



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO MinTIC 2019



## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. GENERALIDADES .....	5
2.1. CONTEXTO NORMATIVO .....	5
2.2. OBJETIVO DEL PLAN .....	6
2.3. ALCANCE .....	6
2.4. METODOLOGÍA .....	6
3.1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN .....	9
3.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	14
3.3. RENDICIÓN DE CUENTAS .....	20
3.3.1 Objetivo de la Estrategia de Rendición de Cuentas .....	20
3.3.2 Metodología de Participación en los Espacios de Rendición de Cuentas .....	21
3.3.3 Estrategia de Rendición de Cuentas MinTIC 2019 .....	22
3.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	26
3.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	30
3.6. INICIATIVAS ADICIONALES .....	34
3.6.1 Alineación con la Responsabilidad Social Institucional - RSI .....	34
3.6.2 Alineación con las Políticas de Buen Gobierno .....	35
3.6.3 Alineación con los Principios del Pacto Global .....	36
3.6.4 Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS .....	37
Objetivo 16: Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas .....	37
Objetivo 17: Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible .....	38
3.6.5 Alineación con los Principios de Responsabilidad Social con enfoque ISO 26000 .....	38
3.6.6 Alineación con los Ámbitos y Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social Institucional con enfoque ISO 26000 .....	40
3.6.7 Alineación con el Modelo Integrado de Gestión-MIG/ requisitos de la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad .....	41



## 1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MINTIC, cuya visión está orientada a que en el 2022 Colombia sea una sociedad digital que se destaca en Latinoamérica y en el mundo en la que todos los ciudadanos, de las zonas urbanas y rurales, están conectados con calidad, seguridad y sostenibilidad; adoptan las TIC y se benefician de los servicios digitales para mejorar su bienestar y aumentar la productividad, innovación y competitividad del país. presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC para la vigencia 2019, el cual contribuye al fortalecimiento de los mecanismos de lucha contra la corrupción, el mejoramiento en la promoción y garantías de acceso a la información y el fomento de la integridad pública, constituyéndose en una importante herramienta del control preventivo y de lucha contra la corrupción en la gestión institucional.

Este Plan que busca reducir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad a través de la promoción de la transparencia en la gestión y el control social le da cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, que establece que *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”*. y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, *Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”*. Contempla además lo señalado en el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, está conformado por cinco (5) componentes. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación.

- a) Mapa de Riesgos de Corrupción y las Medidas para Mitigar los Riesgos: Herramienta que le permite a la entidad 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 y sus causas 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 las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Entidad líder de política: Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.



Sus lineamientos se encuentran en los portales: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co), opción “Gestión institucional – Política Antitrámites y [www.suit.gov.co](http://www.suit.gov.co)

- c) Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos - entidades - ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno. Entidad líder de política: Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co)
- 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 Administración Pública 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. Entidad líder de política: DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Sus lineamientos se encuentran en la página: [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co) Correo electrónico: [PNSCtecomunica@dnp.gov.co](mailto:PNSCtecomunica@dnp.gov.co)
- 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.

Adicional a estos componentes, MinTIC incluye dentro del Plan el componente de Iniciativas Adicionales, conforme la sugerencia metodológica de la guía “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2015”<sup>1</sup>. En este componente se evidencia como se armoniza y se articula el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el marco de las prácticas justas de operación del Modelo de Responsabilidad Social Institucional, que está implementando el Ministerio.

- f) Iniciativas Adicionales: Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción. Se sugiere el Código de Ética: Promoción de “Acuerdos, compromisos y protocolos éticos,” que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.<sup>4</sup> Es importante que se incluyan lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses.



## 2. GENERALIDADES

### 2.1. CONTEXTO NORMATIVO

- Constitución Política de 1991.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Ley 962 de 2005: Se dictan 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.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 del 2011: Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018.
- Ley 1757 de 2015: Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 943 de 2014: Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- Decreto 1078 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Decreto 1083 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 124 de 2016: Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- Decreto 1166 de 2016: Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.



- Decreto 612 de 2018 Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- CONPES 3649 DE 2010: Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3785 DE 2013: Política Nacional de Eficiencia Administrativa y al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

## 2.2. OBJETIVO DEL PLAN

Este Plan tiene como objetivo dar a conocer a los grupos de interés y ciudadanía en general las estrategias, acciones y medidas que permitan al MinTIC la prevención y mitigación de la ocurrencia de eventos de corrupción; las acciones establecidas para lograr la racionalización y optimización de los trámites institucionales; los ejercicios de rendición de cuentas sobre la gestión institucional que tienen como objetivo promover la cultura del control social; las acciones para lograr el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y los grupos interesados de la Entidad; y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública; bajo los principios de articulación interinstitucional, excelencia, calidad, aprendizaje e innovación, integridad, transparencia y confianza.

## 2.3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2019, es aplicable a todos los procesos del Ministerio de Tecnología de Información y las Comunicaciones.

## 2.4. METODOLOGÍA

### • Definición del contexto estratégico

El Plan en el MinTIC se construye de forma conjunta con todas las áreas del Ministerio. Para su documentación se realizó un ejercicio con la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, la Oficina Asesora de Prensa, la Oficina de Tecnologías de la Información, la Dirección de Industria de las Comunicaciones, el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés de la Subdirección Administrativa.

La formulación del Plan inició con la definición del contexto estratégico de la entidad en torno a cada uno de los cinco (5) componentes ya descritos, a partir de lo cual se establecieron los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se han presentado en la entidad, y se realizó la elaboración de diagnósticos con las diferentes áreas del Ministerio, en los que se identificaron las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites institucionales; las necesidades de información dirigidas usuarios y ciudadanos en el marco de la estrategia de rendición de cuentas; la definición del estado de implementación de la



política de servicio al ciudadano; y el estatus de avance en la implementación de la Ley de Transparencia.

Las estrategias y actividades resultado tienen como insumos de análisis y verificación documental, el avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional relacionadas con los componentes que constituyen el presente Plan, los informes de seguimiento al PAAC 2018 presentados a la oficina de Control Interno, los resultados de la Encuesta de Medición de la Satisfacción de los Grupos de Interés, la aplicación de autodiagnóstico de Rendición de Cuentas con Enfoque de Derechos y Paz, el avance en la implementación del Plan FOGEDI y los planes de mejoramiento de los procesos del Modelo Integrado de Gestión de la Entidad que están asociados a los componentes, la Circular No.1 de 2018, del Consejo para la gestión y el desempeño institucional. Por otra parte, en el mes de noviembre y diciembre de 2018 se realizó una consulta a la ciudadanía a través de redes sociales con el fin de identificar los temas de mayor interés para los ciudadanos relacionados con los componentes del Plan y a través de mesas de trabajo colaborativas con las áreas del Ministerio se definieron las distintas actividades que permitirán en el 2019 el cumplimiento del Plan, en sus cinco componentes.

- **Formulación y construcción colectiva**

Una vez se definió el contexto estratégico y se determinaron las capacidades institucionales del Ministerio, se continuó con la formulación de las diferentes actividades para cada uno de los cinco (5) componentes del plan; Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información, las cuales están orientadas a fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, mejorar la confianza en las instituciones públicas y cerrar las brechas encontradas en cada uno de los componentes, con el fin de mejorar de manera permanente los procesos del Ministerio, impulsar continuamente un estado abierto a los ciudadanos, incrementar la satisfacción nuestros usuarios y grupos interesados. Igualmente se definieron las iniciativas adicionales que promueven la responsabilidad social en el Ministerio.

Elaborada la propuesta preliminar del Plan, se llevó a cabo la socialización a la ciudadanía y los grupos de interés del Ministerio, para conocer sus aportes y observaciones el cual se desarrolla a través de los canales dispuestos por el Ministerio para comunicación con la ciudadanía, como lo son; la página web, las redes sociales de la Entidad y el mailing institucional, invitándolos a ser parte activa de este ejercicio de formulación colectiva.

- **Seguimiento**

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, será realizado por la Oficina de Control Interno del MinTIC. Dichos seguimientos se realizarán tres veces al año con los siguientes cortes, así: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

Igualmente el PAAC, estará en constante monitoreo por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, con la posibilidad que el Plan presente continua retroalimentación por



parte de los ciudadanos a través del correo electrónico [minticresponde@mintic.gov.co](mailto:minticresponde@mintic.gov.co) y la cuenta Twitter [@MinTIC\\_Responde](https://twitter.com/MinTIC_Responde).





### 3. COMPONENTES

#### 3.1. GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Con el objetivo de fomentar la cultura orientada hacia el autocontrol, el MinTIC ha venido trabajando en la articulación del mapa de riesgos de corrupción bajo la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, así mismo, ha tratado de articular su Política de Administración de Riesgos para establecer el compromiso de la alta dirección en cuanto a la gestión para prevenir los actos de corrupción en los procesos de la organización.

