

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. E.S.P 2018



Te conecta a lo que quieres.



•COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. E.S.P.	3
•DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS.....	4
•OBJETIVO GENERAL.....	4
•OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	4
•ALCANCE.....	5
•MARCO NORMATIVO.....	5
•PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN.....	6
•MECANISMOS DE PREVENCIÓN.....	9
•SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.....	9
•TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.....	10
•CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	10
•QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.....	12

INTRODUCCIÓN

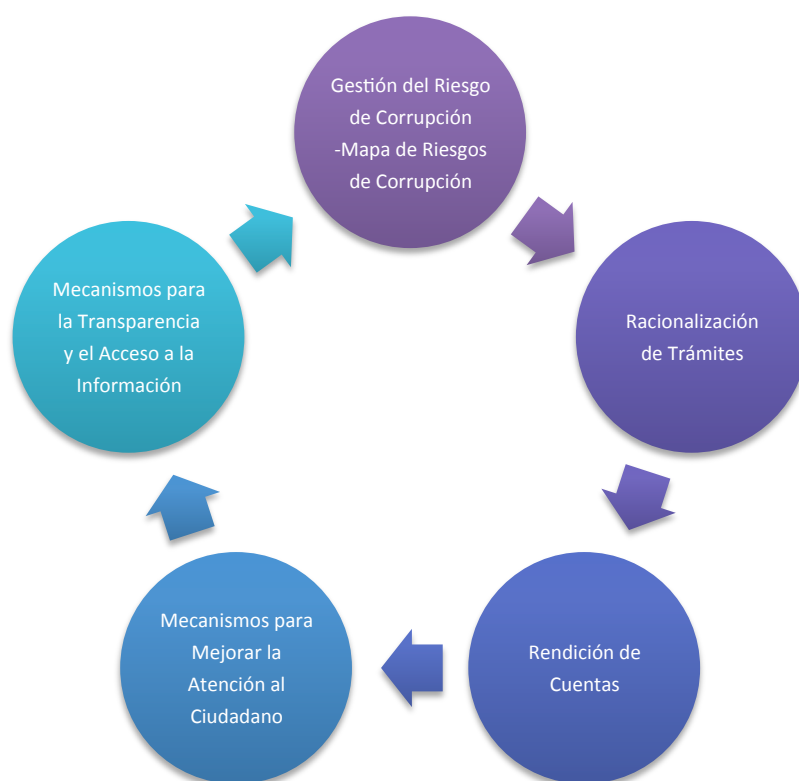
La Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. E.S.P. en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y del Decreto 124 de Enero de 2016, mediante los cuales la Secretaría de Transparencia de la República en coordinación con las Direcciones de Control Interno y Racionalización de trámites y el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano de la Dirección Nacional de Planeación, acogió la actualización de la metodología en su versión 2 para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la cual contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por las entidades de orden nacional, departamental y municipal.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, construido por la entidad, integran las siguientes políticas públicas:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- b) Racionalización de Trámites.
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- d) Rendición de Cuentas.
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Para dar cumplimiento a lo anteriormente expuesto, se cuenta con un comité de gestión encargado de promover, vigilar y garantizar la aplicación de las presentes políticas y de informar a la Gerencia o su delegado cualquier anomalía presentada en el cumplimiento de éstas.

COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. E.S.P.



DESCRIPCIÓN DE LAS POLÍTICAS

- a) **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** Herramienta que le permite a la ERT identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- b) **Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a la ERT simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta la entidad, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- c) **Rendición de Cuentas:** Se definen los lineamientos generales para informar o rendir cuentas a todos los grupos de interés. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- d) **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la ERT conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajusta las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.
- e) **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

OBJETIVO GENERAL:

- Adoptar en la entidad, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción", a la Ley 1712 de 2014 "Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública" y establecer estrategias encaminadas en la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención y control.
- Determinar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites en la entidad.
- Establecer los mecanismos del proceso de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- Definir las acciones necesarias para optimizar el proceso de Atención al Ciudadano.
- Desarrollar estrategias para la transparencia y el acceso a la información.

ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción, deberán ser aplicadas por todas las dependencias de la entidad.

