

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL												Versión: 3	
												Última Actualización: 30/08/2016	

SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS (OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO)

Fecha: Enero 16 de 2017

Responsable: Asesor Control Interno

Item	PROCESO	SUBPROCESO	MAPA DE RIESGOS				Cronograma Mapa de Riesgos		SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ACCIONES					
			Causa	Riesgo	Tipo de riesgo	Clase de riesgo	Control	Acciones	Elaboración y/o actualización	Publicación	Efectividad de los controles	Acciones adelantadas	Coherencia con la acción propuesta	Observaciones
Actuaciones Sancionatorias	N/A	1. Desconocimiento de los procedimientos internos respecto a las actividades requeridas en los procesos / desconocimiento de la normativa y jurisprudencial actual, respecto del procedimiento sancionatorio ambiental / Dilación en los términos dentro de los procesos administrativos sancionatorios, con el propósito de demorar la posible determinación de responsabilidad / Exceder las facultades legales en la proyección de los fallos. Posible soborno (cohecho), para el direccionamiento del fallo.	Decisiones direccionadas a intereses particulares	Corrupción	Corrupción	Revisión de los actos administrativos proyectados verificando que se ajusten al marco normativo vigente, así como la revisión técnica de las áreas misionales; es decir que el control de los actos administrativos contienen un filtro técnico y jurídico antes de su expedición.	Socialización de proceso administrativo sancionatorio para la unificación de criterios de carácter jurídico	31/03/2016	31/03/2016	Se validó con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que la calificación es acorde con los soportes presentados y las actividades ejecutadas en el proceso.	Se verifica que se realizaron las socializaciones programadas en los días (28/01/2016, 05/02/2016, 12/02/2016, 19/02/2016, 11/03/2016, 16/08/2016, 17/08/2016, 18/08/2016, 19/08/2016)	La acción formulada es coherente con la causa definida.		
Actuaciones Sancionatorias	N/A			Corrupción	Corrupción		Revisión semestral de 15 procesos para verificar que se encuentren ajustados a la normatividad vigente		31/03/2016	31/03/2016	En la verificación se informa que la revisión no es aleatoria, dado que todos los actos administrativos cuentan con una revisión previa a su expedición, adicional a esto los actos administrativos fueron revisados por la Jefe de la Oficina Asesora Jurídica y en ocasiones por otras dependencias como la Dirección General.	La acción formulada es coherente con la causa definida.		
Actuaciones Sancionatorias	N/A			Corrupción	Corrupción		Elaboración de una guía sobre el procedimiento sancionatoria ambiental.		31/03/2016	31/03/2016	Se evidencia que el documento GUÍA PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO AMBIENTAL fue elaborado y revisado por la Oficina Asesora Jurídica y la Dirección General, esta pendiente de la revisión y aprobación final. Se recomendó incluirlo en los documentos del proceso SGC.	La acción formulada es coherente con la causa definida.		
Gestión de Permisos y Tramites Ambientales	Evolución y seguimiento	Priorización de la evaluación de los permisos / trámites ambientales y subvención en la interpretación del marco normativo aplicable	Posible tráfico de influencias que busque beneficiar a un tercero (amiguismo, persona influyente).	Corrupción	Corrupción	Términos establecidos para el otorgamiento del permiso en la Norma / El sistema de gestión de la ANLA señala los procedimientos de cada permiso.	Control del SILA a través de los roles de los tiempos del trámite y secuencia cronológica del trámite.		31/03/2016	31/03/2016	Se validó con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que la calificación es acorde con los soportes presentados y las actividades ejecutadas en el proceso.	El reporte no es coherente con la meta definida, se evidencia en la evaluación que el profesional de Permisos tiene el avance del mapa de riesgos con la siguiente información "Se realiza la revisión del 100% de los 30 expedientes identificados que muestran un tiempo de respuesta corto con respecto al valor promedio (Anexo 4)", la cual es diferente a la entregada en la matriz consolidada por la Oficina Asesora de Planeación donde informa un avance de 26; no es posible establecer en la verificación a que se refiere dicho avance.	La acción formulada es coherente con la causa definida	Oficina Asesora de Planeación: El reporte del grupo de permisos es diferente al consolidado en el mapa de riesgos institucional.
