

ARCHIVO
GENERAL
DE LA NACIÓN
COLOMBIA

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017

“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 2017



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. CONTEXTO ESTRATEGICO	5
1.1. ENTORNO estratégico	5
1.2. Análisis DOFA actualizado	6
2. OBJETIVOS Y ALCANCE	7
2.1. Objetivo General	7
2.2. Objetivos Específicos	7
2.3. Alcance	7
3. Gestión del riesgo de corrupción.....	8
3.1. Contexto.....	8
Mapa de procesos Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado.	9
3.2. Riesgo de corrupción.	10
3.3. CAUSAS IDENTIFICADAS PARA EL RIESGO DE CORRUPCION.....	10
3.4. Tratamiento del Riesgo.	11
3.5. Estrategia para Mitigar los Riesgos	11
4. Estrategia de Racionalización de Trámites	14
5. ESTRATEGIA DE Rendición de cuentas	17
5.1. Planeación de la rendición de cuentas	17
5.2. Ejecución de la Estrategia	18
6. Estrategia de Servicio al Ciudadano.....	21
7. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	23
7.1. Lineamientos de transparencia activa o disponibilidad de información	23
7.2. Lineamientos de transparencia pasiva O RESPUESTA A solicitudes de acceso	24
7.3. Elaboración de los instrumentos de Gestión de la Información	24
7.4. Criterio diferencial de accesibilidad	24

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 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 este Plan, integrado por 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), todas estas orientadas a vivenciar lo relativo a la transparencia en el ejercicio de su desempeño.

El primer componente de este plan, 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.

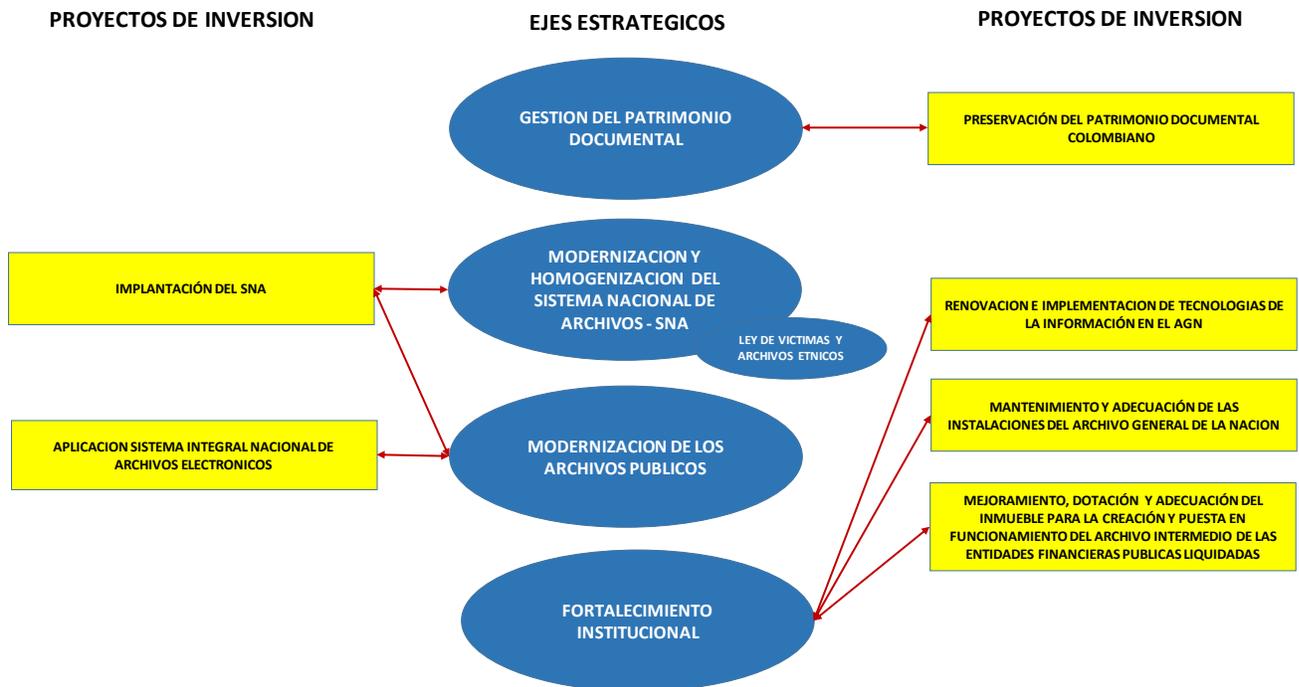
Finalmente se presenta el **quinto componente** del Plan, el cual desarrolla los **lineamientos generales de la política de Acceso a la Información**, creada por la Ley 1712 de 2014 y actualizado con el decreto 103 de 2015. Esta política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

1. CONTEXTO ESTRATEGICO

1.1. ENTORNO ESTRATÉGICO

El Archivo General de la Nación Jorge Palacios Preciado fundamenta su Plan Estratégico Institucional **“MODERNIZACIÓN DE LA POLÍTICA ARCHIVÍSTICA EN EL MARCO DEL BUEN GOBIERNO, LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN”** en los resultados del Plan Estratégico de la vigencia anterior, así como en los lineamientos dados por el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Nacional de Desarrollo **“Todos por un nuevo País”**. Para el efecto ha definido unas metas estratégicas que están planteadas en el plan estratégico y hace un despliegue de las mismas al interior del AGN con el fin de que cada uno de los grupos, funcionarios y contratistas logren alinearse.

