



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2015

1. OBJETIVO GENERAL

Definir las acciones encaminadas a la identificación y prevención de los riesgos de corrupción, el fácil acceso de la ciudadanía a trámites y servicios así como la oportuna atención al ciudadano. Lo anterior a través de la promoción de espacios de participación como instrumento para el control de la gestión institucional, esto en cumplimiento de las políticas nacionales de transparencia y eficiencia administrativa de la Gestión Pública.

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Actualizar el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención, corrección y control.
- Implementar la política de racionalización de trámites en la entidad.
- Establecer una estrategia de rendición de cuentas enmarcada en el plan de participación ciudadana.
- Desarrollar iniciativas para optimizar la atención al ciudadano.

3. METODOLOGÍA

Se da cumplimiento a las pautas establecidas en la herramienta *“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*, teniendo como resultado de su aplicación la construcción del mapa de riesgos de corrupción, la identificación de actividades encaminadas a la racionalización y simplificación de trámites y servicios, el fortalecimiento de la cultura de atención al ciudadano y la ampliación de canales de participación ciudadana en la rendición de cuentas, dando participación a

cada una de las áreas de Señal Colombia en su construcción, ejecución y seguimiento. Así mismo para su construcción, se han teniendo en cuenta los informes de la oficina de PQRs en los que se identificaron las observaciones presentadas por los ciudadanos en relación con cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

4. COMPONENTES DEL PLAN

4.1 Identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Tomando como base los lineamientos establecidos a partir del Modelo Estándar de Control Interno -MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos del Departamento Administrativo de la Función Pública, se define el mapa de riesgos de corrupción, identificándolos, analizándolos, generando alarmas y planteando acciones que permitan prevenirlos o evitarlos.

4.2 Estrategia antitrámites

En el cumplimiento de la política de racionalización de trámites, se busca facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios de la empresa, normalizando procedimientos que garanticen simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites existentes.

A partir del rediseño de los procesos de la entidad y su implementación bajo el marco de referencia e-TOM, se identificarán nuevos trámites y servicios evaluando su pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario.

4.3 Rendición de Cuentas

Conscientes de la importancia de brindar espacios para que los ciudadanos participen, se informen y evalúen la gestión adelantada por el Sistema de Medios Públicos, se estructura una Estrategia de Rendición de Cuentas 2015 que además de garantizar la participación ciudadana, permita mejorar los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos con información comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa enmarcada en:

- Análisis del estado de rendición de cuentas en la entidad: *Diagnostico, caracterización de ciudadanos, identificación de necesidades de información, identificación de la capacidad operativa y disponibilidad de recursos*
- Diseño de la estrategia de rendición de cuentas: Definición del objetivo de la estrategia como proceso permanente y selección del conjunto de acciones- cronograma de actividades de *Información, dialogo e incentivos*
- Implementación de acciones programadas
- Evaluación interna, externa y monitoreo de la estrategia de rendición de cuentas.(índice rendición de cuentas)

4.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Este componente se desarrollará siguiendo los parámetros del programa Nacional de Servicio al Ciudadano y el Programa de Gobierno en línea, garantizando el acercamiento al cliente, facilitando los canales de comunicación, desarrollando competencias y habilidades en los servidores públicos para la atención y el servicio al ciudadano.

5. IMPLEMENTACION DEL PLAN ANTICORRUPCION

COMPONENTE	ACCIONES	RESPONSABLE	APOYO
Mapa de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Actualizar mapa de riesgos de la entidad incluyendo de los riesgos de corrupción	Todos los Procesos	Oficina de Planeación
	Implementar acciones de mitigación y seguimiento de riesgos institucionales de corrupción	Todos los procesos	Oficina de Planeación
	Verificar el cumplimiento del tratamiento de las denuncias de corrupción	Evaluación Independiente	Audidores internos
Estrategia de Racionalización de trámites	Implementar los nuevos procesos de la entidad bajo el marco de referencia e-TOM, e identificar de nuevos trámites y servicios a partir de estos.	Todos los procesos	Oficina de Planeación
	Automatización y seguimiento de la gestión del riesgo de la entidad a través de software implementado- KAWAK	Todos los procesos	Oficina de Planeación