Gestión de Permisos y Tramites Ambientales	Evolución y seguimiento	Intereses Particulares Falta de Ética Profesional	Posible otorgamiento de cambios a funcionarios a cambio de la realización del trámite en menor tiempo	Corrupción	Corrupción	Términos establecidos para el otorgamiento del permiso en la Norma / El sistema de gestión de la ANLA señala los procedimientos de cada permiso / Resolución de cobros	Elaboración de guías y procedimientos		31/03/2016	31/03/2016	Se validó con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que la calificación es acorde con los soportes presentados y las actividades ejecutadas en el proceso.	Los documentos están aprobados y publicados en la Intranet y en la Página WEB	Las acciones definidas son coherentes con la causa establecida	
Gestión de Permisos y Tramites Ambientales	Evolución y seguimiento			Corrupción	Corrupción		Capacitación a los contratistas y funcionarios sobre su responsabilidad con la prestación del servicio, de acuerdo con el rol que desempeñan frente a los mismos.		31/03/2016	31/03/2016	Se evidencia que se realizaron capacitaciones a contratistas y funcionarios del Grupo de Permisos sobre el Rol de los funcionarios y contratistas en el trámite, los días 15/07/2016, 20/05/2016, 26/05/2016, 03/06/2016, 27/06/2016/ 16/09/2016, 13/10/2016, 22/06/2016, 15/06/2016 y 28/06/2016.			
Gestión de Licenciamiento Ambiental		Falta de ética profesional en el ejercicio de las obligaciones y funciones de los profesionales que interviene en los procesos de Evaluación y Seguimiento / Falta de definir controles para el acceso de la información de los trámites a cargos de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento.	Filtración de la información de los trámites en procesos de Evaluación y Seguimiento previo al pronunciamiento oficial de la Autoridad Nacional de Licencias - ANLA	Corrupción	Corrupción	Aplicación de los procedimientos definidos en el SGC / Elaboración y cargue en el sila del informe de visita de comisión / Seguimiento a los proyectos mediante la herramienta de medición Base control de términos Subdirección de Evaluación y Seguimiento	Definir roles para establecer los accesos de la información para los usuarios que intervienen en los procesos de Evaluación y Seguimiento.		31/03/2016	31/03/2016	Se validó con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que la calificación es acorde con los soportes presentados y las actividades ejecutadas en el proceso.	Se evidencia que se realizó la parametrización en el SILA de acuerdo a los procedimientos ajustados tanto para evaluación como para seguimiento.	La acción es coherente con una de las causas identificadas.	Se recomienda revisar el campo de registro, con el fin de que sea consistente con el indicador definido y con los avances reportados.
Gestión de Licenciamiento Ambiental		Contacto de los usuarios con los profesionales técnicos que realizan la evaluación en determinados fases del proceso de Evaluación o Seguimiento con el interés de Concentración de información de determinado proyecto a una sola persona.	Posible Tráfico de influencias asociado a la toma de decisiones o al pronunciamiento de la Autoridad Nacional de Licencias Ambientales - ANLA para favorecer a un tercero	Corrupción	Corrupción	La subdirección cuenta actualmente con 5 procedimientos para Evaluación, 1 procedimiento para Seguimiento y 1 protocolo de inspectores, incluidos en el SGC y publicados en la intranet de la Entidad para conocimiento y aplicación de los profesionales de la Subdirección.	Implementar la herramienta de seguimiento para realizar monitoreo detallado en cada fase del trámite de licenciamiento		31/03/2016	31/03/2016	Se validó con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que la calificación es acorde con los soportes presentados y las actividades ejecutadas en el proceso.	La acción formulada "Implementar la herramienta de seguimiento: para realizar monitoreo detallado en cada fase del trámite de licenciamiento" hace referencia al SIGOB que es la herramienta utilizada para tal fin, este control fue implementado desde la vigencia 2015.	La acción es coherente con una de las causas identificadas.	
Gestión de Licenciamiento Ambiental		* Falta de ética profesional en el ejercicio de las obligaciones y funciones de los profesionales que interviene en los procesos de Evaluación y Seguimiento.		Corrupción	Corrupción		Capacitar a los profesionales en los principios éticos para el ejercicio de las obligaciones y funciones.		31/03/2016	31/03/2016	Se evidencia que se realizaron capacitaciones a contratistas y funcionarios de la Subdirección de Evaluación y Seguimiento los días 07/07/2016, 09/06/2016, 10/05/2016, 13/04/2016.			
