

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. E.S.P 2017



Te conecta a lo que quieres.



TABLA DE CONTENIDO

• 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

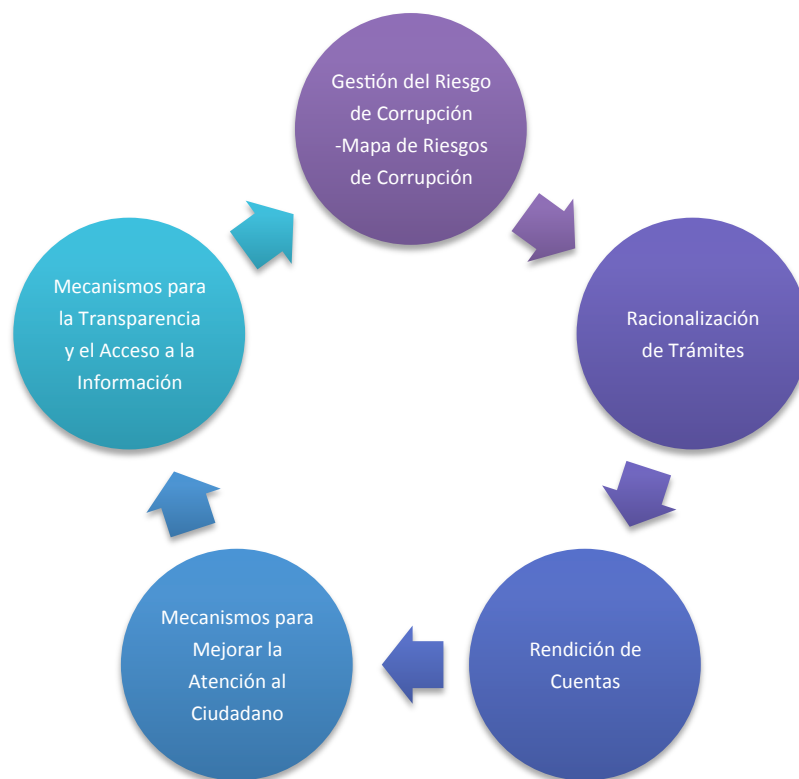
La Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. E.S.P. en cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y del Decreto 124 de Enero de 2016, mediante los cuales la Secretaría de Transparencia de la República en coordinación con las Direcciones de Control Interno y Racionalización de trámites y el Programa 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 el 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 ajuste a 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 Antitrámites	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 Secretaria 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 como líder de este componente, efectuó 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 procedió a su divulgación en la página web.

Como producto de esta actividad, se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción 2017 se identificaron 15 riesgos de corrupción y de igual manera, se establecieron las acciones, tiempo e indicadores.

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.

Tabla 2. Mapa de Riesgos de Corrupción de la E.R.T. S.A. E.S.P.

Riesgo	Causa	Efecto	Probabilidad		Impacto	Valoración	Control Existente	Opciones para reducir el riesgo	Acción Preventiva	Fecha de implementación	Responsable	
1. Concentración de autoridad o exceso de poder	Centralización de función de los procesos	Extralimitación de funciones	BAJA	1	CATASTRÓFICO	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Manual de Funciones	ASUMIR	Se verificara en comité el cumplimiento a las metas del plan estratégico con el objetivo de evidenciar que los procesos fluyan con normalidad	5/2/17	Comité de Gerencia
2. Ausencia de canales de comunicación para denuncias de posibles actos de corrupción	Falla del link de página WEB	Desconocimiento de los actos de corrupción e incumplimiento de ley	BAJA	1	MODERADO	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Link con denuncias direccionado a Control Interno	ASUMIR	Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	5/2/17	Coordinador de Servicios Telemáticos
3. Inclusión de gastos no autorizados	No contar con austeridad en el gasto	Deficit de los rubros presupuestados	MADIA	2	CATASTRÓFICO	20	ZONA DE RIESGO IMPORTANTE	Procedimiento P-060 de presupuesto actividad 3.9	ASUMIR	Informe de ejecución presupuestal y plan financiero	5/2/17	Asistente de Presupuesto
4. Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para servidores públicos encargados de la administración	Incurrir en un caso de prevaricato	Incurrir en una falta disciplinaria	BAJA	1	CATASTRÓFICO	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Procedimiento P-060 de presupuesto actividad 3.9	ASUMIR	Informe de ejecución presupuestal	5/2/17	Comité de Gerencia
5. Amiguismo y clientelismo	Alta burocracia	Mal funcionamiento de los procesos	BAJA	1	CATASTRÓFICO	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Manual de funciones con perfiles técnicos aplicables a la Empresa	ASUMIR	Contar con la aplicación del reglamento interno, manual de funciones y herramientas para el control de la gestión.	5/2/17	Comité de Gerencia
6. Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.	Archivos contables con vacíos de información	Incurrir en una falta disciplinaria	BAJA	1	CATASTRÓFICO	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Revisoría Fiscal	ASUMIR	Informes de la revisoría fiscal	5/2/17	Coordinador de Contabilidad