Lo anterior soportado en la ejecución de seis (6) proyectos de inversión inscritos en el Departamento Nacional de Planeación para la Vigencia 2017.



1.2. ANÁLISIS DOFA ACTUALIZADO.

Dentro de las actividades de construcción de los Planes de Acción del AGN para la vigencia 2017, se ha tomado como insumo los resultados obtenidos en el Plan de Acción del año 2016 (nivel de cumplimiento consolidado del **97,6%**), el análisis DOFA obtenido para los planes de acción 2017 y la información de los Mapas de Riesgo por Procesos actualizados en el mismo año.

A partir de los DOFAs de cada una de las Dependencias del AGN se planteó en el modelo su evaluación de cara a las metas estratégicas, con el fin de realizar estrategias y actividades que garanticen el logro de las 23 prioridades estratégicas y la definición de actividades tendientes al cumplimiento misional y las Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Estado, así como el mitigar la materialización de los riesgos, entre otros los de corrupción.

Para la definición de las actividades de los Planes de Acción de las dependencias, tanto misionales como de apoyo, se construyó un mapa de interrelaciones de las áreas en el desarrollo de las actividades, lo cual permite visualizar los impactos de las actividades entre dependencias y definir aquellas actividades que deben estar asociadas a un seguimiento y medición compartidas. Aplicando un Pareto se estableció un mínimo de 2 y un máximo de 7 indicadores de cumplimiento que sustentan la misión de cada áreas, obteniéndose como resultado los Planes de Acción para la vigencia 2017 incorporando actividades para la consecución o cumplimiento de las prioridades estratégicas, la reducción de las debilidades y el control del impacto de las amenazas (alineado con el Mapa de Riesgos de la Entidad) y la identificación y cuantificación de las actividades de aportan al cumplimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión del Estado.

2. OBJETIVOS Y ALCANCE

2.1. OBJETIVO GENERAL

Planear, medir y controlar el cumplimiento de las acciones definidas en el Archivo General de la Nación 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

- ✓ Mantener actualizado, publicado y gestionado el mapa de riesgos del Archivo General de la Nación (AGN) y sus respectivas medidas de prevención, corrección y 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 2016.
- ✓ 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 Archivo General de la Nación (AGN) durante la vigencia 2017.

3. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

3.1. CONTEXTO

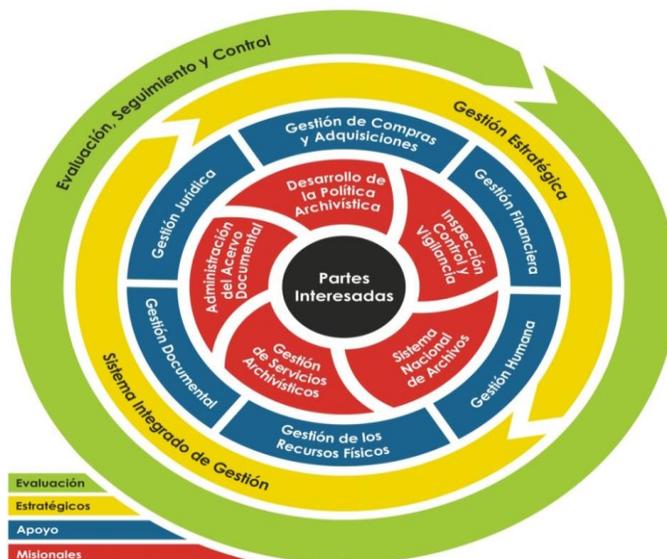
El Archivo General de la Nación tiene documentado dentro de su Proceso del Sistema Integrado de Gestión el Procedimiento SIG-P07 “Administración de Riesgos” dentro del cual se encuentra documentada igualmente la Guía SIG-G01 “GUIA_METODOLOGICA_GESTION_RIESGO_V4” (documentos actualizados con base en la “Guía para la Administración del Riesgo versión 3” del DAFP). Con esta información de referencia se adelantó la actualización del **Mapa de Riesgos Institucional** el cual ha sido publicado cumpliendo lo establecido en la **Política de Gestión del Riesgo** del AGN.