Gestión del Talento Humano, Administrativa, Tecnológica y Financiera	Gestión del Talento Humano	No tener las historias laborales digitalizadas / Manipulación indebida de la documentación / No tener controles para el manejo y salvaguarda de los documentos.	Posible pérdida o manipulación de la información de historias laborales en beneficio de un tercero.	Corrupción	Corrupción	Instructivo para el manejo de historias laborales / Custodia del Archivo donde reposan las historias laborales.	Solicitar la digitalización de las Historias Laborales. Realizar ajuste al instructivo para el manejo de historias laborales con el propósito de incluir las acciones de control y seguimiento a la aplicación de lo establecido en dicho documento.		31/03/2016	31/03/2016	Se validó con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que se calificó el control como automático y es manual.	Se evidencia que el Instructivo Manejo de Historias Laborales TH-IN-1 fue actualizado con fecha 3 de agosto de 2016. En relación con la segunda actividad que hace referencia a la digitalización de las hojas de vida el Coordinador informa que se han adelantado reuniones con la profesional de Gestión Documental para efectos de recibir capacitación sobre los temas de archivo de historias laborales, la cual fue programada para el día 20 de enero de 2017. Se recomendó ajustar el avance dado que la actividad de digitalización de historias laborales no ha iniciado.	La acción y el control son coherentes con la causa definida	
Gestión del Talento Humano, Administrativa, Tecnológica y Financiera	Gestión de Documental	Intereses Particulares / Negligencia de los usuarios / Falta de Ética Profesional	Posible pérdida, sustracción y/o Eliminación de documentos o expedientes para favorecer a un tercero y obtener una retribución.	Corrupción	Corrupción	Registro de Préstamo de expediente, Sistemas de Seguridad de los archivos	Capacitación a los contratistas y funcionarios sobre su responsabilidad con los documentos, de acuerdo con el rol que desempeñan frente a los mismos.		31/03/2016	31/03/2016	Se validó con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que se califica como automático un control que es manual.	Se evidencia que se realizaron las siguientes capacitaciones relacionadas con la responsabilidad de los servidores públicos frente a los documentos y su relación con los principios éticos en el código de ética de la Entidad: Septiembre 21 y 28 de 2016 con la asistencia de aprox. 40 personas. Así mismo, se realizó una capacitación al grupo de contratos sobre procesos archivos y tabla de retención documental el día 29 de noviembre de 2016 con la participación de 10 funcionarios y contratistas del grupo.	La acción es coherente con una de las causas identificadas.	
Gestión del Talento Humano, Administrativa, Tecnológica y Financiera	Gestión de Tecnología	Intereses particulares / Que no existan filtros de revisión de los documentos antes de ser publicados	Favorecer a un tercero en la elaboración de los documentos que definen las condiciones de contratación	Corrupción	Corrupción	Manual de contratación / Manual de supervisión / Proceso y procedimientos documentados	Socialización del Manual de contratación, de supervisión y de los procesos y procedimientos a los funcionarios que intervienen en el proceso		31/03/2016	31/03/2016	Se validó con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que la calificación es acorde con los soportes presentados y las actividades ejecutadas en el proceso.	La acción definida abra la socialización de todos los documentos relacionados con los procesos de contratación en la entidad, para la ejecución de la acción se envía un correo a las personas que laboran en el área el día 19 de abril de 2016 con manual de contratación.	La acción definida no es coherente con la causa establecida, la cual está enfocada a la falta de revisión en los documentos precontractuales.	Revisar la unidad de medida de la meta establecida, frente a la reportada en el seguimiento, dado que difieren una de la otra.

MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL										Versión: 3	
										Última Actualización: 30/08/2016	

SEGUIMIENTO AL MAPA DE RIESGOS (OFICINA ASESORA DE CONTROL INTERNO)

Fecha: Enero 16 de 2017

Responsable: Asesor Control Interno

Item	PROCESO	SUBPROCESO	MAPA DE RIESGOS					Cronograma Mapa de Riesgos		SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE ACCIONES				
			Causa	Riesgo	Tipo de riesgo	Clase de riesgo	Control	Acciones	Elaboración y/o actualización	Publicación	Efectividad de los controles	Acciones adelantadas	Coherencia con la acción propuesta	Observaciones
	Gestión del Talento Humano, Administrativa, Tecnológica y Financiera	Gestión de Tecnología	Intereses Particulares de terceros	Eliminación, modificación u ocultamiento de la información de la entidad que reposa en los servidores	Corrupción	Corrupción	Matriz de Riesgo que permitió identificar la vulnerabilidad del sistema y áreas de trabajo / Roles y Permisos que restringe ciertas acciones en el sistema / Seguridad Perimetral / Trazabilidad de los documentos, que permite saber quien lo crea y lo interviene	Socialización y sensibilización de las políticas de seguridad en la información	31/03/2016	31/03/2016	Se evidencian que se definió como control la matriz de riesgo levantada en el marco de la Consultoría para la implementación del sistema de seguridad de la información, dicho documento no es un control por sí mismo, es un documento que le permite al proceso tener un diagnóstico de posibles situaciones que pueden afectar el desarrollo del proceso.	Las Políticas de Seguridad de la Información fue aprobada al finalizar la vigencia 2016, por lo tanto no se ha realizado la actividad de socialización.	Se recomienda revisar la causa definida, dado que en la verificación se llegó a la conclusión que no es una causa interna, lo que dificulta establecer acciones para contrarrestarla.	Revisar la unidad de medida de la meta establecida, frente a la reportada en el seguimiento, dado que difieren una de la otra.
	Gestión del Talento Humano, Administrativa, Tecnológica y Financiera	Gestión de Financiera	beneficiar a los usuarios externos	Indebida liquidación en los procesos de evaluación y seguimiento con el propósito de favorecer a un tercero	Corrupción	Corrupción	La resolución de cobro por la cual se fijan las tarifas para evaluación y seguimiento / Procedimiento de cobro y recaudo área de cartera / liquidación y la revisión se ejerce por funcionarios diferentes	Continuar con el seguimiento permanente que se realiza en cada etapa del proceso de liquidación	31/03/2016	31/03/2016	Se valido con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que la calificación es acorde con los soportes presentados y las actividades ejecutadas en el proceso.	Se verifica el listado de autos expedido en la vigencia 2016, dado que se implemento el SIGPRO para la generación y firma de los actos administrativos se evidencia que en el último trimestre los actos administrativos cuentan con revisión y aprobación por parte del Coordinador del Grupo de Finanzas y Presupuesto y la firma digital de la Subdirectora Administrativa y Financiera, sin embargo, se realiza una revisión adicional por parte de un profesional jurídico del área financiera y un profesional jurídico de la Subdirección, estas revisiones no quedan documentadas.	Se recomienda revisar la coherencia de la causa con la acción definida.	Revisar la formulación del indicador dado que no es clara su aplicación y su relación con el reporte de avance realizado.
	Gestión del Talento Humano, Administrativa, Tecnológica y Financiera	Gestión Administrativa	Intereses particulares / Que no existan filtros de revisión de los documentos antes de ser publicados	Favorecer a un tercero en la elaboración de los documentos que definan las condiciones de contratación	Corrupción	Corrupción	Manual de contratación / Manual de supervisión / Proceso y procedimientos documentados / acuerdos marco (Colombia Compra)	Socialización del Manual de contratación, de supervisión y de los procesos y procedimientos a los funcionarios que intervienen en el proceso	31/03/2016	31/03/2016	Se valido con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que la calificación es acorde con los soportes presentados y las actividades ejecutadas en el proceso.	La acción definida abarca la socialización de todos los documentos relacionados con los procesos de contratación en la entidad, para la ejecución de la acción se envía un correo a las personas que laboran en el área el día 4 de mayo de abril 2016 con manual de contratación y manual de supervisión.	La acción definida no es coherente con la causa establecida, la cual esta enfocada a la falta de revisión en los documentos precontractuales.	Revisar la unidad de medida de la meta establecida, frente a la reportada en el seguimiento, dado que difieren una de la otra.