MARCO NORMATIVO

La ERT, implementará el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, con fundamento en la siguiente normatividad:

Tabla 1. Marco Normativo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Metodología Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 73	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, —hoy Secretaría de Transparencia—.
	Decreto 4637 de 2011 Suprime un Programa Presidencial y crea una Secretaría en el DAPRE	Art. 4°	Suprime el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.
		Art. 2°	Crea la Secretaría de Transparencia en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 55	Deroga el Decreto 4637 de 2011.
		Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 13) Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial.
Decreto 1081 de 2015 Único del sector de Presidencia de la República	Arts .2.1.4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.	
Modelo Integrado de Planeación y Gestión	Decreto 1081 de 2015	Arts.2.2.22.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
Trámites	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Anti trámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Trámites	Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites	Todo	Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI)	Decreto 943 de 2014 MECI	Arts. 1 y siguientes	Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
	Decreto 1083 de 2015 Único Función Pública	Arts. 2.2.21.6.1 y siguientes	Adopta la actualización del MECI.
Rendición de cuentas	Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana	Arts. 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Transparencia y Acceso a la Información	Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Art. 9	Literal g) Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Art. 76	El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.
	Decreto 1649 de 2014 Modificación de la estructura del DAPRE	Art. 15	Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.
	Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición	Art. 1º	Regulación del derecho de petición.

Fuente: Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano 2015

PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIEGOS DE CORRUPCIÓN

Para la actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, la Jefatura de Planeación y Proyectos y la Jefatura de Control Interno, realizará una reunión con todos los responsables de los Macroprocesos con el fin de explicar la metodología que la entidad adoptó para la identificación de los riesgos de corrupción, concluido este proceso de participación se procede a su divulgación en la página web.

Tabla 2. Plan de Acción para Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción de la ERT

No.	Actividades	Meta de Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsables	Cronograma											
							Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
1	Trasladar y publicar los riesgos de corrupción identificados al formato de riesgos de corrupción vigente. Actualizar la Matriz de Riesgos de Corrupción.	Mapa de riesgos de corrupción ajustado y actualizado	1	Numero de documentos entregados	\$0	Jefatura de Planeación Jefatura de Control Interno	X											
2	Matriz de Riesgos de Corrupción actualizada en la página web de la entidad	Publicar la Matriz de Riesgos de Corrupción en la página web de la entidad	1	Registro WEB	\$0	Servicios telemáticos	X											
3	Socializar la Matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad	Dar a conocer la Matriz de Riesgos de Corrupción al 100% de los Empleados	100%	Numero de empleados capacitados/ Numero de empleados de la Entidad	\$0	Jefatura de Planeación Jefatura de Control Interno		X										
4	Hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en la Matriz de Riesgos de Corrupción	Realizar 3 seguimientos a los riesgos de corrupción y al cumplimiento de las acciones de tratamiento establecidas de la Matriz de Riesgos de Corrupción	3	Numero de Seguimientos entregados	\$0	Jefatura de Control Interno						X			X		X	

Los líderes de los Macroprocesos en conjunto con sus equipos revisaran periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

La Jefatura de Control Interno adelantar el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

MECANISMOS DE PREVENCIÓN

La entidad se propone realizar conversatorios, charlas, talleres y capacitaciones a los empleados en los temas de ética, cumplimiento, transparencia y acceso a la información.

Por otro lado, la Empresa adopta el código de ética, documento que se encuentra compartido en disco publico de calidad, el cual pretende generar una conciencia en los trabajadores sobre los comportamientos aceptados o no en la organización.

Tabla 3. Plan de Acción para Adoptar la Política de Mecanismos de Prevención

No.	Actividades	Meta deProducto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
							Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
1	conversatorios, charlas, talleres y capacitaciones a los empleados en los temas de ética, cumplimiento, transparencia y acceso a la información.	socializar y formar los funcionarios en los temas de la actividad.	1	formatos control de asistencia.	\$ 0	Jefatura de Control Interno Jefatura de Planeación									X	X		

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

La estrategia antitrámites busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la entidad, a través de la racionalización de los trámites, es decir, la simplificación, la estandarización y optimización de éstos.

En la vigencia 2018 se realizará la publicación en la página WEB de los derechos y deberes de los usuarios de que trata la Resolución 3066 de 2011.

Tabla 4. Plan de Acción para Adoptar la Política de Racionalización de Trámites

No.	Actividades	Meta deProducto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
							Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
1	Derechos y deberes de los usuarios de que trata la Resolución 5111 de 2017	publicación en pagina WEB	1	Registro WEB	\$ 0	Servicios telemáticos	X											

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

La Rendición de Cuentas es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública.

Esta estrategia se crea con el objeto de mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Administración y ejercer su control social. La rendición de cuentas debe ser un proceso permanente, abierto, transparente y de amplia difusión. En nuestra institución esta estrategia está liderada por la Oficina de Comunicaciones y Publicaciones.

Los lineamientos que la entidad debe tener presentes para un adecuado ejercicio de rendición de cuentas se relacionan con el acceso a la información, la posibilidad de interacción con la ciudadanía y el desarrollo de acciones que refuercen los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas.

Como punto de partida con la publicación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano así como los informes de seguimiento se continuará con la publicación de la información en el sitio WEB con el fin de rendir cuentas a la ciudadanía sobre la gestión de la empresa, el diseño de una estrategia para realizar la rendición de cuentas a la ciudadanía y partes interesadas y la promoción de la Ética y la moralidad de lo público al interior y exterior de la ERT.