Teniendo en cuenta que las organizaciones son dinámicas y es necesario analizar los datos históricos, teóricos, opiniones informadas y las necesidades de cada proceso; el contexto estratégico de la entidad define los parámetros internos y externos que se deben tomar en consideración para la administración del riesgo (ISO 31000, Numeral 2.9). A continuación, se presenta la gestión realizada para el análisis de contexto de la entidad, su resultado en la política de administración y el mapa de riesgo de corrupción, lo cual se analizó a través de las siguientes tres (3) temáticas:

- **Contexto externo:** se determinan las características o aspectos esenciales del entorno en el cual opera la Entidad. Se pueden considerar los siguientes factores: Legales, Políticos, Sociales, Tecnológicos, Financieros y Sectoriales. Así, como aquellos impulsores claves y tendencias que tengan impacto a la organización; y las relaciones con las partes involucradas, sus percepciones y valores.
- **Contexto interno:** se determinan las características o aspectos esenciales del ambiente en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Se pueden considerar los siguientes factores: Talento Humano, Infraestructura, Planeación, Recursos financieros, entre otros.
- **Contexto del proceso:** se determinan las características o aspectos esenciales del proceso y sus interrelaciones. Se pueden considerar factores como: Objetivo, alcance, interrelación con otros procesos, procedimientos y responsables.

Despliegue de los factores por categoría de contexto estratégico		
Contexto	Factores	Descripción
Externo	Económicos	Disponibilidad de capital, liquidez, mercados financieros, desempleo, competencia.
	Políticos	Cambios de Gobierno, legislación, políticas públicas, regulación.
	Sociales	Demografía, responsabilidad social, orden público.
	Tecnológicos	Avances en tecnología, acceso a los sistemas de información externos, gobierno en línea.
	Medio ambientales	Emisiones y residuos, energía, catástrofes naturales, desarrollo sostenible.
	Comunicación externa	Mecanismos utilizados para entrar en contacto con los usuarios o ciudadanos, canales establecidos para que el mismo se comunique con la Entidad.
Interno	Financieros	Presupuesto de funcionamiento y de inversión, infraestructura, capacidad instalada.



Despliegue de los factores por categoría de contexto estratégico		
Contexto	Factores	Descripción
	Personal	Competencia de personal, estructura organizacional, funciones, responsabilidades, rotación, disponibilidad de personal, seguridad y salud ocupaciones, cultura organizacional.
	Tecnología	Integridad, confiabilidad, sistemas de información y seguridad de la información, flujos de información y proceso para la toma de decisiones, desarrollo, mantenimiento de los sistemas de producción.
	Estratégicos	Direccionamiento estratégico, planeación institucional, liderazgo, trabajo en equipo, políticas y objetivos estratégicos.
Proceso	Diseño del proceso	Claridad en la descripción del objetivo y alcance del proceso.
	Interacción con otros procesos	Relación con otros procesos en cuanto insumo, proveedores, productos, usuarios y clientes.
	Transversalidad	Proceso que determinan lineamientos necesarios para el desarrollo de todos los procesos.
	Procedimientos asociados	La pertinencia de los procesos que se desarrollan.
	Responsable del proceso	Es el grado de responsabilidad de los funcionarios frente al proceso.
	Comunicación entre los procesos	Efectividad de los flujos de información determinado en la interacción de los procesos.

Fuente: Elaborado por el Ministerio TIC, tomado de la Guía para la Administración del Riesgo del DAFP y la ISO 31000.

De acuerdo con lo anterior, el contexto estratégico del Ministerio se encuentra en marcado en los objetivos establecidos por el Decreto 1414 de 2017. A su vez se llevó a cabo el análisis de la información del Plan Estratégico *El Futuro Digital es de todos* y sus metas específicas.

Objetivos MinTIC	
Factores Externos	Factores Internos
Políticas externas a la entidad que restrinjan la entrada de nuevas tecnologías	Formulación de políticas que no satisfacen las necesidades de los grupos de interés
Apertura de mercados o entrada de tratados de libre comercio.	Desarrollo de programas poco influyentes para la apropiación de las TIC
Cambios de gobierno	Falta de claridad o celeridad al implementar las políticas
Recesión económica	Rotación de los servidores
Conflictos políticos	Baja promoción de la oferta institucional
Dificultades geográficas o de orden público para cubrir al territorio nacional con infraestructura de Comunicaciones (No culminar con éxito el proceso de paz)	Pérdida de información institucional
Castigos poco ejemplares ante hechos de corrupción	Procesos sin promoción a la investigación e innovación
Leyes que dan a múltiples interpretaciones	

Fuente: Elaborado por el Ministerio TIC, Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional.



Objetivos del Plan El Futuro Digital es de todos	
Factores Externos	Factores Internos
Políticas externas a la entidad que restrinjan las entradas de nuevas tecnologías	Formulación de políticas que no satisfacen las necesidades de los grupos de interés.
Presión de grupos de interés en contravía de los objetivos propuestos en la modernización del sector.	Falta de claridad o celeridad al implementar las políticas
Desarticulación entre niveles de gobierno.	Procesos extensos (largos) para la estructuración, contratación e implementación de los nuevos proyectos.
Barreras culturales.	Limitación de recursos presupuestales y de talento capacitado
Poco interés de la población	Rotación de servidores
Conflictos políticos	Fallas en la caracterización de la industria TI a nivel nacional
Autonomía de privados y territorios	Dificultades para cubrir con infraestructuras o servicios a todo el territorio nacional
Dificultades geográficas o de orden público para cubrir al territorial nacional con infraestructura de Comunicaciones	Baja promoción de la oferta institucional
Recesión económica	

Fuente: Elaborado por el Ministerio TIC, Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional.

### • Política de Administración de Riesgos de Corrupción<sup>2</sup>

El MINTIC genera un entorno permanente de lucha y cero tolerancia contra la corrupción, integrando sus procesos enfocados a la prevención y detección de hechos asociados a este fenómeno, tomando las medidas necesarias para combatirlo mediante mecanismos, sistemas y controles adecuados que permiten la prevención, detección y respuesta a estas conductas.

Así mismo, se compromete con los principios rectores de la política integral de lucha contra la corrupción (CONPES 167) que conlleven a logros macro como mejorar la gestión pública, contar con servidores públicos y ciudadanos que actúen con integridad.

Los objetivos que se espera lograr con la implementación de la política de administración de riesgos de corrupción son:

- a. Gestionar los riesgos de corrupción procurando que no se materialicen.
- b. Generar compromiso y cultura frente a la lucha ante las prácticas corruptas.

El Mapa de Riesgos de Corrupción del Ministerio, se compone de 40 riesgos identificados a los 23 procesos de la Entidad. La identificación, análisis, valoración de sus riesgos y respectivos controles y acciones se encuentran relacionados en el documento “Matriz de Riesgos de Corrupción MINTIC 2019”, que corresponde al Anexo 1 (uno) del presente documento.

<sup>2</sup> La presente Política de Administración de Riesgos de Corrupción fue adoptada mediante Resolución 518 de 2017.



La Entidad está trabajando para realizar todos los ajustes mencionados en la nueva Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas, la cual aún no se ha adoptado formalmente, por lo anterior para la valoración de la probabilidad e impacto de los riesgos de corrupción se sigue aplicando lo mencionado en la Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción de 2015.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019					
Componente No. 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	Divulgar la Política de Administración de Riesgos de corrupción en página web través de la propuesta del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018.	Divulgación de la política de Administración de Riesgos de gestión y corrupción	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional	31/01/2019
	2.1	Ejecutar el cronograma de actualización del perfil de riesgos de corrupción en las etapas definidas.	Cronograma de actualización del perfil de riesgos de gestión y corrupción  Listados de asistencia	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional Gestores / Líderes de Procesos	21/12/2019
2.2		Consolidar del Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción por procesos	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional Gestores / Líderes de Procesos	15/01/2019
Subcomponente/ proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Consolidar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Consolidación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional	20/10/2019
	3.2	Divulgar la propuesta del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con la Política de Administración de Riesgos y Mapa de Riesgos de Corrupción	Publicación en página web  Publicación Intranet  Divulgación en redes sociales y comunicación interna	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional  Oficina Asesora de Prensa  Oficina de Tecnología de la Información	21/01/2019