	Gestión del Talento Humano, Administrativa, Tecnológica y Financiera	Gestión de Contratación	Falta de control y seguimiento a la calidad de Estudios Previos, Análisis del Sector y Pílegos de Condiciones; no identificándose claramente la necesidad de la contratación requerida por la ANIA, ni verificándose su correspondencia con la situación real del mercado.	Análisis del Sector y Pílegos de Condiciones que contienen factores (Técnicos, presupuestales y/o de mercado) orientados a favorecer intereses particulares.	Corrupción	Corrupción	Comité de Contratación / Existen tres filtros de revisión antes de publicar el proceso de selección / Manual de supervisión y contratación	Revisión del manual de contratación, de supervisión y el procedimiento de Gestión Contractual	31/03/2016	31/03/2016	Se valido con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que la calificación es acorde con los soportes presentados y las actividades ejecutadas en el proceso.	Se verifica que los siguientes procedimientos fueron actualizados y aprobados por el SGC: 1. CG-PR-5 Mínima Cuantía 5-12-2016 2. CG-PR-11 Concurso de méritos 22-11-2016 3. CG-PR-11 Selección abreviada 21-12-2016 4. CG-PR-12 Trámites etapa contractual y poscontractual 25-11-2016 5. CG-PR-13 Tenda Virtual 25-11-2016 6. Licitación pública 5-12-2016 7. Contratación Directa 21-11-2016	La acción definida es coherente con la causa establecida	
	Gestión del Talento Humano, Administrativa, Tecnológica y Financiera	Gestión de Contratación	Intereses particulares / Designación de supervisores que no cuenten con el conocimiento técnico del objeto de la contratación y/o los aspectos a supervisar	Intervención en el ejercicio de las supervisiones que son designadas a los funcionarios y/o contratistas generando con ello la entrega de bienes o servicios que no	Corrupción	Corrupción	Manual de Supervisión	Realizar una capacitación a los funcionarios y contratista que ejerzan funciones de supervisión acerca de la acción designada	31/03/2016	31/03/2016	Se valido con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que se califica como automático el control que es manual.	Las capacitaciones reportadas como avance de la acción, corresponden a las realizadas en el marco de las inducciones; se recomendó ampliar la población a la cual se dirige la capacitación, dado que la posibilidad de que se materialice el riesgo involucra a todos los servidores de la Entidad, no solo a los nuevos.	Una de las causas establecidas hace referencia a la falta de ética profesional, por lo tanto, se recomendó incluir en las capacitaciones asuntos referidos al código de ética de la entidad.	
	Gestión Jurídica	Conceptos Jurídicos	Desconocimiento de los procedimientos internos respecto a la expedición de conceptos jurídicos / Desconocimiento de la normativa y jurisprudencial actual, para adelantar la defensa judicial de la entidad / Dilación en los términos dentro del proceso de cobro coactivo, con el propósito de obtener el vencimiento de términos / Posible soborno (cohecho), para el direccionamiento del fallo.	Desacatamiento a la normatividad vigente en la gestión jurídica	Corrupción	Corrupción	Revisión de los actos administrativos proyectados verificando que se ajusten al marco normativo vigente, así como la revisión técnica de las áreas misionales; es decir que el control de los actos administrativos contienen un filtro técnico y jurídico antes de su expedición.	Socialización de la normatividad vigente en materia ambiental que soporta la expedición de DP y conceptos - Revisión semestral de 15 procesos (judiciales y coactivos) para verificar que se encuentren ajustados a la normatividad vigente	31/03/2016	31/03/2016	Se valido con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que se calificó el control como "Automático" y es "manual".	Se evidencia que se realizó una capacitación acerca del Derecho de Petición, Acciones Judiciales y Audiencias Públicas el 11 de octubre de 2016.	Las acciones formuladas son coherentes con las causas definidas.	Se recomendó definir acciones e indicadores específicos para cada uno de los subprocesos, dado que cada uno tiene objetivos e instrumentos de medición distintos. Por otra parte, tener claramente definidas acciones específicas facilita el seguimiento y evaluación de las acciones.
