

2021

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA EMPRESA DE RECURSOS TECNOLÓGICOS S.A. E.S.P 2021**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano E.R.T. E.S.P., fija las estrategias de carácter institucional para la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la Entidad, generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas, fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadanos y mejoramiento en la transparencia y acceso a información.



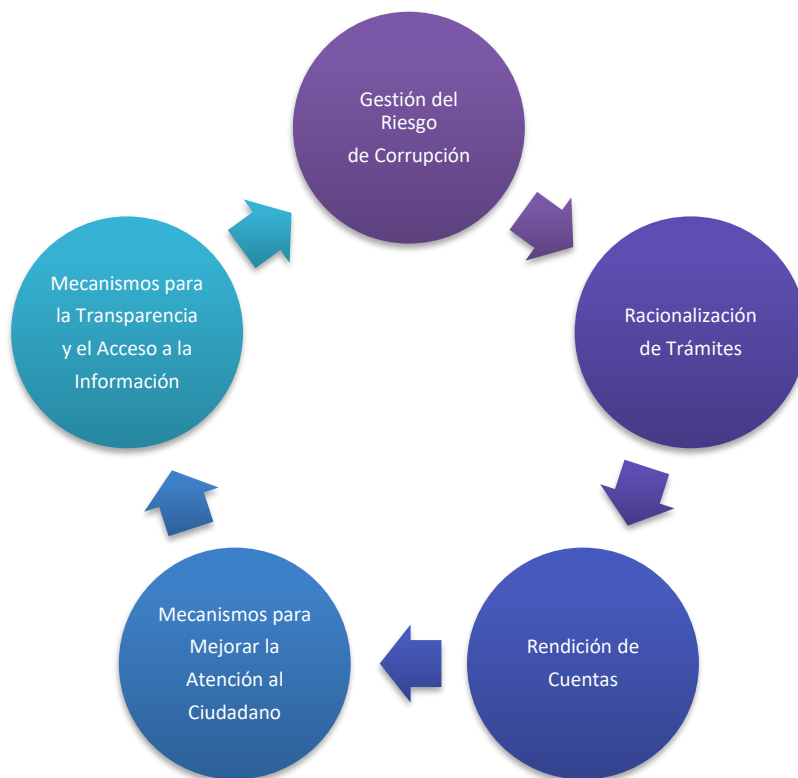
## INTRODUCCIÓN

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.

Teniendo en cuenta lo anterior, El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, construido por la entidad, integran los siguientes componentes:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción.
- 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.

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



## DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES

- 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, además 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 lograrla 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:

*“Formular la estrategia de lucha contra la corrupción de la Empresa de Recursos Tecnológicos S.A. E.S.P., con sus correspondientes actividades por componente a desarrollar en la vigencia 2021, en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, orientadas a fortalecer la atención al ciudadano, la simplificación de trámites, la gestión del riesgo, rendición de cuentas como procesos permanente en la gestión y la transparencia y acceso a la información pública, con base en el desarrollo y seguimiento a las estrategias planteadas”.*

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar herramientas que le permiten a la ERT identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.
- Definir nuevos trámites para racionalizar
- Generar espacios de dialogo participativos en la Rendición de cuentas.
- Fortalecimiento de los canales de atención.
- Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública

## MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, se incorporan para la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano los lineamientos y actividades contempladas en los cinco componentes estratégicos para contribuir en la lucha anticorrupción, armonizados con los requisitos asociados a las siete dimensiones del mencionado modelo, los cuales se verán materializados a través del compromiso, cooperación y responsabilidad de los líderes de proceso y sus equipos de trabajo.

Con lo anterior, se busca garantizar la materialización de los principios de buen gobierno al interior de la E.R.T. E.S.P., a través de una gestión eficaz, eficiente, efectiva y transparente, que garantice el cumplimiento de las funciones misionales.

**Diagrama No. 2 Modelo Integrado de Planeación y Gestión**

Dimensión de MIPG		Política MIPG		líder de la Política	Planes Normativos
5	Información y Comunicación	15	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción	Director de Planeación y proyectos y Director de Control Interno	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC

## PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

A continuación, se relaciona el plan para adoptar el componente de Mapa de Riesgo de Corrupción 2021 con sus respectivas metas y cronograma:

**Tabla 1. Plan de Acción para adoptar el Componente de Gestión del Riesgo de Corrupción**

Estrategia	No.	Actividades	Meta de Producto	Cantidad	Indicadores	Responsables	Cronograma														
							Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Implementar Herramienta que le permite a la ERT identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción	1	Revisar y ajustar los riesgos de corrupción, sus causas y controles	Mapa de riesgos de corrupción ajustado y actualizado	1	Numero de documentos entregados	Lideres de Procesos		X													
	2	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 actualizado en la página web de la entidad	Publicar Plan Anticorrupción 2021 en la página web de la entidad	1	Registro WEB	Dirección de Planeación y Proyectos	X														
	3	Socializar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 de la ERT	Dar a conocer las actividades de Plan Anticorrupción 2021 a los Empleados	1	Numero de empleados capacitados/ Numero de empleados de la Entidad	Dirección de Planeación y Proyectos	X														
	4	Informe de seguimiento al cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021	Realizar informe de seguimientos al Plan Anticorrupción 2021 y al cumplimiento de las acciones establecidas en la Matriz de Riesgos de Corrupción	3	Numero de Seguimientos entregados	Dirección de Control Interno			X			X			X				X		
	5	Elaborar la Política de Riesgos de Corrupción de la ERT	Política de Riesgos de Corrupción de la ERT	1	Numero de documentos entregados	Dirección de Planeación y Proyectos			X												

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

## SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES

A continuación, se relaciona el Plan para adoptar el Componente de Racionalización de Trámites 2021 con sus respectivas metas y cronograma:

**Tabla 2. Plan de Acción para adoptar el Componente de Racionalización de Trámites**

Estrategia	No	Actividades	Meta de Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma													
								E	F	M	A	M	Jun	Ju	Ag	Se	Oct	Nov	Dic		
Cerrar brechas y definir nuevos trámites para racionalizar	1	Identificación de trámites a racionalizar durante la vigencia 2021	Formato control trámites	1	Avances entregados/ Total de Avances Programados	\$ 0	Secretaría General						X								
	2	Realizar campañas de difusión de los tramites para los usuarios	Información para el usuario sobre los tramites disponibles en YouTube, Instagram, Facebook y oficinas de atención	1	Avances entregados/ Total de Avances Programados	\$ 0	Comunicaciones						X								

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

### TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

A continuación, se relaciona el Plan para adoptar el Componente de Rendición de Cuentas 2021 con sus respectivas metas y cronograma:

**Tabla 3. Plan de Acción para adoptar el Componente de Rendición de Cuentas**

Estrategia	No	Actividades	Meta de Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma													
								En	Fe	Ma	A	Ma	Jur	Jul	Agd	Sep	Oct	Nov	Dic		
Generar espacios de dialogo participativos en la Rendición de cuentas.	1	Definir los parámetros para la rendición de cuentas	Estrategia y equipo de trabajo de rendición de cuentas	1	Conformación del Equipo	\$0	Dirección de Planeación y Proyectos					X									
	2	Rendición de cuentas 2021, que busque fortalecer la entrega de resultados y la transparencia en la gestión realizada.	Presentación Teleconferencia Acceso público (canal telefónico o streaming) o salas de conexión	1	Numero de Audiencias	\$0	Subgerencia Comercial														

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

### CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

A continuación, se relaciona el Plan para adoptar el Componente de Atención al Ciudadano 2021 con sus respectivas metas y cronograma:

**Tabla 4. Plan de Acción para adoptar el Componente de Atención al Ciudadano**

Estrategia	No.	Actividades	Meta de Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma														
								E	F	M	Abr	Ma	Jur	Jul	Agd	Sep	Oct	Nov	Dic			
Modernización, Fortalecimiento y automatización de los canales de atención .	1	Realizar encuesta de satisfacción por uso de canales (telefónico) servicios de telecomunicaciones	Realizar encuesta de satisfacción en relación con los tramites y servicios ofrecidos	1	Estadísticas de la encuesta	\$ 0	Subgerencia Comercial															
	2	Capacitación para el personal que ejerce funciones de atención al usuario en la ERT	Realizar capacitación en lenguaje claro y atención preferencial e incluyente	1	Formatos control de asistencia.	\$ 0	Subgerencia Comercial															

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

## QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

A continuación, se relaciona el Plan para adoptar el Componente de Transparencia y a la Acceso Información 2021 con sus respectivas metas y cronograma:

**Tabla 5. Plan de Acción para adoptar el Componente de Transparencia y a la Acceso Información.**

Estrategia	No.	Actividades	Meta de Producto	Cantidad	Indicadores	Recursos Asignados	Responsable	Cronograma														
								Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic			
Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública	1	Revisión portal web - transparencia y acceso a la información pública.	Matriz ITA Actualizada	1	Matriz ITA	\$ 0	Dirección de Planeación y Proyectos										X					
	2	Realizar el seguimiento a la implementación de la normativa en transparencia y acceso a la información pública	Informe de seguimiento de la implementación de Transparencia y Acceso a la Información Pública de la ERT	1	Informe de seguimiento	\$ 0	Dirección de Control Interno															X

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