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019					
Componente No. 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	3.3	Consolidar comentarios de la socialización realizada	Política de Administración de Riesgos de corrupción definitiva	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional	31/01/2019
	3.4	Divulgar la versión definitiva del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con la Política de Administración de Riesgos y Mapa de Riesgos de Corrupción	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción definitivo  Publicación en página web  Publicación Intranet	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional  Oficina Asesora de Prensa  Oficina de Tecnologías de la Información	31/01/2019
Subcomponente/ proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Realizar primera revisión preliminar para verificación de la implementación de controles	Listados de asistencia a reuniones	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional Gestores / Líderes de Procesos	31/01/2019
	4.2	Realizar segunda revisión preliminar para verificación de la implementación de controles	Listados de asistencia a reuniones	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional Gestores / Líderes de Procesos	29/06/2019
	4.3	Reporte de cumplimiento de acuerdos de gestión	Resultados de evaluación de los acuerdos – componente riesgos de corrupción y gestión	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional	31/07/2019
	4.4	Realizar tercera revisión preliminar para verificación de la implementación de controles	Listados de asistencia a reuniones	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional Gestores / Líderes de Procesos	28/09/2019
	4.5	Realizar cuarta revisión preliminar para verificación de la implementación de controles	Listados de asistencia a reuniones	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional Gestores / Líderes de Procesos	21/12/2019
Subcomponente/ proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar auditoría a la administración de riesgos de los procesos de la Entidad.	Una (1) Auditoría a la Administración de Riesgos de los procesos de los procesos	Oficina de Control Interno	21/12/2019



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019					
Componente No. 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente/ procesos	Actividades		Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
	5.2	Realizar los seguimientos a los riesgos y controles de corrupción de la Entidad, establecidos en los procesos del MIG.	Tres (3) seguimientos a los riesgos y controles de corrupción (cuatrimestrales)	Oficina de Control Interno	21/12/2019

**Para conocer el Mapa de Riesgos de Corrupción consulte el Anexo 1 de este documento.**

### 3.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El objetivo de este componente es facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos interesados a sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con el Ministerio, pues está orientado a lograr simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante su actualización con estándares de calidad, logrando así mayor transparencia en las actuaciones de la entidad.

Igualmente, con la racionalización se busca facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites por medios electrónicos a través de las tecnologías de la información, lo cual conlleva a mejoras dentro de la entidad, el incremento de la eficacia y la eficiencia, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Nuestros trámites vigentes publicados en el portal SUIT son:

- **Autorización de venta de equipos terminales móviles**

A través de este trámite se autoriza a las personas naturales o jurídicas la venta de equipos terminales móviles (celulares) en Colombia.

- **Registro de TIC - Industria de Comunicaciones**

Instrumento público en línea a cargo del Ministerio en el que se consolida la información relevante de redes, habilitaciones, autorizaciones y permisos de proveedores de redes o de servicios de telecomunicaciones, incluida la información referente a los titulares de permisos para el uso de recursos escasos.

- **Licencia para la operación de sistemas de radiocomunicación de banda ciudadana**

A través de este trámite se puede obtener el permiso de operación del sistema de radio comunicación en una frecuencia determinada, para el desarrollo de los servicios especiales y



auxiliares de ayuda, con el objeto de atender necesidades de carácter cívico, recreativo, educativo, cultural, científico y asistencial.

- **Registro de Proveedor de capacidad satelital**

El Registro de Proveedor de Capacidad Satelital es el instrumento a través del cual el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones autoriza al proveedor de capacidad satelital para ofrecer, proveer y/o utilizar para sí mismo o para terceras personas la capacidad satelital en Colombia, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.

- **Permisos temporales para el uso del espectro radioeléctrico**

A través de este trámite se otorgan directamente permisos para el uso temporal del espectro radioeléctrico, para garantizar la continuidad en la prestación del servicio de provisión de redes y servicios de telecomunicaciones.

- **Registro postal**

Es un listado abierto por el Ministerio para que los Operadores Postales se inscriban como tales, incluyendo y actualizando la información que se les solicite permitiéndole operar de manera legal.

- **Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios**

Con este trámite se puede obtener la devolución y/o compensación de pagos en exceso o lo no debido, si ha cancelado sumas mayores por concepto de obligaciones no tributarias o ha efectuado pagos sin que exista causa legal para hacer exigible su cumplimiento.

- **Título habilitante convergente**

Comprende la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y se exceptúan los servicios de Televisión, los servicios de Radiodifusión Sonora, Auxiliares de Ayuda, los servicios de Telefonía Móvil Celular, Comunicación Personal, los servicios de Telefonía Pública Básica Conmutada Local, Local Extendida y Telefonía Móvil Rural.

- **Facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias**

A través de este trámite se puede obtener por el deudor o por un tercero a su nombre, facilidades para el pago de las obligaciones no tributarias.

- **Habilitación del servicio postal de pago a nivel nacional**





Conjunto de servicios de pago prestados mediante el aprovechamiento de la infraestructura postal exclusivamente. Se consideran servicios postales de pago entre otros como son los giros nacionales que es el servicio mediante el cual se ordenan pagos a personas naturales o jurídicas por cuenta de otras, en el territorio nacional, a través de una red postal. La modalidad de envío podrá ser entre otras, física o electrónica.

- **Constitución de cadenas radiales**

Con este trámite se realiza el registro todas las organizaciones debidamente constituidas por cinco (5) o más estaciones de radiodifusión sonora comercial, ubicadas en dos o más municipios o distritos del país que requiera efectuar transmisiones enlazadas en forma periódica.

- **Asignación temporal de indicativos de llamada para asociaciones de radioaficionados**

Con este trámite se obtienen los indicativos para la realización de eventos, certámenes especiales o distintivos de llamadas compuestos por los prefijos 5J o 5K asignados internacionalmente a Colombia, y un sufijo con una, dos o tres letras a continuación del dígito de la zona.

A través de este trámite se puede obtener la inscripción, modificación o cancelación en el registro de proveedores de capacidad satelital, como operador o agente, para poder ofrecer, proveer y/o utilizar para sí mismos o para terceras personas la capacidad satelital en Colombia.

- **Registro de radios portátiles de baja potencia y corto alcance de operación itinerante**

Consiste en atribuir a título secundario, unas frecuencias y bandas de frecuencias radioeléctricas, para su libre utilización dentro del territorio nacional, mediante aparatos y dispositivos de radiocomunicaciones de corto alcance y baja potencia.

- **Permiso para el uso del espectro radioeléctrico para la atención y prevención de situaciones de emergencia**

Mecanismo a través del cual se otorgan permisos para la defensa nacional, atención y prevención de situaciones de emergencia y seguridad pública en las bandas y rangos de frecuencias según la disponibilidad y planeación del espectro.

- **Uso del espectro radioeléctrico a través de mecanismos de selección objetiva**

Trámite mediante el cual se otorga permiso para el uso del espectro radioeléctrico dentro del territorio nacional en las bandas y rangos de frecuencias según la disponibilidad y planeación del espectro.





- **Transmóviles para el servicio de radiodifusión sonora**

Con este trámite se gestiona la autorización del uso de transmóviles para todas las concesiones del servicio de radiodifusión sonora que cuenten con una licencia para el uso del espectro radioeléctrico.

- **Licencia de segunda categoría o de novicio para radioaficionado**

A través de este trámite se puede obtener licencia para la operación de una estación de radioaficionado, mediante la asignación de un distintivo que establece la comunicación entre los radioaficionados autorizados en el territorio nacional.

- **Modificación o duplicado de la licencia de radioaficionado en cualquier categoría**

Trámite mediante el cual se puede obtener el duplicado o modificación de la licencia o carné de radioaficionado en cualquier categoría. Para permitir la operación de una estación de radioaficionado, mediante la asignación de un distintivo que establece la comunicación entre los radioaficionados autorizados en el territorio nacional.

- **Permiso de operación para radioaficionados que posean licencia otorgada en un país extranjero**

Los radioaficionados nacionales o extranjeros que posean licencia otorgada en un país extranjero con el que Colombia tenga convenio de reciprocidad, que se encuentren de tránsito por el país, podrán operar el servicio de radioaficionado, previo registro de su licencia en el Ministerio de Comunicaciones hoy Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- **Registro de Asociaciones de Radioaficionados**

Inscripción en el Registro de Asociación de Radioaficionados, para mejorar los conocimientos, realizar investigaciones científicas, técnicas o establecer estaciones de radio y redes de comunicación a nivel aficionado.

- **Registro de asociación de banda ciudadana**

Este registro es el mecanismo a través del cual el Ministerio TIC atribuye a las asociaciones sin fines comerciales o de lucro constituidas por titulares de licencias para la operación de sistemas de radiocomunicación de banda ciudadana con el objeto de fomentar el fin social y el desarrollo de las comunicaciones en el país.