	Llevar a cabo la racionalización de los trámites y servicios de la entidad.	Todos los procesos MARZO A- AGOSTO	Oficina de Planeación
Rendición de cuentas	Elaborar el análisis y diagnóstico del estado de rendición de cuentas en la entidad.	Oficina de Planeación	Oficina de Planeación Oficina de Comunicaciones
	Diseñar e implementar la estrategia de Rendición de Cuentas.	Oficina de Planeación Oficina de Comunicaciones Áreas relacionadas	Oficina de Planeación Oficina de Comunicaciones
	Evaluar interna y externamente la implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas	Oficina de Planeación Oficina de Comunicaciones	Oficina de Planeación Oficina de Comunicaciones
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Formular, implementar y socializar la estrategia de participación ciudadana de la entidad, cumpliendo los lineamientos de Gobierno en Línea.	Oficina de Planeación , Comunicaciones y Oficina PQRS	Oficina de Planeación
	Actualizar y optimizar el módulo de PQR ´S para recibir las	Oficina PQRS	Oficina de

	solicitudes por medio de la página web de www.sistemasenalcolombia.gov.co		informática
	Desarrollar el Plan para la Participación Ciudadana por medios electrónicos	Oficina de Comunicaciones y áreas misionales	Oficina de Comunicaciones y áreas misionales
	Asegurar que la medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad, se encuentre implementada en la totalidad de procesos y/o áreas que dan respuesta a requerimientos de la ciudadanía y que esta pueda ser consolidada a nivel institucional para su análisis.	Proceso de Atención al Ciudadano (Oficina PQRS)	Oficina PQRS

SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCION DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

COMPONENTE	ACCIONES	ene-14				feb-14				mar-14				abr-14				may-14				jun-14				jul-14				ago-14				sep-14				oct-14				nov-14				dic-13															
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4																
Mapa de riesgos de corrupción y acciones para su manejo	Actualizar mapa de riesgos de la entidad incluyendo de los riesgos de corrupción									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X												
	Implementar acciones de mitigación y seguimiento de riesgos institucionales de corrupción									X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																
	Verificar el cumplimiento del tratamiento de las denuncias de corrupción	X	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																
Estrategia de Racionalización de trámites	Implementar los nuevos procesos de la entidad bajo el marco de referencia e-TOM, e identificar de nuevos trámites y servicios a partir de estos.		X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																
	Automatización y seguimiento de la gestión del riesgo de la entidad a través de software implementado- KAWAK					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																				
	Llevar a cabo la racionalización de los trámites y servicios de la entidad.		X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																				
Rendición de cuentas	Elaborar el análisis y diagnóstico del estado de rendición de cuentas en la entidad.					X	X	X	X																																																				
	Diseñar e implementar la					X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X																				
		ELABORACION Y REVISION DEL PLAN ANTICORRUPCION				PUBLICACION DEL PALN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO																CONSOLIDACION Y REVISION DEL INFORME DE SEGUIMIENTO				PUBLICACION DE ACCIONES DE SEGUIMIENTO																CONSOLIDACION Y REVISION DEL INFORME DE SEGUIMIENTO				PUBLICACION DE ACCIONES DE SEGUIMIENTO															

	estrategia de Rendición de Cuentas.																																	
	Evaluar interna y externamente la implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas																																	
Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano	Formular, implementar y socializar la estrategia de participación ciudadana de la entidad, cumpliendo los lineamientos de Gobierno en Línea.																																	
	Actualizar y optimizar el módulo de PQR 'S para recibir las solicitudes por medio de la página web de www.sistemasenalcolombia.gov.co																																	
	Desarrollar el Plan para la Participación Ciudadana por medios electrónicos																																	
	Asegurar que la medición de la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad, se encuentre implementada en la totalidad de procesos y/o áreas que dan respuesta a requerimientos de la ciudadanía y																																	