	Gestión Jurídica	Coactivos	Desconocimiento de los procedimientos internos respecto a la expedición de conceptos jurídicos / Desconocimiento de la normativa y jurisprudencial actual, para adelantar la defensa judicial de la entidad / Dilación en los términos dentro del proceso de cobro coactivo, con el propósito de obtener el vencimiento de términos / Posible soborno (cohecho), para el direccionamiento del fallo.	Desacatamiento a la normatividad vigente en la gestión jurídica	Corrupción	Corrupción	Revisión de los actos administrativos proyectados verificando que se ajusten al marco normativo vigente, así como la revisión técnica de las áreas misionales; es decir que el control de los actos administrativos contienen un filtro técnico y jurídico antes de su expedición.	Socialización de la normatividad vigente en materia ambiental que soporta la expedición de DP y conceptos - Revisión semestral de 15 procesos (judiciales y coactivos) para verificar que se encuentren ajustados a la normatividad vigente	31/03/2016	31/03/2016	Se valido con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que la calificación es acorde con los soportes presentados y las actividades ejecutadas en el proceso.	Se evidencia que se realizó una capacitación acerca del Derecho de Petición, Acciones Judiciales y Audiencias Públicas el 11 de octubre de 2016.	Las acciones formuladas son coherentes con las causas definidas.	Se recomendó definir acciones e indicadores específicos para cada uno de los subprocesos, dado que cada uno tiene objetivos e instrumentos de medición distintos. Por otra parte, tener claramente definidas acciones específicas facilita el seguimiento y evaluación de las acciones.
	Gestión Jurídica	Procesos Judiciales	Desconocimiento de los procedimientos internos respecto a la expedición de conceptos jurídicos / Desconocimiento de la normativa y jurisprudencial actual, para adelantar la defensa judicial de la entidad / Dilación en los términos dentro del proceso de cobro coactivo, con el propósito de obtener el vencimiento de términos / Posible soborno (cohecho), para el direccionamiento del fallo.	Desacatamiento a la normatividad vigente en la gestión jurídica	Corrupción	Corrupción	Revisión de los actos administrativos proyectados verificando que se ajusten al marco normativo vigente, así como la revisión técnica de las áreas misionales; es decir que el control de los actos administrativos contienen un filtro técnico y jurídico antes de su expedición.	Socialización de la normatividad vigente en materia ambiental que soporta la expedición de DP y conceptos - Revisión semestral de 15 procesos (judiciales y coactivos) para verificar que se encuentren ajustados a la normatividad vigente	31/03/2016	31/03/2016	Se valido con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que la calificación es acorde con los soportes presentados y las actividades ejecutadas en el proceso.	Se evidencia que se realizó una capacitación acerca del Derecho de Petición, Acciones Judiciales y Audiencias Públicas el 11 de octubre de 2016.	Las acciones formuladas son coherentes con las causas definidas.	Se recomendó definir acciones e indicadores específicos para cada uno de los subprocesos, dado que cada uno tiene objetivos e instrumentos de medición distintos. Por otra parte, tener claramente definidas acciones específicas facilita el seguimiento y evaluación de las acciones.
	Atención al Ciudadano	No aplica	Atender a intereses particulares de un usuario o de un supervisor.	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	Corrupción	Corrupción	Procedimientos: AC-PR-1, AC-PR-2 y AC-PR-3 / Sistemas de Información (SIA - SIA I) / Encuestas de Satisfacción / Auditorías a los Procesos / Grabación de audios de llamadas y de chats	Revisión mensual de derechos de petición, notificaciones, de audios y chat de atención al ciudadano / Análisis de la encuesta de satisfacción	31/03/2016	31/03/2016	Se valido con el proceso la consistencia de la información registrada en la calificación de los controles, evidenciando que la calificación es acorde con los soportes presentados y las actividades ejecutadas en el proceso.	Se revisó el informe "Revisión de PQR'S aleatoria de información suministrada por la ANIA" al 31 de diciembre de 2016, realizado por la Coordinación del Grupo de atención al Ciudadano, donde se identificaron situaciones por mejorar en las respuestas que se dan por la ANIA a la Ciudadanía.	Las acciones formuladas son coherentes con las causas definidas.	
	Control a la Gestión	No aplica	omisión	Posible no actuación frente a actos ilícitos identificados.	Corrupción	Corrupción	Auditorías internas de Control Interno	Capacitación para mantener el principio de Control Interno y Cultura de Autocontrol	31/03/2016	31/03/2016				