- **Licencia de primera categoría o de experto para radioaficionado**

Trámite mediante el cual se puede obtener licencia para la operación de una estación de radioaficionado, mediante la asignación de un distintivo que establece la comunicación entre los radioaficionados autorizados en el territorio nacional.

- **Autorización para la instalación y operación de las estaciones repetidoras de radioaficionados**

Trámite mediante el cual se puede obtener la autorización de instalación y funcionamiento de estaciones repetidoras para su operación en las bandas de frecuencias atribuidas al servicio de radioaficionados.

- **Licencia de categoría avanzada para radioaficionado**

Trámite mediante el cual se puede obtener licencia para la operación de una estación de radioaficionado, mediante la asignación de un distintivo que establece la comunicación entre los radioaficionados autorizados en el territorio nacional.

- **Servicio de mensajería expresa**

Servicio postal que exige la aplicación y adopción de características especiales para la recepción, recolección, clasificación, transporte y entrega de objetos postales hasta de 5 kilogramos.

Teniendo en cuenta los lineamientos la “Guía metodológica para la racionalización de trámites” publicada en el año 2017 por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, se surtieron las etapas de preparación, recopilación de información general, análisis y diagnóstico de los trámites del Ministerio, a partir de lo cual se analizaron las variables que los afectan, identificando oportunidades de mejora en los procesos y sistemas de información asociados a su prestación, con el que se formularon las siguientes acciones de racionalización para la vigencia 2019:

Analizando el trámite de **devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios**, se llegó a la determinación de que se puede hacer una racionalización tecnológica en el sentido de tramitar la solicitud inicial de devolución y/o compensación en línea, para validación de requisitos formales y una vez cumplidos los mismos se deberá radicar físicamente la documentación prevista en la reglamentación del trámite, para dar continuidad al mismo. De otra parte, con el fin de reducir los tiempos se propone una racionalización administrativa la cual consiste en disminución en los tiempos de revisión de los actos administrativos proyectados por parte de la subdirección financiera, oficina jurídica y Secretaria General.



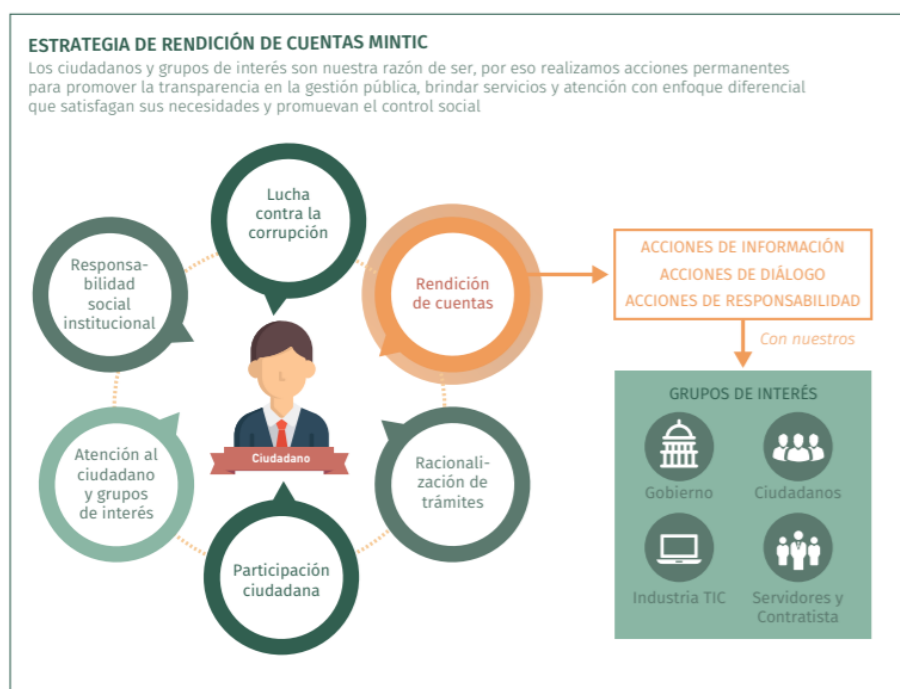
Se realizó el trámite interno de **facilidades de pago para los deudores de obligaciones no tributarias**, con lo cual se determinó que en éste se puede hacer una racionalización tecnológica en el sentido de tramitar la solicitud inicial de facilidad de pago, para validación de requisitos formales y una vez cumplidos los mismos se deberá radicar físicamente la documentación prevista en la reglamentación del trámite, para dar continuidad al mismo. De otra parte, con el fin de reducir los tiempos se propone una racionalización administrativa que permita categorizar como trámite solo las solicitudes que tengan la totalidad de los documentos establecidos en la reglamentación del trámite, las demás solicitudes se tramitaran como PQRSD.

***Para conocer la matriz de la Estrategia de Racionalización de Trámites consulte el Anexo 2 de este documento.***

### 3.3. RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otros que tienen el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado<sup>3</sup>

En este sentido, el Ministerio incorporó la rendición de cuentas como tema transversal a su gestión institucional consciente que ello fortalece la transparencia de las actuaciones públicas, el control social, la participación ciudadana en la gestión y el diálogo con el ciudadano y diseña cada año la Estrategia de Rendición de Cuentas como se observa a continuación:



Fuente. Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional – OAPES

#### 3.3.1 Objetivo de la Estrategia de Rendición de Cuentas

La estrategia diseñada por el Ministerio para rendir cuentas a sus grupos de interés tiene como objetivo acercar a los ciudadanos a la gestión de la entidad, brindando información de interés, clara, completa a todos los ciudadanos, permitiendo que estos se involucren de manera activa en todas las fases de la gestión, promoviendo así la transparencia y el control social.

<sup>3</sup> Conpes 3654. Política de Rendición de Cuentas, de la Rama ejecutiva a los ciudadanos, Página 13.



### 3.3.2 Metodología de Participación en los Espacios de Rendición de Cuentas

Es importante mencionar que las actividades de rendición de cuentas del subcomponente diálogo también se constituyen en actividades de Participación Ciudadana para efectos de la planeación institucional, y esto se materializa a través de la alineación de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Ministerio y el Plan de Participación Ciudadana.

Por tal razón dentro del Plan de Participación MinTIC 2019 se publica los mecanismos o procedimientos a través de los cuales los grupos de interés puede participar, que incluye el objetivo de la actividad, los grupos de interés invitados a participar, los medios y canales por los cuales pueden participar (presenciales y virtual), las áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento, los objetivos de desarrollo sostenible al que apuntan las diferentes actividades programadas, cuando este aplique, el territorio que se impacta, el enfoque diferencial de las actividades, entre otros aspectos.

El Ministerio ha definido dentro de sus Lineamientos para desarrollar actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas unos pasos mínimos que permitan, que los grupos de interés se involucren activamente en las actividades de diálogo programadas y desarrolladas por las diferentes áreas de la entidad, los cuales se describen a continuación de forma breve;

**Paso 1:** Se identifican los temas de mayor interés para nuestros grupos<sup>4</sup>;

**Paso 2:** Se define el objetivo de la actividad teniendo en cuenta los niveles de participación: consulta, control y evaluación, formulación participativa, participación en la información, ejecución o implementación participativa.

**Paso 3:** Se divulga la actividad, el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas al grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad y publicar con anterioridad al ejercicio de participación o rendición de cuentas la información referente al mismo, para conocimiento del grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad.

**Paso 4.** Se convoca la actividad a través de los canales de participación definidos, al grupo de interés objetivo invitando a participar en la actividad a desarrollar.

**Paso 5.** Se debe llevar a cabo el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas a través de las herramientas y/o escenarios definidas. La Entidad o área responsable debe responder las preguntas de los grupos de interés que participan en el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas, durante el desarrollo del ejercicio. Si por temas logísticos o tiempo no es posible responder la totalidad de preguntas en tiempo real, se enviará la respuesta por escrito al interesado a través del correo electrónico o canal de participación definido para la actividad.

---

<sup>4</sup> Los grupos de interés en el MinTIC están constituidos por (4) cuatro grandes grupos: **Gobierno**; Presidente, Congreso, Entes Territoriales, Entes de Control, Otras Entidades Públicas, **Sector TIC**; Entidades Adscritas y Vinculadas, Proveedores de redes y servicios, Concesionarios, Comunidad Internacional, Comercializadores, Agremiaciones, **Ciudadanía**; Ciudadanos, Sector Privado, Academia, Medios de Comunicación, **Servidores**; Funcionarios y Contratistas.



### 3.3.3 Estrategia de Rendición de Cuentas MinTIC 2019

MinTIC, para promover la confianza y fortalecer la relación con los ciudadanos y sus grupos de interés, presenta la estrategia de rendición de cuentas que incluye las actividades de mejora continua para la vigencia 2019, en las cuales se planea la permanente divulgación de información de los avances y los resultados de la gestión del Ministerio, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos, el aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible a partir de espacios que promuevan el diálogo público entre la entidad y los ciudadanos, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por el Ministerio.

Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada				
					1	2	3	Inicio	Fin
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar la actualización del Plan Estratégico Sectorial y del Plan Estratégico Institucional	Una (1) publicación	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales				02/01/2019	30/04/2019
	1.2	Publicar los avances trimestrales del Plan de Acción	Tres (3) publicaciones	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales				02/01/2019	20/12/2019
	1.3	Elaborar el informe de Gestión de la Entidad. (Informe Anual al Congreso de la República).	Un (1) informe elaborado	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales				2/05/2019	19/07/2019
	1.4	Publicar el Informe de Gestión (Informe Anual al Congreso de la República).	Un (1) informe publicado	Oficina Asesora de Prensa				2/05/2019	20/07/2019
	1.5	Publicar noticias referentes a la gestión institucional enmarcadas en el plan El Futuro Digital es de Todos.	Trescientas (300) Publicaciones	Oficina Asesora de Prensa				01/01/2019	20/12/2019
	1.6	Actualizar la página web con insumos enviados por las áreas con base en el esquema de publicación del Ministerio.	Doce (12) actualizaciones	Oficina Asesora de Prensa				01/01/2019	20/12/2019
	1.7	Divulgar información de la gestión institucional en pantallas internas digitales para informar a los servidores y visitantes de la entidad.	Cuarenta (40) publicaciones	Oficina Asesora de Prensa				01/01/2019	20/12/2019



	1.8	Divulgar en la intranet información sobre la gestión institucional	cuarenta y cinco (45) publicaciones	Oficina Asesora de Prensa			01/02/2019	20/12/2019
	1.9	Publicar Estudios Sectoriales en el portal <a href="http://Colombiatic.mintic.gov.co">Colombiatic.mintic.gov.co</a>	Doce (12) publicaciones	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales			20/01/2019	20/12/2019
	1.10	Reportar en la plataforma de la Unidad para la Atención y Reparación Integral a la Víctimas - UARIV Sobre la oferta Institucional con enfoque de derechos	Tres (3) reportes	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales			30/03/2019	20/12/2019
	1.11	Incorporar en los informes dirigidos a los órganos de control o cuerpos colegiados los resultados de las recomendaciones y compromisos asumidos en los ejercicios de rendición de Cuentas	Un (1) informe incorporando las recomendaciones y compromisos	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales			02/05/2019	30/08/2019
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Ministerio	Una (1) audiencia	Oficina Asesora de Prensa Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales			02/05/2019	20/12/2019
	2.2	Realizar Jornadas virtuales de difusión de los logros y resultados de la Política de Gobierno Digital.	Dos (2) Jornadas de difusión de logros realizadas	Dirección de Gobierno Digital			28/06/2019	20/12/2019
	2.3	Realizar una actividad de rendición de cuentas sobre las estrategias a cargo de la Subdirección de Comercio Electrónico.	Una (1) Actividad de rendición de cuentas realizado	Subdirección de Comercio Electrónico			01/08/2019	20/12/2019
	2.4	Realizar una actividad donde se informe la gestión y los resultados de la ejecución del convenio con Procolombia del año 2018	Una (1) Actividad de Socializaciones Realizadas	Dirección de desarrollo de la Industria TI Coordinación de Industria TI			01/02/2019	20/12/2019



	2.5	Participar en ejercicios de diálogo con los grupos interesados en materia de implementación del Acuerdo de Paz	Dos (2) participaciones en ejercicios	Despacho de la ministra				01/02/2019	20/12/2019
	2.6	Realizar foro con beneficiarios del Proyecto Nacional de Conectividad de Alta Velocidad para destacar y compartir casos de éxito del proyecto.	Un (1) foro realizado	Dirección de Infraestructura				01/02/2019	20/12/2019
	2.7	Realizar jornadas internas de rendición de cuentas – ComparTIC	Diez (10) jornadas realizadas	Oficina Asesora de Prensa				01/02/2019	20/12/2019
	2.8	Interactuar en un espacio Académico donde se expondrán los avances de los compromisos del Ministerio en los acuerdos de paz	Una (1) participación académica	Despacho de la ministra				01/02/2019	20/12/2019
	2.9	Realizar una actividad virtual relacionada con el aporte del Ministerio en materia de paz	Una (1) actividad realizada	Despacho de la ministra				01/02/2019	20/12/2019
Subcomponente 3 Responsabilidad	3.1	Visibilizar campañas de participación ciudadana realizadas por la entidad, con los grupos de interés, por medio de los canales de redes sociales	Diez (10) Jornadas visibilizadas	Oficina Asesora de Prensa				1/02/2019	20/12/2019
	3.2	Mantener el uso del Hashtag en Twitter #MinTICrindecuentas y #AsiParTICipamos en los espacios de participación ciudadana y de rendición de cuentas de la Entidad.	Quince (15) Publicaciones del hashtag #MinTICrindecuentas – y #AsiParTICipamos	Oficina Asesora de Prensa				01/02/2019	20/12/2019
	3.3	Desarrollar plataforma virtual para consulta a los ciudadanos, veedurías, organizaciones sociales y entes de control, y demás grupos interesados, sobre los contenidos a tener en cuenta en la audiencia pública de rendición de cuentas del Ministerio.	Una (1) Plataforma de consulta de contenidos	Oficina Asesora de Prensa				01/02/2019	20/12/2019
	3.4	Elaborar un plan de mejora Resultado de los comentarios de los	Un (1) Plan de Mejora Realizado	Grupo Interno de Trabajo de Transformación					20/12/2019





	diferentes grupos de interés, así como de las veedurías y organizaciones sociales en la audiencia pública de rendición de cuentas del Ministerio		Organizacional				01/02/2019	
3.5	Realizar actividades, a través de los canales virtuales del MinTIC, para dar a conocer a los grupos de interés los canales y mecanismos de participación ciudadana con los que cuenta el MinTIC	Dos (2) actividad desarrolladas	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés  Oficina Asesora de Prensa				01/06/2019	20/12/2019
3.6	Realizar actividades de sensibilización, a los servidores de las diferentes áreas del ministerio, con el fin que estos conozcan y apliquen los Lineamientos para desarrollar actividades de participación ciudadana y de rendición de cuentas	Una (1) actividad desarrollada	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés  Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales				01/02/2019	20/12/2019
3.7	Publicar las observaciones de los grupos interesados, recibidas por los diferentes canales (redes sociales, correo electrónico, página web) del ministerio en actividades de participación con sus respectivas respuestas.	Tres (3) publicaciones	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales  Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de Interés				01/04/2019	20/12/2019
3.8	Capacitar a los servidores del ministerio en temas relacionados con: Transparencia y acceso a la información, Código de Integralidad, Participación Ciudadana, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Dos (2) capacitaciones	Grupo interno de trabajo de Gestión de Talento Humana				01/09/2019	20/12/2019



	3.9	Identificación de las instancias de participación legalmente establecidas que se deben involucrar para cumplir con la misión de la entidad	Un (1) documento que identifique las Instancias de participación	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional  Oficina Asesora Jurídica			01/02/2019	30/04/2019
	3.10	Capacitar a los funcionarios del ministerio en temas referentes a Objetivos de Desarrollo Sostenible y Garantía de Derechos Humanos	Una (1) Capacitación Realizada	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional  Departamento Administrativo de la Función Pública			01/02/2019	20/12/2019
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar evaluación a las acciones de diálogo (mediante encuestas u otros mecanismos de evaluación) que realice el Ministerio en el marco de la estrategia de Rendición de Cuentas 2019	Dos (2) Informes de evaluación con corte cuatrimestral contruidos	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los grupos de Interés			01/05/2019	20/12/2019
	4.2	Realizar monitoreo periódico de los componentes de Rendición de cuentas en el PAAC vigente 2019.	dos (2) seguimientos con corte cuatrimestral	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales			01/02/2019	30/09/2019
	4.3	Realizar evaluación a través de encuestas a los participantes (Virtuales y presenciales) de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas del Ministerio.	Una (1) encuesta aplicada	Oficina Asesora de Planeación  Oficina de control Interno			02/05/2019	31/12/2019

### 3.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de seguir fortaleciendo un Estado más transparente y eficiente, el Ministerio continua consolidando la implementación de los lineamientos de las políticas públicas y la normatividad asociada al Servicio al Ciudadano, por medio de la ejecución de acciones orientadas al fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés; generando confianza a través de la aplicación de los principios, de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, que



enmarcan el excelente servicio al ciudadano<sup>5</sup>, que permite obtener como resultado la prestación de un servicio de calidad y efectivo.