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.

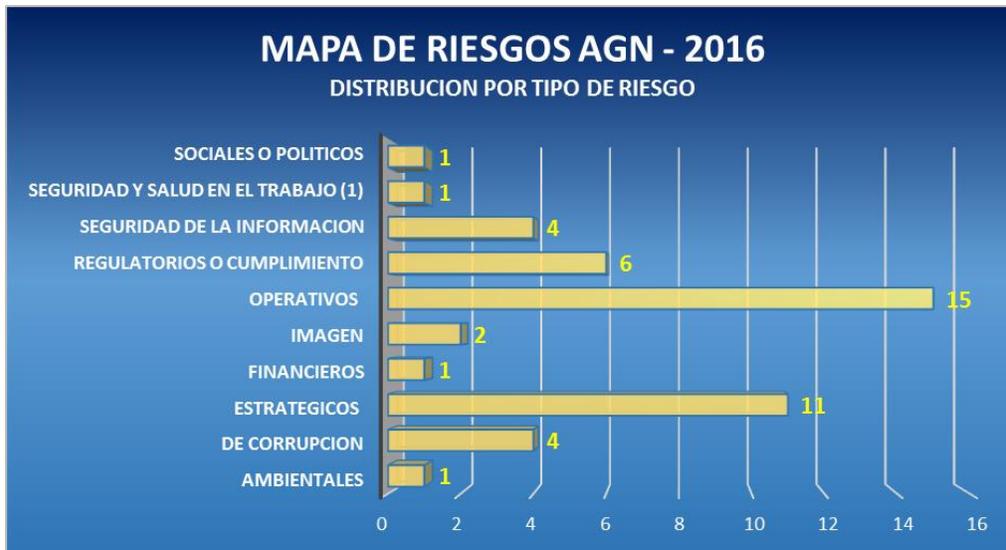
MAPA DE PROCESOS ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN JORGE PALACIOS PRECIADO.



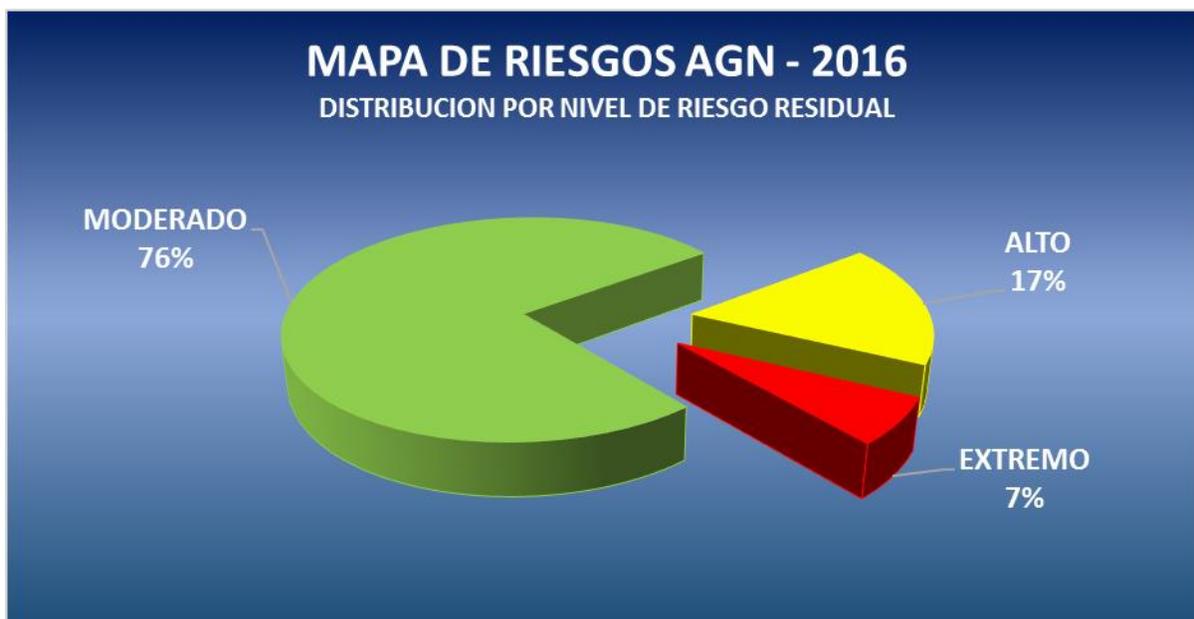
Fuente: Manual de Procesos y Procedimientos AGN

Figura No. 2 – Mapa de procesos

Para la vigencia 2016, el Mapa de Riesgos del Archivo General de la Nación tiene identificados para sus catorce procesos los siguientes resultados:



(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



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 Archivo General de la Nación adelantó entre el mes de julio y el mes de diciembre de 2016 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 8,7% sobre el consolidado de Riesgos de la Entidad**. Para la vigencia 2017 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 junio, julio y agosto) incluida la validación de cumplimiento o actualización de las estrategias para mitigar el riesgo y sus correspondientes actividades.