Riesgo	Causa	Efecto	Probabilidad		Impacto		Valoración	Control Existente	Opciones para reducir el riesgo	Acción Preventiva	Fecha de implementación	Responsable
7. Realizar órdenes de servicio que afectan rubros que y no corresponden con el objeto contratado.	No cumplimiento del objeto contratado	Realizar contrataciones innecesarias	BAJA	1	CATASTRÓFICO	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Revisión de la Coordinación Jurídica	ASUMIR	Revisión de la Coordinación Jurídica en cumplimiento de los objetivos estratégicos y objetivo del contratado	5/2/17	Coordinación Jurídica
8. Suscripción de contratos sin el cumplimiento de las formalidades establecidas en la política de contratación interna y en la ley	Incumplimiento Política de Contratación PO-283	Realizar contrataciones sin los soportes de cumplimiento	BAJA	1	CATASTRÓFICO	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Revisión documental por parte de la Coordinación jurídica	ASUMIR	Revisión de la Coordinación Jurídica en cumplimiento de los objetivos estratégicos y objetivo contratado	5/2/17	Coordinación Jurídica
9. Realización de actos administrativos por áreas diferentes a la jurídica	Incumplir con la normatividad aplicable a la ERT	Aprobación de la Gerencia e incumplir con requisitos legales	BAJA	1	CATASTRÓFICO	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Revisión y visto bueno de la oficina Jurídica para la firma del Gerente	ASUMIR	Los actos administrativos deben llevar el visto bueno y la revisión del área Jurídica	5/2/17	Jefatura Jurídica
10. Cotizaciones con valores superiores a los precios del mercado	Contratar con precios superiores a los del mercado	Incurrir en un caso de prevaricato	BAJA	1	CATASTRÓFICO	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	El responsable de la contratación realiza el estudio de precios en el mercado.	ASUMIR	El área que solicita la requisición del servicio o bien a contratar realizara un análisis del estudio de precios vigentes en el mercado	5/2/17	Supervisores
11. Procesos de contratación estableciendo necesidades o aspectos que benefician a una firma en particular	Gastos favoreciendo a terceros	Realizar contrataciones innecesarias	BAJA	1	CATASTRÓFICO	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Política interna de contratación y lineamientos de ley	ASUMIR	Realizar contratos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos según el plan estratégico vigente	5/2/17	Jefatura Jurídica
12. Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función	No realizar un buen seguimiento al ejercicio del cumplimiento obligacional por parte del contratista	Incumplimiento a la ejecución satisfactoria del contrato	BAJA	1	CATASTRÓFICO	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Se designa como supervisor unos de los Jefes que interactúa en el proceso	ASUMIR	El área Jurídica verificara que el supervisor cumplan con conocimiento para desempeñar dicha función	5/2/17	Jefatura Jurídica
13. Realizar ventas de servicios corporativos a personas jurídicas que no cumplen con los requisitos exigidos para obtenerlos.	Cliente potencial que incrementara la cartera y posible uso fraudulento de los servicios	Mala venta y una imagen negativa para la ERT	BAJA	1	CATASTRÓFICO	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Revisión de los datos de los clientes antes de ingresarlos a facturar	ASUMIR	Realizar llamadas post venta y seguimiento de los consumos	5/2/17	Coordinador Comercial
14. Ocultar a la ciudadanía la información considerada publica	No cumplir con el valor de transparencia	Incumplimiento de ley	BAJA	1	CATASTRÓFICO	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	Valor de transparencia aprobado en nuestro sistema de calidad	ASUMIR	Mantener la página WEB de la Empresa actualizada	5/2/17	Coordinador de Servicios Telemáticos
15. Efectuar descuentos y compensaciones sin la autorización previa o procedimiento que sustente el descuento	Disminución de los ingresos de la compañía	Bajo recaudo	BAJA	1	CATASTRÓFICO	20	ZONA DE RIESGO MODERADO	El sistema SINTEL cuenta con control de montos de descuento por usuario	ASUMIR	El validar los descuentos generados por en el sistema y analizar los sustentos de cada uno	5/2/17	Comité de Gerencia