Por las razones anteriores MinTIC definen los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, enmarcados en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013, para la vigencia 2019 los cuales se presentan a continuación:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Atención al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsables	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Realizar jornadas de socialización a los servidores del Ministerio de la caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos interesados del Ministerio.	Dos (2) jornada de socialización	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	1.2	Ajustar las cadenas de valor de los procesos con criterios de sostenibilidad que permitan fortalecer la relación con los grupos de interés en el Marco del desarrollo del Modelo de Responsabilidad Social Institucional.	Cuatro (4) procesos que incluyan criterios de sostenibilidad	Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional  Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	1.3	Establecer un protocolo de administración por cada uno de los canales de atención dispuestos por la entidad	Un (1) protocolo establecido	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés  Oficina Asesora de Prensa	20/12/2019

<sup>5</sup> Manual Operativo Sistema de Gestión MiPG. Versión 2. Departamento Administrativo de la Función Pública. 2018



	1.4	Realizar pre-auditoria externa a los sistemas de gestión de calidad del servicio, gestión Ambiental y gestión de salud y seguridad en el trabajo	Tres (3) pre-auditorías realizadas	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés  Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional	20/12/2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualizar la señalización del Edificio Murillo Toro conforme a los establecido en la NTC 6047 de 2013.	100% de las señales instaladas	Grupo Interno de Trabajo Gestión de Servicios Administrativos	20/12/2019
	2.2	Realizar jornada de socialización de los protocolos de atención al ciudadano del Ministerio.	Una (1) jornada de socialización	Grupo interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2018
	2.3	Publicar los Informe de PQRSD donde se establezcan los indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención dispuestos por la entidad.	Tres (3) informes publicados en la página web	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	2.4	Implementar el uso de mecanismos que garanticen accesibilidad de las personas en condición de discapacidad a las dependencias con mayor interacción con los grupos de interés	Un (1) mecanismo implementado	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Fortalecer la cultura de buen servicio en los servidores del MinTIC	Un (1) curso en servicio al ciudadano	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	3.2	Capacitar a los Funcionarios Públicos del Ministerio en lenguaje claro	Una (1) Capacitación en lenguaje Claro realizada	Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Talento Humana	20/12/2019



		conforme los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.			
	3.3	Capacitar a los funcionarios y contratistas del MinTIC en sostenibilidad en el marco de la implementación del Modelo de Responsabilidad Social Institucional.	Ocho (8) Capacitaciones en sostenibilidad realizadas	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos en el marco del Modelo de Responsabilidad Social Institucional	Dos (2) campañas	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	4.2	Capacitar a los funcionarios y contratistas encargado de recibir las peticiones a los diferentes grupos de interés	Tres (3) capacitaciones	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	4.3	Elaborar y publicar en la página web los informes de peticiones recibidas durante el 1 de enero y el 30 de septiembre de 2019	Tres (3) informes publicados	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Efectuar la medición del índice de satisfacción de los grupos de interés.	Una (1) medición del índice de satisfacción	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	5.2	Participar en eventos organizados por el MINTIC o por entidades públicas o privadas (ferias, seminarios, talleres, etc.)	Participación en tres (3) eventos organizados por el MINTIC o por entidades públicas o privadas	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019



	5.3	Alinear, el Plan de Participación Ciudadana del Ministerio con la Responsabilidad Social institucional y los Objetivos de Desarrollo Sostenible	Un (1) un Documento elaborado con la alineación	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	5.4	Implementar lineamientos técnicos para mitigar los impactos negativos generados en las iniciativas del Plan Institucional de la entidad en el marco de la responsabilidad social institucional	Cuatro (4) Iniciativas con lineamientos implementados	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019

### 3.5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El MinTIC garante del derecho fundamental de acceso a la información pública, trabaja para que cada día un mayor número de ciudadanos ejerzan ese derecho, para lograrlo, establece acciones permanentes que permitan el cumplimiento efectivo de los lineamientos normativos y de política pública que le dan esa garantía. Para lograrlo, desarrolla acciones que permitan el fortalecimiento de las condiciones de divulgación de información con calidad, del reconocimiento de la información generada por la entidad que le interesa conocer a los grupos de interés, así como la aplicación de criterios diferenciales para la publicación, divulgación y disposición de mecanismos para el acceso a la información.

Es por ello por lo que, para continuar garantizando el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, MinTIC desarrollará para la vigencia 2019 las siguientes actividades que fortalecen la promoción de transparencia activa<sup>6</sup> y pasiva<sup>7</sup>:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada

<sup>6</sup> Transparencia activa: la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna.

<sup>7</sup> Transparencia pasiva: responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Gestionar y acompañar la publicación de datos abiertos de la entidad en el portal de datos abiertos del Estado Colombiano.	Datos abiertos publicados en el portal de datos abiertos durante la vigencia	Diez (10) set de datos publicados en datos.gov.co	Oficina de TI	31/12/2019
	1.2	Actualizar los trámites en el SUIT.	Trámites publicados en el SUIT actualizados	Una (1) actualización de trámites	Grupo interno de Trabajo de Transformación Organizacional  Dirección de Industria de las Comunicaciones  Subdirección Financiera	31/12/2019
	1.3	Hacer seguimiento a la actualización de las hojas de vida en el SIGEP tanto para funcionarios como contratista, asociadas al Ministerio/Fondo TIC.	Seguimientos realizados	Tres (3) seguimientos	Grupo de Gestión del Talento Humano  Grupo de Contratación	31/12/2019
	1.4	Desarrollar ejercicio con los diferentes grupos de interés para identificar la información de las áreas misionales del ministerio que debe ser publicada de interés de los ciudadanos.	Ejercicio de participación realizado	Un (1) ejercicio participativo	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales  Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional	31/12/2019
	1.5	Generar capacidades de análisis de datos masivos para fortalecer la apertura y uso de los datos por parte de los grupos de interés	Inventario de profesionales que realizan análisis de datos masivos	Número de profesionales que realizan análisis de datos masivos para fortalecer la apertura y uso de los datos	Oficina TI	31/12/2019
	1.6	Socializar a los grupos de interés del Ministerio el esquema de publicación de información.	Socialización realizada	Una (1) socialización del Esquema de Publicación	Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales  Oficina Asesora de Prensa	31/05/2019



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Depurar, actualizar y publicar las preguntas frecuentes.	Listado de preguntas frecuentes actualizado y publicado	100% Preguntas Frecuentes depuradas y actualizadas	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés  Oficina Asesora de Prensa	31/12/2019
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Consolidar, gestionar, publicar y socializar el registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada.	Instrumentos de transparencia actualizados	Una (1) actualización	Oficina de TI	31/12/2019





Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
	3.2	Aprobar y publicar la Tabla de Valoración Documental	Tabla de valoración Documental Publicada	Una (1) () Tabla de Valoración Documental Publicada	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	20/12/2019
	3.3	Actualizar, aprobar y Publicar los Instrumentos Archivísticos	Instrumentos archivísticos Publicados	Cuatro (4) instrumentos Publicados (PGD, PINAR, SIC, Tablas de Control de Acceso, CCD)	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2019
	3.4	Eliminar documentos en aplicación de Tabla de Retención Documental -TRD y Tabla de Valoración Documental -TVD	Publicación Formato Único de Inventario Documental -FUID de eliminación	Un (1) FUID publicado	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2019
	3.5	Actualizar y Publicar el Inventario Documental	Inventario documental publicado	Dos (2) inventarios actualizados y publicados en el año	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2019
	4.1	Poner a disposición de la población en condición de discapacidad visual y auditiva herramientas que faciliten su interacción	Informe anual de las herramientas	Un (1) Informe anual de las herramientas	Dirección de Apropiación	31/12/2019



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
	4.2	Formar a las personas en condición de discapacidad visual en el uso de herramientas que le permitan usar el computador y navegar por internet	Informe de gestión frente a la formación	Un (1) Informe anual de la formación	Dirección de Apropiación	31/12/2019
	4.3	Seguimiento a la operación de los Kioscos Vive Digital que cuentan con software para accesibilidad a los ciudadanos en situación de discapacidad en el primer semestre del año 2019.	Informes de interventoría	Dos (2) informes de interventoría	Dirección de Infraestructura	31/12/2019
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generar y publicar informes de solicitudes de acceso a información en la sección Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web del Ministerio.	Informes publicados	Tres (3) informes en el año	Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés	31/12/2019

### 3.6. INICIATIVAS ADICIONALES

#### 3.6.1 Alineación con la Responsabilidad Social Institucional - RSI

La Entidad ha adoptado mediante Resolución 2653 del 12 de diciembre de 2016, el Código de Ética como resultado de una construcción participativa con los colaboradores de la Entidad.