3.3. CAUSAS IDENTIFICADAS PARA EL RIESGO DE CORRUPCION.

Para establecer posibles causas se tomó la información resultante de la última actualización del Mapa de Riesgos, más los resultados de la matriz DOFA para la vigencia 2017, 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:

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS				NIVEL RIESGO (GRADO DE EXPOSICIÓN)	RIESGO RESIDUAL		
INFORMACION DEL PROCESO			RIESGO (Descripción del Riesgo)	CAUSAS	CONSECUENCIAS POTENCIALES		
APOYO	GESTION FINANCIERA	GRUPO GESTIÓN FINANCIERA	Inclusión de gastos no autorizados para beneficio de un tercero	<ul style="list-style-type: none"> - Ausencia de control que permite el beneficio personal, - Desconocimiento en materia presupuestal del ordenador del gasto. - Inadecuada segregación de funciones. - Colusión, - Desconocimiento en materia presupuestal del funcionario que adelanta el trámite. 	Detrimiento patrimonial por desfinanciación de la partida.	MODERADO	MODERADO
APOYO	GESTION HUMANA	GRUPO GESTIÓN HUMANA	Posible favorecimiento condicionado en la vinculación o promoción de funcionarios	<ol style="list-style-type: none"> 1. Desconocimiento de las normas que rigen el empleo público por parte de los niveles decisorios de la Entidad 2. Cambio normativo permanente 3. Indevida aplicación de las normas y procedimientos en beneficio propio o de un tercero. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pérdida de credibilidad de la Entidad, 2. Sanciones legales. 	MODERADO	MODERADO
MISSIONAL	INSPECCION CONTROL Y VIGILANCIA	GRUPO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Incumplimiento de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control	<ul style="list-style-type: none"> - Uso indebido de poder para incidir en el cumplimiento de las funciones- - Presiones ejercidas por Tercero vigilados y/o ofrecimiento de prebendas, gratificaciones, dadivas, etc. - Porción de las Visitas de ICV es adelantada por contratistas y no por funcionarios de planta 	<ul style="list-style-type: none"> - 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 	MODERADO	MODERADO
MISSIONAL	GESTION DE SERVICIOS ARCHIVISTICOS	GRUPO GESTIÓN PROYECTOS ARCHIVISTICOS	Favorecer la contratación de personas no aptas para el servicio requerido o con calificación inferior a otros candidatos o contratar más personal del requerido	<ul style="list-style-type: none"> -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 	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	ALTO	ALTO

3.4. TRATAMIENTO DEL RIESGO.

Consecuencia del análisis de las variables de análisis del riesgo iniciando por el nivel de Riesgo inherente o su grado de exposición (probabilidad e impacto) y la validación de los controles existentes y su efectividad, se apropia el resultado del Riesgo Residual para adoptar como Opción de Tratamiento del Riesgo de Corrupción para el AGN como **primera medida** el **EVITAR** la materialización del mismo controlando el sostenimiento o afianzamiento de sus causas; y como **segunda medida REDUCIR** el impacto de las consecuencias en el eventual hecho de materialización del Riesgo.

3.5. ESTRATEGIA PARA MITIGAR LOS RIESGOS

La finalidad del Archivo General de la Nación en relación con su servicio a la comunidad y el cumplimiento a la oferta de valor, está determinada por la calidad de la información en cuanto a la

gestión pública como instrumento de realización de la función administrativa, de una parte y de la otra, en relación con la calidad de la información como elemento de construcción de la cultura.

Una vez identificadas las causas y evaluados los impactos, se identifican las acciones de mitigación a aplicarse durante la vigencia 2016 y 2017 y que a su vez, al ser incorporados en los Planes de Acción correspondientes, permiten una mayor efectividad en el control de su ejecución y la validación de resultados conforme a lo establecido en el MECI.

Es así como el Archivo General de la Nación, tiene las siguientes estrategias para la mitigación del riesgo de corrupción:

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS			POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO (Plan de Manejo de Riesgos)		
INFORMACION DEL PROCESO			RIESGO (Descripción del Riesgo)	OPCIÓN DE TRATAMIENTO	ACCIONES
APOYO	GESTION FINANCIERA	GRUPO GESTIÓN FINANCIERA	Inclusión de gastos no autorizados para beneficio de un tercero	REDUCIR	1. Capacitación en el registro de las operaciones al personal involucrado en el proceso y en actualización en normas presupuestales
APOYO	GESTION HUMANA	GRUPO GESTIÓN HUMANA	Posible favorecimiento condicionado en la vinculación o promoción de funcionarios	EVITAR	1) Mantener actualizados los conocimientos de los funcionarios del Grupo de Gestión Humana en normas de carrera administrativa y empleo público. 2) Solicitar el acompañamiento de la Oficina de Control Interno en los procesos de selección.
MISIONAL	INSPECCION, CONTROL Y VIGILANCIA	GRUPO DE INSPECCIÓN Y VIGILANCIA	Incumplimiento de las funciones de Inspección, Vigilancia y Control	REDUCIR	1. Actualizar el procedimiento de ICV incluyendo la Política de número de personas que deben atender una visita y la Política de generación de visitas a partir de traslados de hallazgos o denuncias
MISIONAL	GESTION DE SERVICIOS ARCHIVISTICOS	GRUPO GESTIÓN PROYECTOS ARCHIVISTICOS	Favorecer la contratación de personas no aptas para el servicio requerido o con calificación inferior a otros candidatos o contratar más personal del requerido	EVITAR	• 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.
- ✓ Actualizar el mapa de riesgos, incluida la variable de corrupción y las medidas para su mitigación.
- ✓ 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 Ética
- ✓ 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.
- ✓ 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 del *buzón de quejas y reclamos* 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 área 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.

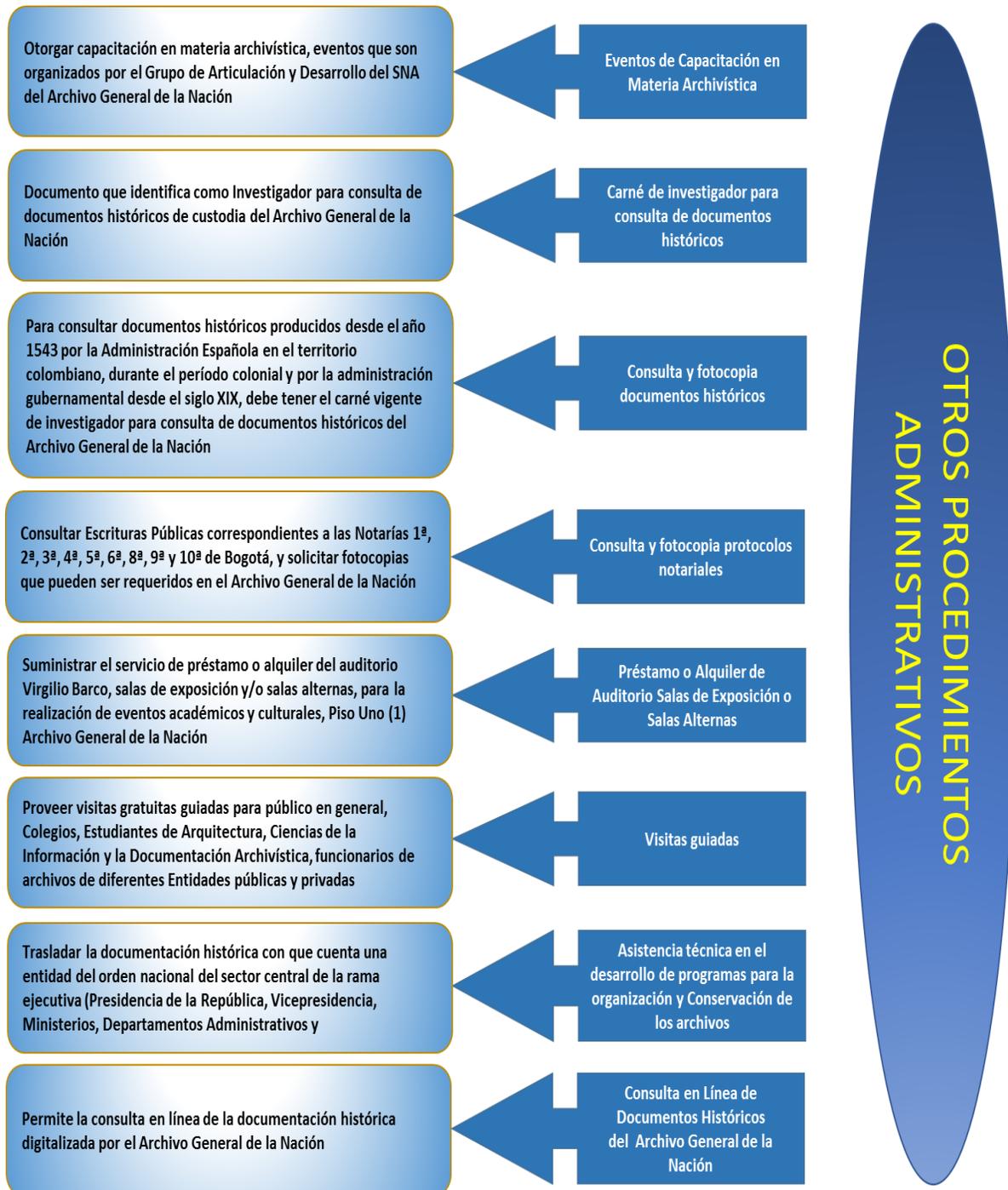
4. ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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 ágil respuesta 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:





El Archivo General de la Nación definió como mecanismo de coordinación de esta iniciativa al Comité Institucional de Desarrollo Administrativo 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 garanticen la aplicación de las siguientes estrategias durante la vigencia 2016:

- ✓ 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, materializado en las programaciones de los Planes de Acción 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 Archivo General de la Nación 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 la Oficina Asesora de Planeación del AGN se adelantó el diagnóstico de los Trámites y Otros Procedimientos Administrativos registrados en el SUIT dentro de las actividades establecidas para el diagnóstico de las condiciones de Servicios al Ciudadano en el AGN.

Los resultados de este diagnóstico fueron presentados al Comité de Desarrollo Administrativo, tomándose como primera medida la oficialización de la responsabilidad respecto a las acciones de Servicio al Ciudadano en dos Funcionarios de Planta de la Entidad y como segunda medida, la Planeación dentro de los Planes de Acción para la vigencia 2017 de las áreas partícipes en la ejecución de los procesos misionales generadores de los trámites y servicios del AGN, específicamente en las actividades definidas dentro del Cumplimiento Administrativo de las Dependencias “11. Definición de por lo menos una iniciativa de mejora orientada a la "Racionalización de Trámites" en Mayo, actualización del Procedimiento en el SIG en Junio y aplicación y publicación ante el SUIT en Julio”.

5. ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala 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 la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno¹.

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. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el CONPES 3654 de 2010.

En ese sentido el Archivo General de la Nación 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 2017 adelantar los siguientes lineamientos generales que se utilizarán para llevar a cabo la jornada de Rendición de Cuentas de la Entidad, así como el aprovechamiento de los eventos “Semana de Archivos de Puertas Abiertas”, “Semana de Innovación”, “Seminario del SNA”, “Feria del Libro” (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 Administrativo).

Se brinda así cumplimiento a la normatividad vigente en esta materia, aplicando las siguientes fases:

5.1. PLANEACIÓN DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La política adoptada para la rendición de cuentas para la vigencia 2017 dicta la inclusión de herramientas de diálogo a través de los eventos realizados por el AGN a lo largo de la vigencia, permitiendo establecer un intercambio de información y resolución de expectativas con los participantes, y de esta manera, se haga una rendición de cuentas asociada a los temas que se van a desarrollar.

Para lograr este lineamiento, se coordinarán reuniones de planeación de la estrategia de rendición de cuentas para presentar los resultados de la gestión de la Entidad, en las cuales 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.

¹ Proyecto de ley de “Promoción y Protección del Derecho a la Participación Democrática”. Artículo 48.

En estas reuniones se construye la estrategia y el plan de trabajo a desarrollar en el transcurso del año para la presentación de los resultados. A partir de estas reuniones, se levantarán las actas de trabajo y los registros correspondientes y se presentará para su aprobación ante el Director General.

