el diagnóstico de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos registrados en el SUIIT, con el fin de racionalizar los trámites y servicios administrativos para la vigencia 2018 el cual consiste en el proceso de reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, para esto se establecieron las siguientes actividades para desarrollar en la vigencia 2018 así:

- Revisión de los trámites y procedimientos administrativos registrados en el SUIIT pertenecientes al AGN en el mes de Marzo.
- Se plantea reuniones con las áreas donde se encuentran ubicados los trámites y servicios administrativos y se identifican aquellos que requieren mejorarse para garantizar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario en el mes de Abril-Mayo.
- Actualización procedimientos en el SIG en el mes Junio-Julio-Agosto.
- Aplicación y publicación ante el SUIIT en el mes de Octubre.

Con fundamento en las actividades programadas en los Planes de Acción de la Entidad se

Tabla 5. Cronograma de actividades – Estrategia Racionalización de trámites

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO															
PLAN DE APLICACIÓN ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES															
INICIATIVA	ACTIVIDAD	ACCION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SET	OCT	NOV	DIC	RESPONSABLES
Validación del contexto del Trámite / Servicio al Ciudadano	Validación de los Procedimientos y demás documentos asociados al Trámite														Grupo de Evaluación Documental y Transferencias Secundarias (2 Trámites), Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos (1 OPA), Grupo de Recursos Físicos (1 OPA), Grupo de Asistencia Técnica Archivística (1 OPA), Grupo de Articulación y Desarrollo del SNA (1 OPA).
	Validación de la Pertinencia del Trámite														Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos (1 OPA), Grupo de Recursos Físicos (1 OPA), Grupo de Asistencia Técnica Archivística (1 OPA), Grupo de Articulación y Desarrollo del SNA (1 OPA).
	Determinación de por lo menos una iniciativa de mejora para el Trámite / OPA	→													Apoyo de los responsables del Servicio al Ciudadano
Aplicación Procedimental y Documental de la Iniciativa de mejora Identificada	Reuniones con Oficina Asesora de Planeación-Calidad y los responsables del Servicio al Ciudadano para la validación de la pertinencia de la iniciativa de mejora	→													Grupo de Evaluación Documental y Transferencias Secundarias (2 Trámites), Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos (1 OPA), Grupo de Recursos Físicos (1 OPA), Grupo de Asistencia Técnica Archivística (1 OPA), Grupo de Articulación y Desarrollo del SNA (1 OPA).
	Presentación al Comité Institucional de Gestión y Desarrollo las iniciativas aceptadas para obtener su aprobación														Grupo de Evaluación Documental y Transferencias Secundarias (2 Trámites), Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos (1 OPA), Grupo de Recursos Físicos (1 OPA), Grupo de Asistencia Técnica Archivística (1 OPA), Grupo de Articulación y Desarrollo del SNA (1 OPA).
	Programación de las tareas de actualización de Procedimientos / Formatos de las iniciativas aprobadas	→													Apoyo de los responsables del Servicio al Ciudadano
	Ejecución de las tareas de actualización de Procedimientos / Formatos de las iniciativas aprobadas	→													Oficina Asesora de Planeación- Calidad.
Desarrollo de iniciativas de mejora producto del desarrollo de los Planes de Acción de los Grupos Líderes de los procesos	Alquiler de equipos para prestar el servicio de fotocopiado.	→													Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos (Consulta y fotocopia documentos Históricos / Consulta y fotocopia protocolos notariales)
	A actualización del procedimiento de expedición y uso del Carnet de Investigador.	→													Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos (Carnet de Investigador para Consulta de documentos Históricos)
	Propuesta de implementar el agendamiento a las visitas guiadas de manera virtual (cumpliendo con aporte al Gobierno en Línea y a Servicio al Ciudadano)	→													Grupo de Investigación y Fondos Documentales Históricos (Visitas Guiadas)
	Revisión del estado actual y funcionalidad de la sede electrónica orientada a inscripción a eventos del AGN e información de los Servicios	→													Grupo de Articulación y Desarrollo del SNA (Eventos de capacitación en materia archivística)
Aplicación y publicación ante el SUIIT	Reuniones de validación con representante del SUIIT para confirmar la mecánica de publicación de la iniciativa														Responsables del Servicio al Ciudadano
	Publicación en la plataforma del SUIIT de las iniciativas aprobadas al interior del AGN														
TIPO DE ACCIONES	Normativa	→													
	Administrativa	→													
	Tecnológica	→													

resume la siguiente programación:



5. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El Manual Único de Rendición de Cuentas, así como el documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señalan que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca acciones concretas que se conviertan en instrumentos de participación ciudadana, control social, transparencia y lucha contra la corrupción.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Esto es, acciones que materialicen el suministro de información, el diálogo e incentivos para captar el interés del ciudadano y de los servidores públicos hacia la Rendición de Cuentas, permitiendo una mayor apropiación de lo público y de esa manera alcanzar unos mayores niveles de confianza en los gobiernos.

En ese sentido el AGN ha documentado e implementado el procedimiento GES-P-04 ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS dentro de su Proceso de Gestión Estratégica y en su aplicación, ha definido como estrategia para la vigencia 2018 adelantar actividades que dinamicen la Rendición de Cuentas de la Entidad, aprovechando los eventos de intercambio con la Ciudadanía y Partes Interesadas (Grupos de valor) como la “Semana de Archivos de Puertas Abiertas”, la “Semana de Innovación”, el “Seminario del SNA”, y la “Feria del Libro”¹, así como aprovechando igualmente herramientas como el “Observatorio del Sistema Nacional de Archivos” y la “Sede Electrónica”, ambas herramientas habilitadas en la página WEB de la Entidad.

Como tema a ser tratado en los Comités Institucionales de Desarrollo Administrativo, se orientará a los participantes de estas reuniones el compromiso Institucional con la Rendición de Cuentas, siendo informada la estrategia preliminar y pactando la realización de reuniones de planeación de la Estrategia de Rendición de Cuentas para presentar los resultados de la gestión 2017 de la Entidad.

En dichas reuniones, se contará con la participación de la Dirección General, la Secretaría General, la Oficina Asesora de Planeación, las Subdirecciones con sus respectivos coordinadores de grupos de trabajo y el equipo encargado de las comunicaciones de la Entidad; y se construirá el plan de trabajo detallado para desarrollar la Estrategia a aplicarse en el transcurso del año para la presentación de los resultados, a partir del siguiente Plan de Trabajo preliminar:

¹ No se descarta la posibilidad de incluir otros eventos adicionales a la Estrategia de Rendición de Cuentas que se defina en el Comité de Desarrollo



Tabla 6. Cronograma de actividades – Estrategia Rendición de cuentas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO															
PLAN DE APLICACIÓN ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS															
EVENTO/HERRAMIENTA	ACTIVIDAD	ACCIÓN	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	OBSERVACIÓN
Presentación preliminar	Socialización de la Estrategia Preliminar en el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	→→→		■											Ambientación de la Estrategia propuesta para la vigencia
	Programación de reuniones de planeación del desarrollo de la estrategia			■											
Feria del Libro	Revisión temas estrategia rendición de cuentas y participación ciudadana	→				■									Espacio para ser aprovechado en la generación de expectativa hacia la rendición de cuentas y la obtención de preguntas de la ciudadanía
	Realización del evento	→→→					■								
	Informe de resultados	→							■						
Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Diseño de cartilla y mecanismo de Audiencia pública	→			■										Evento de mayor aporte a la Estrategia
	Ejecución de la estrategia de Audiencia Pública	→→→				■									
	Informe de resultados	→								■					
Día de Archivo de puertas abiertas	Revisión temas estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana	→										■			Espacio para ser aprovechado en la publicación de resultados vigencia anterior y recepción de preguntas del ciudadano
	Realización del evento	→→→										■			
	Informe de resultados	→											■		
Semana de Innovación	Revisión temas estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana	→							■						Espacio para ser aprovechado en la publicación de resultados vigencia anterior y recepción de preguntas del ciudadano
	Realización del evento	→→→								■					
	Informe de resultados	→										■			
Seminario del SNA	Revisión temas estrategia de rendición de cuentas y participación ciudadana	→									■				Espacio para ser aprovechado en la publicación de resultados vigencia anterior y recepción de preguntas del ciudadano
	Realización del evento	→→→									■				
	Informe de resultados	→											■		
Observatorio del Sistema Nacional de Archivos	Consolidación y actualización de información a ser publicada	→		■										Canal de comunicación bidireccional con el ciudadano	
	Publicación de información actualizada	→→									■	■	■		
Sede Electrónica	Consolidación y actualización de información a ser publicada	→		■										Canal de comunicación bidireccional con el ciudadano	
	Publicación de información actualizada	→→			■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Página Web/Intranet	Consolidación de resultados de la Estrategia de Rendición de Cuentas de la vigencia y presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	→→								■			■		Socialización de resultados y análisis de oportunidades de mejora
	Publicación de resultados de la estrategia de Rendición de Cuentas de la Vigencia	→												■	
TIPO DE ACCIONES	Información	→													
	Evaluación	→													
	Incentivos	→													
	Diálogo	→													