Así mismo, y siguiendo con la implementación del Modelo de Responsabilidad Social Institucional, existe una articulación entre éste y el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

El Modelo y la Política de Responsabilidad Social Institucional del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones se adoptó mediante la Resolución No. 02034 del 18 de octubre de 2016, en ésta se definió la estrategia de excelencia gerencial que parte de la definición de compromisos y acciones explícitas para gestionar su impacto económico, social, ambiental, del servicio al ciudadano y de relacionamiento con cada grupo de interés, con el fin de alcanzar beneficios de manera socialmente responsable. Es así la importancia del tema que se requiere armonizar y articular el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en el marco de las prácticas justas de operación del Modelo de Responsabilidad Social Institucional, así:

- Con las políticas de buen gobierno en el marco de la responsabilidad social institucional - RSI.



- ✚ Con los Principios del Pacto Global en lo pertinente a la contribución en “anticorrupción”.
- ✚ Con los Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS en lo pertinente a la contribución a “ODS 16 Paz, Justicia e Instituciones Sólidas”, “ODS 17 “Alianzas para Lograr los Objetivos”.
- ✚ Con el Modelo de Responsabilidad Social Institucional en sus ámbitos social, económico, ambiental y de servicio al ciudadano y sus (22) categorías y 74 subcategorías.
- ✚ Con las materialidades de la norma ISO 26000:2010 en su materia fundamental prácticas justas de operación/asunto 1. sobre prácticas justas de operación: anticorrupción/Asunto 4. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.
- ✚ Con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad y su armonización con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- ✚ Con los Estándares GRI 205.

### 3.6.2 Alineación con las Políticas de Buen Gobierno

El Código de Buen Gobierno es el instrumento para fortalecer la implementación de normas de conducta, directrices y lineamientos, mecanismos e instrumentos de gestión, que deben acoger la Alta Dirección y las respectivas instancias internas para la toma de decisiones, promoviendo la Gobernabilidad y legitimidad de su actuación. En el marco del Modelo de Responsabilidad Social Institucional, en su articulación y contribución en lo pertinente a las políticas de buen gobierno corporativo, así:

Políticas Código de Buen Gobierno	Alineación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
<b>Políticas de Buen Gobierno para la Gestión</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Transparencia y Lucha contra la Corrupción</li> <li>• Política de Anti soborno</li> <li>• Política Antipiratería</li> <li>• Política de Calidad</li> <li>• Políticas para la Gestión Ética</li> <li>• Política General de Seguridad y Privacidad de la Información.</li> <li>• Política de Derechos Humanos</li> <li>• Política sobre Conflicto de Interés.</li> <li>• Política de Servicio al Ciudadano</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Riesgo de Corrupción</li> <li>• Racionalización de Trámites</li> <li>• Rendición de Cuentas</li> <li>• Mecanismos para Mejorar la atención al ciudadano.</li> <li>• Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.</li> </ul>
<b>Políticas de Responsabilidad Social</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Responsabilidad Social Institucional</li> <li>• Política de Responsabilidad Frente al Medio Ambiente</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Riesgo de Corrupción</li> <li>• Racionalización de Trámites</li> <li>• Rendición de Cuentas</li> <li>• Mecanismos para Mejorar la atención al ciudadano.</li> <li>• Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.</li> </ul>



### Políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción/Dimensión No. 3 Gestión con Valores para Resultados.</li> <li>• Política de Gestión Documental/Dimensión No. 3 Gestión con Valores para Resultados.</li> <li>• Política de Gobierno Digital, Política de Seguridad Digital/Dimensión No. 3 Gestión con Valores para Resultados.</li> <li>• Política de Planeación Institucional/Dimensión No. 2 Direccionamiento Estratégico y Planeación/Política de Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos/Dimensión No. 3 Gestión de Valores para el Resultado/Política de Gestión de Conocimiento y la Innovación/Dimensión No. 6 Gestión de Conocimiento y la Innovación</li> <li>• Política de Planeación Institucional, /Dimensión No. 1 Talento Humano/Política Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana en la Gestión Pública/Dimensión No. 3 Gestión con Valores para el Resultado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión de Riesgo de Corrupción</li> <li>• Racionalización de Trámites</li> <li>• Rendición de Cuentas</li> <li>• Mecanismos para Mejorar la atención al ciudadano.</li> <li>• Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.</li> </ul>
---	--

### 3.6.3 Alineación con los Principios del Pacto Global

El Pacto Global es un instrumento de libre adhesión para las empresas, sindicatos y organizaciones de la sociedad civil, para aplicar los Diez (10) Principios que lo integran en sus estrategias y operaciones. El MinTIC se adhiere al Pacto Global para asumir voluntariamente el compromiso de ir implantando los diez Principios en sus actividades cotidianas y rendir cuentas a la sociedad, con publicidad y transparencia. Esta articulación y contribución estará dada por:

Principios del Pacto Global	Alineación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Anticorrupción	Componentes
<p><b>Principio 10.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del riesgo de corrupción.</li> <li>• Racionalización de trámites.</li> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</li> <li>• Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.</li> <li>• Iniciativas adicionales.</li> </ul>




### 3.6.4 Alineación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible – ODS

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también conocidos como Objetivos Mundiales, son un llamado universal a la adopción de medidas para poner fin a la pobreza, proteger el planeta y garantizar que todas las personas gocen de paz y prosperidad. Estos diecisiete (17) Objetivos se basan en los logros de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, aunque incluyen nuevas esferas como el cambio climático, la desigualdad económica, la innovación, el consumo sostenible y la paz y la justicia, entre otras prioridades.

A través de estos objetivos, los países han expresado firmemente que esta agenda es universal y profundamente transformadora. Con esta agenda se dejan atrás viejos paradigmas donde unos países donan mientras otros reciben ayuda condicionada. Esta agenda busca también expresar el principio de responsabilidades comunes pero diferenciadas y construir una verdadera alianza para el desarrollo donde todos los países participan.


En el marco del Modelo de Responsabilidad Social Institucional, en su articulación y contribución en lo pertinente con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, estará dada por:

Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS	Alineación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
<b>Paz, justicia e instituciones solidas</b>	
<p><b>Objetivo 16:</b> Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del riesgo de corrupción.</li> <li>• Racionalización de trámites.</li> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</li> <li>• Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.</li> <li>• Iniciativas adicionales.</li> </ul>

#### Contribución al ODS No. 16:

Lograr contribuir al desarrollo sostenible con la implementación de mecanismos de anticorrupción y estándares para el servicio al ciudadano; con el fin de alcanzar la paz, estabilidad, derechos humanos y gobernabilidad efectiva basada en el Estado de derecho.



Objetivos de Desarrollo Sostenible- ODS	Alineación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
<b>Alianzas para lograr los objetivos</b>	
<p><b>Objetivo 17:</b> Revitalizar la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del riesgo de corrupción.</li> <li>• Racionalización de trámites.</li> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</li> <li>• Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.</li> <li>• Iniciativas adicionales.</li> </ul>

### Contribución al ODS No. 17:

Lograr contribuir al desarrollo sostenible con la implementación de mecanismos de anticorrupción y estándares para el servicio al ciudadano; se requiere alianzas entre los gobiernos, el sector privado y la sociedad civil. Estas alianzas inclusivas construidas sobre principios y valores, una visión compartida, y metas compartidas, que colocan a la gente y al planeta en el centro, son necesarias a nivel global, regional, nacional y local.