Tabla 5. Plan de Acción para Adoptar la Política de Rendición de Cuentas

No.	Actividades	Meta de Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
							Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
1	Definir del Equipo que lidere la rendición de cuentas de la entidad, según la Estrategia vigente.	estrategia y equipo de trabajo de rendición de cuentas	1	Conformación del Equipo	\$0	Jefatura de Planeación	X											
2	Realizar jornada de Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.	Jornada de Audiencia Pública de RdC en la ciudad de Cali	1	Numero de Audiencias	\$0	Equipo de trabajo de rendición de cuentas				X								

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El buen gobierno requiere de condiciones que democratizan la sociedad, la gestión pública y el control institucional. Para generar tales condiciones, el Plan enfoca como objetivo último de la democratización el lograr la moralización y la transparencia. Estas estrategias se fundamentan en tres ámbitos: diálogo con los ciudadanos, información pública y Gobierno en Línea; En tal sentido y en cumplimiento de las disposiciones de la Ley 1474 de 2011, para facilitar el acceso a los trámites y servicios brindados por la ERT a sus usuarios, se llevarán a cabo un conjunto de acciones durante el año 2018 que permitirán contar con mecanismos y herramientas que faciliten la comunicación entre el ciudadano y la entidad. Estas acciones, articuladas con la estrategia de Gobierno en Línea y nuestro PQR permitirán avanzar en el propósito de hacer más eficiente su gestión y afianzar la confianza y credibilidad de la ciudadanía hacia la institución.

El objetivo es dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, mediante la puesta en marcha de una estrategia que conjugan las TICS con la cultura de atención al ciudadano.

En relación con este componente, para la atención al ciudadano durante el 2018, se continuará con el plan de capacitación y sensibilización para los servidores públicos, el desarrollo de funcionalidades en línea, la adaptación del sitio WEB con contenido de información actualizada y la adecuación de la infraestructura física de la entidad.

Para el 2018, las actividades como mecanismos para el mejoramiento de la atención al ciudadano son las siguientes:

Tabla 6. Plan de Acción para Adoptar la Política de Atención al Ciudadano

No.	Actividades	Meta deProducto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
							Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
1	Seguimiento trimestral de los PQR y semestral de atención al ciudadano, como acción de autocontrol y evaluación en comité gerencia.	Atención al ciudadano y PQR.	3	informe de gestión de PQR -informe atención al ciudadano	\$ 0	comercial y control interno		X			X				X			
2	afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos mediante acciones de capacitación	capacitación	1	Formatos control de asistencia.	\$ 0	comercial y recurso humano									X			

QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

El derecho de acceso a la información es una herramienta esencial para que el ciudadano a través de su uso haga valer sus derechos frente al estado, siendo éste un derecho fundamental, el cual promueve la transparencia de las instituciones públicas y fomenta la participación ciudadana en la toma de decisiones.

Hay dos aspectos del derecho al acceso a la información:

Transparencia Proactiva: Es la obligación de los organismos públicos de publicar y dar a conocer la información sobre sus actividades, presupuestos y políticas;

Transparencia Reactiva: Es el derecho de los ciudadanos de solicitar a los funcionarios públicos cualquier tipo de información y el derecho a recibir una respuesta documentada y satisfactoria.

Con base en las consideraciones anteriores y en los Principios básicos del derecho de acceso a la información, articulados con las estrategias de Gobierno en Línea (GEL) del segundo componente, se propende la adopción de políticas claras para cumplir con la gestión de solicitudes de información y la publicación de la información sobre las funciones, responsabilidades, gastos, lo relacionado con la transparencia y eficiencia en los procesos de contratación y aquella información trascendente.

Tabla 7. Plan de Acción para Adoptar la Política de Transparencia y a la Acceso Información.

No.	Actividades	Meta deProducto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
							Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
1	Mantener publicada y actualizada la información contractual en el portal del SECOP conforme con lo establecido en la Ley 1150 de 2007 y el artículo 2.2.1.1.1.7.1 del Decreto 1082 de 2015	Publicación permanente de la totalidad de las actuaciones contractuales en el portal del SECOP I; SECOP II y	100%	Formato de control de asistencia	\$ 0	coordinación Jurídica	X	X	X	X	X	X	X	X	X			
2	Publicar la información mínima requerida según lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y su anexo No. 1.	Aplicación de la norma	1	Actualización del nomograma	\$ 0	Jefatura Jurídica		X					X		X			
4	Seguimiento y cumplimiento al plan de gestión documental (Físico-Magnético)	Inventario y trazabilidad de los archivos	1	Informe de Inventario	\$ 0	Secretario General Recursos Humanos y Logística								X				