5.1. Ejecución de la Estrategia

A partir de la estrategia aprobada y el Plan de Aplicación de la Estrategia, se adelantarán paralelamente las siguientes sub actividades:

- **Reuniones de Grupo:** Durante esta fase se realizarán distintas reuniones con cada una de las subdirecciones y los coordinadores de los grupos de trabajo para explicar la dinámica de la Estrategia, el personal asignado al apoyo en cada evento relacionado el Plan de Aplicación de la Estrategia, la definición de las evidencias que soportarán el cumplimiento de las tareas, así como la información tomada de la Ciudadanía.



Igualmente se validará la información o datos a ser publicados en la Cartilla de Rendición de Cuentas a fin de identificar mejoras o complementos a la misma. Adicionalmente, se asignarán roles y funciones dentro de la jornada tales como logística, comunicación con partes interesadas, solicitud de elementos de apoyo y espacios de intervención.

Entre otras, las principales responsabilidades serán distribuidas así:

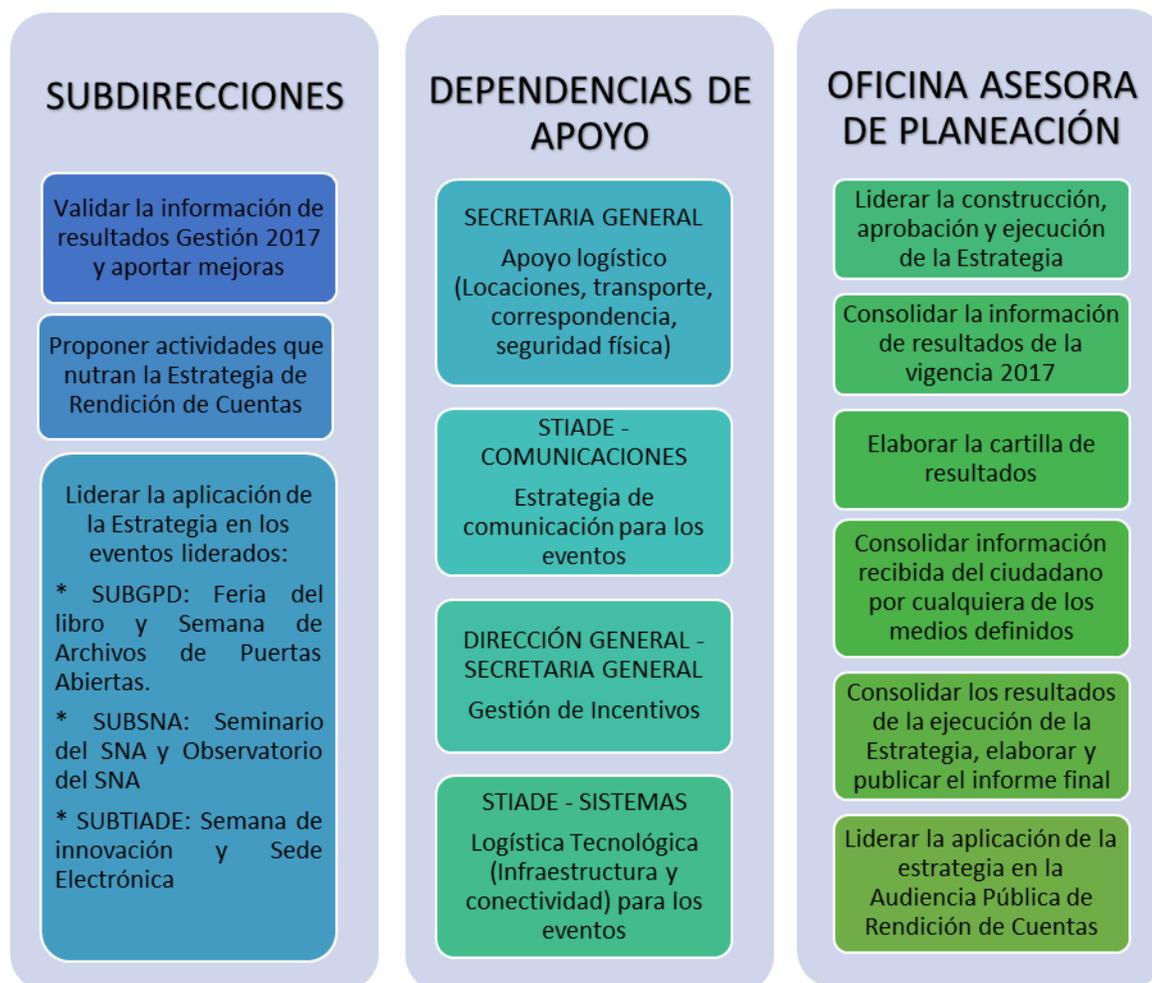


Figura 10. Responsabilidades Estrategia Rendición de Cuentas

- Divulgación de la Estrategia:** En el segundo trimestre del año, se llevará a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas; en ella se presentarán los resultados de la gestión en la vigencia 2017. Para el efecto, las subdirecciones que lideren eventos o herramientas aplicadas dentro de la Estrategia de Rendición de Cuentas desarrollaran una actividad motivadora para los ciudadanos que asistan a los mismos, la cual no deberá tener una duración mayor a 15 minutos y preferiblemente será realizada de forma grupal; con el fin de capturar información sobre los temas de interés de los ciudadanos que se deben tratar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.



Es importante tener en cuenta que se debe dejar un registro de la participación del ciudadano, para esto, se definieron como posibles registros los siguientes:

- ✓ Registro fotográfico de la participación
- ✓ Registro fílmico (filmación)