### 3.6.5 Alineación con los Principios de Responsabilidad Social con enfoque ISO 26000

Los siete (7) principios de la responsabilidad social según la ISO 26000, permite facilitar la integración de la responsabilidad social en la gestión de lo cotidiano y establecer así una base sólida que maximice la contribución de ésta al desarrollo sostenible. Esta articulación y contribución estará dada por:

Principios de Responsabilidad Social ISO 26000	Alineación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Anticorrupción	Componentes
<p><b>Principio 1.</b> Rendición de cuentas: Consiste en que el MinTIC debe rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos internacionalmente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Iniciativas adicionales.</li> </ul>
<p><b>Principio 2.</b> Transparencia: Consiste en que el MinTIC debe ser transparente en sus decisiones y</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Mecanismos para la transparencia y acceso a</li> </ul>



Principios de Responsabilidad Social ISO 26000	Alineación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Anticorrupción	Componentes
<p>actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente.</p> <p>El MinTIC debe revelar de forma clara, precisa y completa la información sobre las políticas, decisiones y actividades de las que son responsables, incluyendo sus impactos conocidos y probables sobre la sociedad y el medio ambiente. La información debería estar fácilmente disponible y accesible para los interesados.</p>	<p>la información.</p>
<p><b>Principio 3.</b> Comportamiento ético: Consiste en que el comportamiento de una organización debe basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implican el respeto por las personas, el medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.</li> <li>• Gestión del riesgo de corrupción.</li> </ul>
<p><b>Principio 4.</b> Respeto a los intereses de las partes interesadas: Consiste en que el MinTIC debe respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.</p> <p>Aún y cuando los objetivos institucionales son transversales a los clientes o integrantes, otros individuos o grupos, también podrían tener derechos, reclamaciones o intereses específicos que se deben tener en cuenta.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Racionalización de trámites.</li> <li>• Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</li> </ul>
<p><b>Principio 5.</b> Respeto al principio de legalidad: Consiste en que el MinTIC debe aceptar que el respeto al principio de legalidad es obligatorio.</p> <p>El principio de legalidad se refiere a la supremacía del derecho y, en particular a la idea de que ningún individuo u Organización está por encima de la ley y de que los Gobiernos están también sujetos a la ley. Este principio se contrapone con el ejercicio arbitrario del poder. El respeto a este principio implica que una Organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Gestión del riesgo de corrupción.</li> </ul>
<p><b>Principio 6.</b> Respeto a la norma internacional de comportamiento: Consiste en que el MinTIC debe respetar la normatividad internacional de comportamiento, a la vez que acatar el principio de respeto de legalidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del riesgo de corrupción.</li> </ul>





Principios de Responsabilidad Social ISO 26000	Alineación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Anticorrupción	Componentes
<p><b>Principio 7.</b> Respeto a los derechos humanos: Consiste en que el MinTIC debe respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad. Una Organización debería promover el respeto de los derechos humanos y evitar beneficiarse de esas situaciones cuando la ley o su implementación no proporcionen la protección adecuada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> </ul>

### 3.6.6 Alineación con los Ámbitos y Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social Institucional con enfoque ISO 26000

El modelo de Responsabilidad Social Institucional del MINTIC, está enfocado a la norma ISO 26000 que identifica siete (7) materias fundamentales de Responsabilidad Social asociadas a los ámbitos social, ambiental, económico y del servicio al ciudadano que toda organización del sector público debería considerar en su estrategia de integración de la Responsabilidad Social - RS. Son: Gobernanza de la organización (todo debe, en principio, apoyarse en los criterios y procesos de gobierno de la misma); derechos humanos; prácticas laborales; medio ambiente; prácticas justas de operación (referidas a corrupción, competencia, cadena de valor, etc.); asuntos de consumidores; y participación en la comunidad y desarrollo de la misma. Estas materias son, de algún modo, los ámbitos en los que la organización debe centrar su atención a la hora de tratar de actuar responsablemente. De esta manera su articulación con el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está dada por:

Responsabilidad Social Institucional Ámbitos/Materias Fundamentales	Alineación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Anticorrupción	Componentes
Ámbito Social/Gobernanza Corporativa/Derechos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Iniciativas adicionales.</li> <li>• Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.</li> <li>• Gestión del riesgo de corrupción.</li> </ul>
Ámbito Económico/Prácticas Justas de Operación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Iniciativas adicionales.</li> <li>• Gestión del riesgo de corrupción.</li> </ul>
Ámbito Servicio al Ciudadano/Prácticas Justas de Operación/Participación y desarrollo de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Racionalización de trámites.</li> <li>• Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</li> </ul>
Ámbito Ambiental/ Prácticas Justas de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rendición de Cuentas.</li> </ul>





Responsabilidad Social Institucional Ámbitos/Materias Fundamentales	Alineación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
Anticorrupción	Componentes
Operación/asuntos de consumidores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativas adicionales.</li> </ul>

### 3.6.7 Alineación con el Modelo Integrado de Gestión-MIG/ requisitos de la norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad es una decisión estratégica para una organización que le puede ayudar a mejorar su desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Los beneficios potenciales para una organización de implementar un sistema de gestión de la calidad basado en esta Norma Internacional son:

- La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente;
- Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos;
- La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Para contribuir a la medición del índice del Modelo de Responsabilidad Social Institucional establece el siguiente despliegue de acuerdo con los requisitos del Modelo Integrado de Gestión (MIPG/ISO 9001:2015) así:

Ámbito	Requisitos Norma ISO 9001:2015	Alineación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
<b>Social</b>  <b>Económico</b>  <b>Ambiental</b>	4. contexto de la organización 4.1 comprensión de la organización y de su contexto 4.2 comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5. Liderazgo 5.1 Liderazgo y Compromiso 7.3 Toma de conciencia 7.4 Comunicación 8. Operación 8.1 Planificación y control operacional 8.2 Requisitos para los	<ul style="list-style-type: none"> <li>• .Gestión del riesgo de corrupción.</li> <li>• Racionalización de trámites.</li> <li>• Rendición de Cuentas.</li> <li>• Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.</li> <li>• Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.</li> <li>• Iniciativas adicionales.</li> </ul>



Ámbito	Requisitos Norma ISO 9001:2015	Alineación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
	productos y servicios 8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 8.5 Producción y provisión del servicio 8.6 Liberación de los productos y servicios 8.7 Control de las salidas no conformes	

### Informe de Sostenibilidad y el reporte de los Estándares GRI (Global Reporting Initiative)

La elaboración de informes de sostenibilidad, promovida por los Estándares GRI, es una práctica que consiste en la elaboración de informes públicos sobre los impactos económicos, ambientales, sociales y de servicio al ciudadano, gestionados desde el Modelo de Responsabilidad Social Institucional del MinTIC y, por ende, sus contribuciones (positivas o negativas) al objetivo de desarrollo sostenible.

A través de este proceso, el MinTIC identifica sus impactos significativos en la economía, el medio ambiente y la sociedad y los hacen públicos de conformidad con un Estándar aceptado a nivel mundial.

Los Estándares GRI crean un lenguaje común para las organizaciones y los grupos de interés, con el cual los impactos económicos, ambientales y sociales de las organizaciones pueden ser comunicados y comprendidos. Los Estándares se han diseñado para fomentar la comparabilidad y calidad de la información sobre estos impactos y posibilitar una mayor transparencia y rendición de cuentas para las organizaciones.

La elaboración de informes de sostenibilidad basados en los Estándares GRI proporciona una representación equilibrada y razonable de las contribuciones positivas y negativas del MinTIC al cumplimiento del objetivo de desarrollo sostenible.

Para el caso del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se debe cumplir con lo establecido en el **“Estándar GRI 205: Anticorrupción versión 2016”** establece los requerimientos de notificación relativos al tema “anticorrupción”. Este Estándar es utilizado en el MinTIC para informar de sus impactos en relación con este tema.

Este Estándar incluye los siguientes contenidos que deben ser reportados al índice de responsabilidad social institucional – RSI, de acuerdo con la frecuencia de las hojas de vida de



los indicadores:

#### **A. Contenido 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción**

- a. El número total y el porcentaje de operaciones evaluadas en relación con los riesgos relacionados con la corrupción.
- b. Los riesgos significativos relacionados con la corrupción e identificados mediante la evaluación del riesgo.

#### **B. Contenido 205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción**

- a. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por región.
- b. El número total y el porcentaje de empleados a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por categoría laboral y regional.
- c. El número total y el porcentaje de socios de negocio a quienes se haya comunicado las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización, desglosados por tipo de socio de negocio y región. Describir si las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización se han comunicado a alguna otra persona u organización.
- d. El número total y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por región.
- e. El número total y el porcentaje de empleados que haya recibido formación sobre anticorrupción, desglosados por categoría laboral y región.

#### **C. Contenido 205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas**

- a. El número total y la naturaleza de los casos de corrupción confirmados.
- b. El número total de casos confirmados en los que se haya despedido a algún empleado por corrupción o se hayan tomado medidas disciplinarias al respecto.
- c. El número total de casos confirmados en los que se hayan rescindido o no se hayan renovado contratos con socios de negocio por infracciones relacionadas con la corrupción.
- d. Los casos jurídicos públicos relacionados con la corrupción, interpuestos contra la organización o sus empleados durante el periodo objeto del informe y los resultados de esos casos.

Nota: los Estándares GRI para la elaboración de informes de sostenibilidad se han desarrollado y redactado en inglés. Aunque se han hecho todos los esfuerzos posibles por garantizar que la traducción fuera precisa, el texto en lengua inglesa es el que debe prevalecer en caso de dudas o discrepancias con respecto a la traducción. La versión más reciente de los Estándares GRI en lengua inglesa y todas las actualizaciones de la versión en inglés están publicadas en el sitio web de GRI ([www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org)).