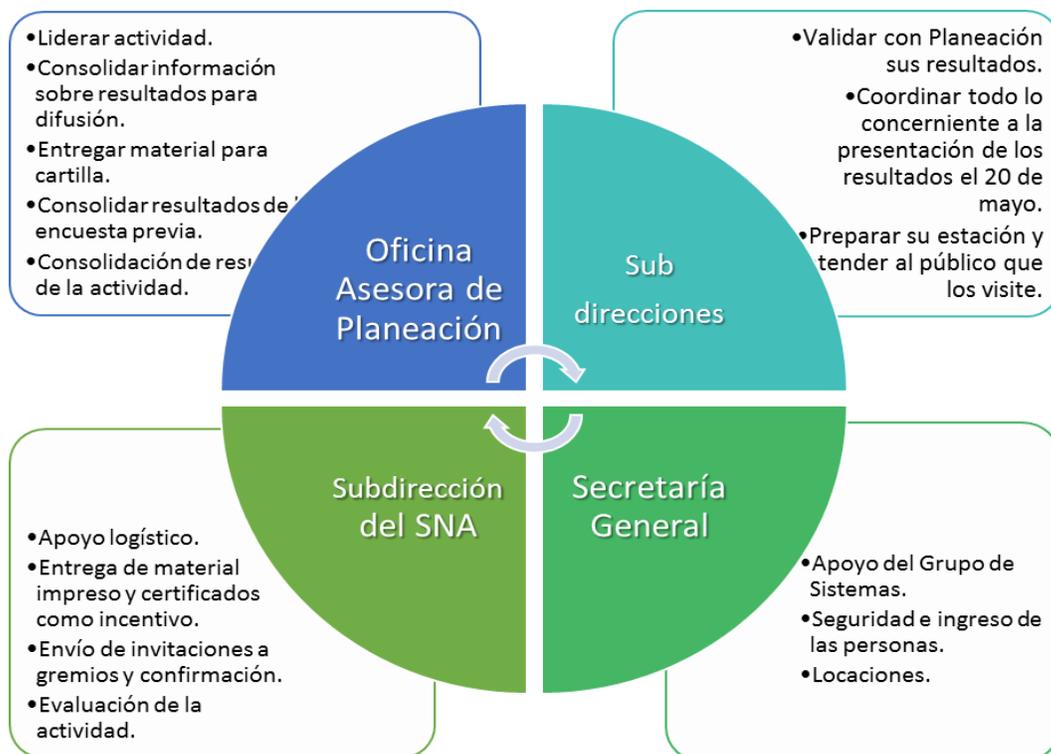
5.2. EJECUCIÓN DE LA ESTRATEGIA

Como se mencionó anteriormente, a partir de la estrategia aprobada se definirá un cronograma de trabajo, en el que se detallarán las fechas de ejecución de las siguientes subactividades:

- **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 y solicitar a los grupos de trabajo la información complementaria sobre logros a destacar de la vigencia que pudieran ser incluidos dentro de la Cartilla de Rendición de Cuentas.

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 funciones serán distribuidas así:



ESTABLECIMIENTO PÚBLICO ADSCRITO AL MINISTERIO DE CULTURA

www.archivogeneral.gov.co Link: Información al ciudadano, sistema de peticiones, quejas y reclamos;
contacto@archivogeneral.gov.co Cra. 6 N° 6-91 Tel: 328 2888 Fax: 337 2019 Bogotá, Colombia. NIT: 800128835-6

- **Divulgación de la Estrategia:** Se realizará el proceso de divulgación de la jornada de rendición de cuentas, para lo cual se diseñará el material gráfico con apoyo de la Subdirección de Tecnologías de la Información Archivística y Documento Electrónico -SUBTIAD E para darle una imagen dinámica a la jornada y se creará un espacio en la Página web para ubicar dentro de este todos los resultados de la jornada.

Adicionalmente, se llevará a cabo la comunicación y la interacción de los resultados de la gestión a través de los siguientes canales:

- ✓ 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, en el espacio mencionado anteriormente, donde se sondearán los temas de mayor interés de la comunidad y se recibirán comentarios y preguntas sobre la Entidad.

Esta encuesta deberá publicarse un mes antes de la realización de dicha jornada y los resultados serán remitidos a cada una de las subdirecciones y a los coordinadores de grupo que estaban vinculados con las preguntas para ser atendidas y respondidas.

- **Consolidación de Cartilla:** Se realizará el diseño y publicación de la cartilla con los resultados de la gestión anterior, a través de la web y se realizará una presentación previa visual, teniendo en cuenta la publicación de los siguientes ítems:
 - ☯ 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:** Finalmente, se dará paso a la Audiencia Pública y la jornada Expo-gestión, 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
Inscripción e instalación de asistentes – Una hora
Apertura del Evento – treinta minutos
Socialización de metodología y distribución de grupos - treinta minutos
Exposición del tema agendado sobre el cual se quiere rendir cuentas

- **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

Como resultado de un diagnóstico adelantado a finales del año 2016, el Archivo General de la Nación ha definido que dentro de su iniciativa de fortalecer el tratamiento a la Estrategia de Servicio al Ciudadano, la responsabilidad de estas acciones será ejercida a través de dos funcionarios de Planta de la Entidad, quienes diseñarán la Estrategia de Servicio al Ciudadano a aplicarse para la vigencia 2017, dentro de la cual se contemplará el proceso de implementación de la política de atención al ciudadano, así como la actualización de la documentación como el **“MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN 2014”** y el procedimiento SIG-P-06 ANALISIS Y MEDICION DE SATISFACCION DEL CLIENTE.

En estos documentos se consignarán los lineamientos y responsabilidades 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 ha adelantado las siguientes actividades:

1. Instalación del Comité
2. Reuniones en el DNP
3. Capacitación
4. Desarrollo de los Instrumentos
 - a. Levantamiento de información
 - b. Encuesta de percepción ciudadano
 - c. Encuesta de percepción servidor publico
5. Identificación de respuesta a las preguntas FURAG
6. Revisión del FURAG respecto al plan de mejora en temas relacionados con el servicio al ciudadano
7. Implementación de diagnóstico
8. Selección del servicio
9. Revisión de la Caracterización de usuario
10. Revisar el SUIT

Adicionalmente, se han adelantado acciones de avance para la habilitación de servicios de la entidad orientados a población en condición de discapacidad visual, y sobre los cuales se buscará identificar una medida de su impacto al ciudadano que permita establecer índices de satisfacción sobre el servicio.