- ✓ Registro escrito de las preguntas e inquietudes que presenten los ciudadanos, el cual deberá realizarse en el formato que se le entregará previamente al funcionario que atienda el evento o herramienta y el cual deberá tener como mínimo los datos personales para enviar respuestas por vía correo electrónico.

Se considera adicionalmente aplicar los siguientes medios de difusión para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas:

- ✓ Articulación con Urna de Cristal y la Red Cultural para garantizar amplia difusión (Hacer un hangout o Facebook live “¡Pregúntele al Director!”).
 - ✓ Envío de invitaciones a gremios específicos y confirmación de la participación.
 - ✓ Implementación de una nueva estrategia para la audiencia pública.
- **Encuesta Temas de Interés:** Se realizará el diseño y publicación de la encuesta de temas de interés para la Rendición de Cuentas en la página web de la Entidad, donde se sondearán los temas de mayor interés para la comunidad y se recibirán comentarios y preguntas. Esta encuesta se tendrá en medio físico en los eventos complementarios a la Audiencia Pública, así como también deberá publicarse un mes antes de la realización de dicha jornada. (Ver Encuesta en Anexos).

Los resultados serán remitidos a cada una de las subdirecciones y a los coordinadores de grupo que se encuentren vinculados con las preguntas para ser atendidas y respondidas.

- **Actualización de Cartilla:** Se realizará el diseño de la cartilla con los resultados de la gestión de la vigencia anterior, y se procederá a su publicación a través de la web y la Intranet del AGN junto con una presentación visual de los resultados individuales, teniendo en cuenta la publicación de los siguientes aspectos:
 - ✓ Publicación inicial de la Cartilla General
 - ✓ Publicación de resultados principales por subdirección, con rotación semanal de cada una de ellas, a través de material gráfico.
 - ✓ Publicación de resultados generales de la Entidad
- **Estrategia para la Audiencia Pública:** Se dará paso a la Audiencia Pública en las instalaciones de la Entidad, en la que se presentarán de forma interactiva por cada una de las subdirecciones los resultados de la gestión realizada en el año anterior.