Fuente: Jefatura de Planeación y Proyectos, Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. E.S.P

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

Fase	No.	Actividades	Meta de Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
								Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Directivo	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	Control Interno-comercial-planeación	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.

Esta estrategia es liderada por la Contraloría Delegada para la Participación Ciudadana, para lo cual convocó a mesas de trabajo a todas las áreas comprometidas en ella. De las mesas de trabajo realizadas, surgen las actividades y compromisos de cada una de las dependencias que harán efectivas las acciones de esta estrategia.

En la vigencia 2017 se prevé actividades como la publicación en la pagina WEB: los derechos y deberes de los usuarios de que trata la Resolución 3066 de 2011, el procedimiento de interponer un PQR.

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

Fase	No.	Actividades	Meta del Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
								Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Apoyo	1	Derechos y deberes de los usuarios de que trata la Resolución 3066 de 2011, el procedimiento para interponer un PQR.	Publicación en pagina WEB	1	Registro WEB	\$ 0	Analista de servicio al cliente y 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 institucional, la realización de dos canales de interacción con la ciudadanía que permitan la rendición de cuentas de la entidad, 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.

Es así como la ERT pone a disposición de los ciudadanos información y documentación sobre avances y resultados de su gestión, así como la apertura de canales de comunicación que permiten una interlocución directa con los ciudadanos.

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

Fase	No.	Actividades	Meta del Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
								Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Apoyo	1	Información y documentación sobre avances y resultados de la gestión.	Publicación en pagina WEB	1	Registro WEB	\$ 0	Comunicaciones y servicio al cliente y Servicios telemáticos			X								X	

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El buen gobierno requiere de condiciones que democratizen 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 2017 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 2017, 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 2017, las actividades como mecanismos para el mejoramiento de la atención al ciudadano son: garantizar el funcionamiento de los canales para la participación ciudadana, divulgar las acciones de la ERT para promover la transparencia y lucha contra la corrupción, ejecutar acciones que promuevan la seguridad de la información, afianzar la cultura del servicio al ciudadano en los servidores públicos mediante acciones de capacitación, elaborar diagnóstico y presupuesto sobre las necesidades de adecuación de las sedes de la ERT que no cuentan con las condiciones requeridas para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores, dotar de los muebles y equipos de oficina necesarios para el mejoramiento de la atención Ciudadana.

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

Fase	No.	Actividades	Meta del Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
								Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Directivo	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				
Directivo Cadena De Valor Apoyo	2	Aplicar los correctivos a nivel de las áreas respectivas, como respuesta a la estadística y evaluación condensado en un plan de mejoramiento con los involucrados	realizar plan de mejoramiento	3	acciones cumplidas/acciones proyectadas	\$ 0	Responsables de proceso	X				X			X				
Cadena de Valor Apoyo	3	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.

Fase	No.	Actividades	Meta del Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma											
								Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Directivo	1	Capacitar al personal en materia de transparencia y acceso a la información pública	Personal capacitado	1	Formato de control de asistencia	\$ 0	Comercial y Recurso Humano Control Interno Jefatura Jurídica							X					
	2	Definición y registro de la información clasificada y reservada por la entidad	Clasificación de la Información	1	Informe de clasificación	\$ 0	Jefatura Jurídica Gerencia		X										
	3	Autoevaluación de la aplicación de la Ley 1712 de 2014	Aplicación de la norma	1	Actualización del normograma	\$ 0	Jefatura Jurídica		X										
	4	Seguimiento y cumplimiento al plan de gestión documental (Físico-Magnético)	Inventario y trazabilidad de los archivos	2	Informe de Inventario	\$ 0	Secretario General Recursos Humanos y Logística	X						X					