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 Archivo General de la Nación que incluya protocolos de servicio al ciudadano en los canales presencial, virtual y vía telefónica.
- ✓ Consolidación de actividades para el mantenimiento y mejoramiento a la plataforma E-learning considerado como prioridad estratégica para la entidad
- ✓ 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 Archivo General de la Nación que corresponde al enlace de “Atención al ciudadano”
- ✓ Participar activamente en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano promovidas por el Departamento Nacional de Planeación a través de la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental y de la Subdirección del Sistema Nacional de Archivos.
- ✓ Seguimiento a la ejecución el plan de acción concertado en conjunto con el DNP para la vigencia 2017
- ✓ Monitorear la interacción del ciudadano- entidad - ciudadano a través de la página web de Archivo General de la Nación www.archivogeneral.gov.co mediante la cual el ciudadano puede presentar sugerencias, quejas reclamos y denuncias a fin de establecer mejoras que garanticen la accesibilidad y la disponibilidad de la plataforma para el ciudadano.
- ✓ Revisión y actualización del Manual de Trato Digno.

7. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El Archivo General de la Nación 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 Archivo General de la Nación 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.

Publicación de información. <http://www.archivogeneral.gov.co/transparencia>

Los medios de publicación son los siguientes:

- **Medios físicos:** La entidad cuenta con la “Ventanilla única” ubicada en las instalaciones Archivo General de la Nación, además de la Consulta de Fondos Documentales Históricos.
- **Medios Electrónicos:** La entidad cuenta con los siguientes medios remotos o locales de comunicación electrónica: Página Web – Categoría de Transparencia (<http://www.archivogeneral.gov.co/transparencia-y-acceso-informacion-publica>), el correo institucional contacto@archivogeneral.gov.co y ARCHIDOC para la consulta electrónica de los fondos documentales históricos (<http://www.archivogeneral.gov.co/consulte/archidoc>).

Adicionalmente, la entidad ha publicado en la sección denominada “Transparencia y Acceso a la Información Pública” los siguientes ítems:

- Descripción de la estructura orgánica, funciones y deberes, ubicación de sus sedes y sus horas de atención al público.
- Presupuesto general, ejecución presupuestal histórica anual y planes de gasto público para cada año fiscal, de conformidad con el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011.
- Directorio según los cargos, direcciones de correo electrónico y teléfono de los funcionarios
- Permanente actualización de normas generales y reglamentarias, políticas, lineamientos o manuales
- Plan Anual de Contratación y los plazos de cumplimiento de los contratos

- Trámites y servicios de la entidad
- Descripción de los procedimientos que se siguen para tomar decisiones en las diferentes áreas
- Informes de gestión, evaluación y auditorías, así como informes de seguimiento internos y externos aplicados a la Entidad.
- Mecanismos de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos, así como los informes correspondientes de seguimiento a PQRS.
- Mapa de riesgos de la Entidad
- Registro de publicaciones
- Programa de Gestión Documental

Así mismo, el Archivo General de la Nación acatará toda disposición dada por el Ministerio Público a través de la Procuraduría General de la Nación para la publicación, difusión y acceso a la información.

7.2. LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA O RESPUESTA A SOLICITUDES DE ACCESO

Acceso a la información de los servicios del AGN y a la formulación de PQRDS mediante el registro del ciudadano en la sede virtual <https://sedeelectronica.archivogeneral.gov.co/SedeElectronica> aplicando el principio de gratuidad y los estándares de contenido y oportunidad.

7.3. ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

En lo referente al *Índice de información clasificada* y al *Esquema de publicación de información*, el Archivo General de la Nación ha definido el procedimiento GRF-P-10 “CALIFICACION DE LA INFORMACION”, el cual, de manera conjunta con la “GUIA PARA LA CALIFICACION DE LA INFORMACION” GRF-G-01, definen los tipos de información (Pública, Reservada, Clasificado y documentos en construcción) y el tratamiento a dar a la misma, accesibilidad y su conservación y disposición posterior, todo lo cual se encuentra en el *Inventario de activos de información* (formato GRF-F-20 “Activos de Información”).

7.4. CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD

El Archivo General de la Nación ha generado instrumentos de evaluación y verificación, teniendo en cuenta la norma NTC 5854 y la guía de usabilidad del MinTIC y realiza revisión permanente y continua de la página web, la intranet y la sede electrónica, en aras de facilitar el acceso a la información.

La Subdirección de Tecnologías ha adelantado la estructura y elaboración del documento denominado “Recomendaciones de Accesibilidad en la gestión de documentos Electrónicos de texto para población en situación de discapacidad Visual”.

Finalmente, la Entidad mantiene dentro de su portal web, zonas de acceso a la información para población infantil.