Esta jornada tendrá apertura en el Auditorio a cargo del Director General y posteriormente, los grupos serán subdivididos en 4 subgrupos para poder realizar los recorridos por los espacios de exposición donde todos los asistentes tendrán la posibilidad de intercambiar información con los funcionarios y contratistas de la Entidad.



La agenda de la jornada de audiencia pública será la siguiente:

ACTIVIDAD	TIEMPO PREVISTO
Inscripción e instalación de asistentes	8:00 a 9:00 a.m.
Apertura del Evento	9:00 a 9:30 a.m.
Socialización de metodología y distribución de grupos	9:30 a 10:00 a.m.
Visita a las estaciones de cada una de las subdirecciones (Rotación cada 30 minutos por las Sala de exposiciones No. 1, Auditorio, Sala Fray y Pasillo)	de 10:00 a 12:00 m

- **Incentivos:** Se establecerán los incentivos que se entregarán en la jornada de Rendición de Cuentas y hacer extensiva la información a la ciudadanía. Entre los incentivos se podrá considerar la entrega de:
 - ✓ Certificados de participación
 - ✓ Infografías y publicaciones
 - ✓ Paquetes de cuadernillos y publicaciones archivísticas

Con los resultados obtenidos en la actividad de audiencia pública de rendición de cuentas, se procederá a aplicar estrategias adicionales, dentro de las cuales se encuentra:

- Publicación de resultados de la audiencia pública de rendición de cuentas conforme a lo establecido por la Ley de Transparencia.
- Revisión y actualización (de ser necesario) del procedimiento GES-P-04 ESTRATEGIA RENDICION DE CUENTAS y sus formatos asociados, a partir de las oportunidades de mejora detectadas de los ciudadanos.
- Aplicación de acciones de mejora encaminadas al cumplimiento del cuarto componente del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano



6. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

La Estrategia de Servicio al Ciudadano a aplicar para la vigencia 2018 contemplará el proceso de implementación de la política de atención al ciudadano, así como la actualización del **“MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN 2015”** y el procedimiento SIG-P-06 ANALISIS Y MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE, GES P11 Derechos de petición-quejas –reclamos-sugerencias-denuncias.

Es en estos documentos en donde se consignarán los lineamientos que deben asumir todos aquellos Servidores Públicos que interactúan con los ciudadanos, entidades públicas o entidades privadas que cumplan con funciones públicas. Esta herramienta será de obligatorio cumplimiento para quienes hagan parte del Archivo General de la Nación, sin importar el tipo de vinculación con él y si atienden o no a los ciudadanos de manera directa.

Dentro de la formulación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano se consideran actividades de calificación de los servicios que presta el AGN y la consolidación de sus resultados en el indicador ISDC - Índice de Satisfacción del Cliente.

Adicionalmente, acogiendo las orientaciones dadas por el DNP como apoyo para la aplicación de las mejores estrategias de Servicio al Ciudadano, el AGN desarrollará las siguientes actividades:

1. Capacitaciones con acompañamiento del DNP
2. Aplicación de encuestas de percepción ciudadana
 - a. Levantamiento de información
 - b. Diseño de la encuesta de percepción ciudadano
 - c. Aplicación de percepción servidor publico
3. Revisión del FURAG respecto al plan de mejora en temas relacionados con el servicio al ciudadano
4. Revisión de la Caracterización de usuario

A continuación, se listan algunas de las estrategias que contribuirán a mejorar el servicio al ciudadano en Archivo General de la Nación.

- ✓ Actualización del “Manual de Atención al Ciudadano Archivo General de la Nación” de acuerdo con los lineamientos del Departamento de Nacional de Planeación.
- ✓ Incorporar en el plan institucional de capacitación el desarrollo de programas de capacitación para los Servidores Públicos del AGN que incluya protocolos de servicio al ciudadano en los canales presencial, virtual y vía telefónica.
- ✓ Hacer campañas que promulguen y motiven el buen servicio al ciudadano en los servidores públicos del AGN.
- ✓ Consolidación de alianzas estratégicas con otras entidades para garantizar el servicio a poblaciones vulnerables
- ✓ Actualizar periódicamente la información publicada en la página web del AGN que corresponde al enlace de “Atención al ciudadano”



- ✓ Participar activamente en la Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano promovidas por el Departamento Nacional de Planeación a través de la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental
- ✓ Actualizar el documento “Caracterización de usuarios fase 1 (Investigadores y Fondos Documentales Históricos)” de la Subdirección de Gestión de Patrimonio Documental.
- ✓ Garantizar la interacción del ciudadano- entidad - ciudadano a través de la página web de AGN www.archivogeneral.gov.co mediante la cual el ciudadano puede presentar sugerencias, quejas reclamos y denuncias.
- ✓ Protocolos de servicio
- ✓ Política de tratamiento de datos.



7. MECANISMOS PARA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El AGN atiende los compromisos propios de este componente mediante la publicación de información a la cual el ciudadano tiene acceso, así como las respuestas a inquietudes presentadas por el mismo.

Las actividades detalladas para dar cumplimiento a este componente, clasificadas por los lineamientos definidos para este propósito, son los siguientes:

7.1. Lineamientos de transparencia activa o disponibilidad de información

El AGN atendiendo los lineamientos de la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015 y Resolución MinTIC 3564 de 2015, coloca a disposición del público los diferentes medios relacionados con acceso a la información. De igual forma continua, aunando esfuerzos de revisión y actualización permanente de la información.

Los medios de publicación son medios físicos y electrónicos

- **Medios físicos.** Los siguientes son los puntos que hemos definido para la atención al ciudadano:
 - Punto de radicación de comunicaciones oficiales - Oficina de Gestión Documental: se reciben todas las solicitudes de información, se radican en el sistema de gestión documental del AGN para dar respuesta al ciudadano.
 - Sala de consulta: se atienden las Consultas de Protocolos Notariales y la Consulta de Fondos Documentales Históricas.
- **Medios Electrónicos:** La entidad cuenta con los siguientes medios remotos o locales de comunicación
 - **Página Web Institucional:** Categoría de Transparencia.
<http://www.archivogeneral.gov.co/transparencia>



TRANSPARENCIA Y ACCESO A INFORMACIÓN PÚBLICA
MENÚ DE LA CATEGORÍA

 MECANISMOS DE CONTACTO El AGN pone a tu disposición varios canales para atender tus solicitudes.	 INFORMACIÓN DE INTERÉS En esta sección encontrarás los datos abiertos que publica el AGN.	 ESTRUCTURA ORGÁNICA Y RRHH Aquí la información sobre las funciones y la estructura del AGN.
 NORMATIVIDAD Conoce la información relacionada con la normatividad que expide el AGN.	 PRESUPUESTO Este espacio contiene la información relacionada con el presupuesto de la entidad.	 PLANEACIÓN Encuentra la información relacionada con las políticas y lineamientos de la entidad.
 CONTROL Conoce todo sobre los planes de mejoramiento y mecanismos de supervisión y control.	 CONTRATACIÓN Aquí la información de los procesos de contratación por las diferentes modalidades.	 TRÁMITES Y SERVICIOS En este espacio encuentra toda la información detallada de los trámites y servicios del AGN.
 INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA Encuentra aquí los instrumentos y mecanismos para la gestión de la información pública.		



- **Correo Electrónico:** contacto@archivogeneral.gov.co
- **Aplicación Móvil: Archiapp (Disponible Androide y IOS)**
- **ArchiDoc:** fondos documentales históricos <http://archivogeneral.gov.co/consulte/archidoc>
- **Observatorios Institucionales:**
 - <http://observatoriotic.archivogeneral.gov.co>
 - <http://observatoriosna.archivogeneral.gov.co>
- **Sistema de Información del Sistema Nacional de Archivos:** <http://sisna.archivogeneral.gov.co>

7.2. Lineamientos de transparencia pasiva O RESPUESTA A solicitudes de acceso

- Adelantar campaña de divulgación hacia la ciudadanía, sobre los canales y medios de acceso a la información del Archivo General de la Nación.
- Anonimización y publicación de conceptos técnicos emitidos por el AGN en diferentes temáticas según la misión y sus funciones. <http://www.archivogeneral.gov.co/consulte/recursos>

Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información

- Actualización y divulgación del esquema de publicación de información
- Actualización y divulgación del índice de información clasificada y reservada

7.3. Criterio diferencial de accesibilidad

Aplicar y verificar semestralmente el instrumento de accesibilidad al sitio web institucional a través de los criterios definidos en la Norma Técnica Colombiana (NTC) 5854 y plantear acciones de mejora.

7.4. Monitoreo del acceso a la información pública

Aplicar y verificar trimestralmente el instrumento de seguimiento de información a publicar en sitio web institucional, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, Decreto 103 de 2015, Decreto MinTIC 3564 y demás lineamientos en cumplimiento de la Estrategia de Gobierno Digital y los requerimientos en los indicadores evaluados en el índice de transparencia.





ANEXO 1. ENCUESTA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Apreciado Ciudadano:

El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado pone a su disposición la siguiente encuesta como mecanismo de participación e invita a toda la comunidad institucional, partes interesadas y ciudadanía en general a diligenciarla. Lo invitamos a que manifieste los temas que considere deban ser presentados en los espacios de Rendición de Cuentas que la entidad ofrecerá a la ciudadanía.

Selecciones el(los) ítem(s) por temática que sea(n) de su interés.

TEMAS EN GESTIÓN INSTITUCIONAL

- Ejecución Presupuestal
- Plan de Acción Institucional
- Transparencia y participación ciudadana
- Gestión del Talento Humano
- Contratación
- Eficiencia Administrativa
- Modernización Institucional
- Gestión documental
- Retos y nuevos proyectos
- Otro, ¿cuál? _____

TEMAS EN ASISTENCIA TÉCNICA Y PROYECTOS ARCHIVÍSTICOS

- Estrategias de Asistencia Técnica
- Servicios ofrecidos a Entidades
- Gestión de Proyectos Archivísticos
- Otro, ¿cuál? _____

TEMAS EN SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS

- Capacitación
- Eventos de difusión del SNA
- Archivos de Étnicos y de Derechos Humanos
- Inspección, control y vigilancia
- Consejos Territoriales de Archivos
- Materiales de difusión (guías, OVA e infografías)
- Otro, ¿cuál? _____

TEMAS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTO ELECTRÓNICO

- Jornadas de capacitación y eventos
- Gestión Documental Electrónica
- Preservación Digital
- Innovación Tecnológica
- Normatividad sobre Gestión de Documento Electrónico y Preservación Digital
- Presupuesto asignado a TIADE
- Laboratorio de Innovación Digital Archivística
- Otro, ¿cuál? _____

TEMAS EN PATRIMONIO DOCUMENTAL

- Transferencias secundarias
- Digitalización de fondos documentales
- Conservación del Acervo Documental Histórico
- Convalidación de TRD y TVD
- Proyectos de investigación y usuarios
- Otro, ¿cuál? _____

Nombre del ciudadano: _____

Correo electrónico: _____

Conforme a la *política de tratamiento de datos personales* de la Entidad, con la información que usted pone a nuestra consideración, ¿autoriza usted al Archivo General de la Nación – AGN para la recolección, almacenamiento y uso de sus datos personales con la finalidad de informarle sobre eventos, servicios, trámites, publicaciones, evaluaciones de nuestros servicios relacionados con nuestras funciones?

- SI
- NO

Como titular de la información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, tiene derecho a revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos cuando sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos.

Desea:

- Autorizar
- No Autorizar





ANEXO 2. ENCUESTA PREGUNTA ABIERTA RDC

Apreciado Ciudadano:

El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado pone a su disposición la siguiente encuesta “abierta” como mecanismo de participación e invita a toda la comunidad institucional, partes interesadas y ciudadanía en general a diligenciarla. Lo invitamos a que manifieste los temas que considere deban ser presentados en los espacios de Rendición de Cuentas que la entidad ofrecerá a la ciudadanía.

Escriba aquí sus preguntas:

Nombre del ciudadano: _____

Correo electrónico: _____

Conforme a la *política de tratamiento de datos personales* de la Entidad, con la información que usted pone a nuestra consideración, ¿autoriza usted al Archivo General de la Nación – AGN para la recolección, almacenamiento y uso de sus datos personales con la finalidad de informarle sobre eventos, servicios, trámites, publicaciones, evaluaciones de nuestros servicios relacionados con nuestras funciones?

- SI NO

Como titular de la información tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, solicitar prueba de autorización otorgada para su tratamiento, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, tiene derecho a revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos cuando sea procedente y acceder en forma gratuita a los mismos.

Desea:

- Autorizar No Autorizar

