

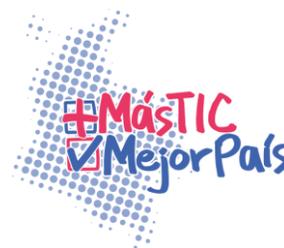


El futuro digital
es de todos

Gobierno
de Colombia
MinTIC

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MinTIC 2020





Contenido

| | |
|---|---|
| INTRODUCCIÓN | 3 |
| GENERALIDADES | 4 |
| Contexto Normativo | 4 |
| Objetivo del Plan | 6 |
| Alcance | 6 |
| Metodología | 6 |
| Definición del contexto estratégico | 6 |
| Formulación construcción colectiva | 7 |
| MONITOREO Y SEGUIMIENTO | 8 |
| COMPONENTE | 8 |
| MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | 8 |



INTRODUCCIÓN

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, cuya visión está orientada a que en el 2022 Colombia será 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; a continuación presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC para la vigencia 2020, el cual promueve estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.

Este Plan 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, dando 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 seis (6) 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. Los componentes del Plan se describen a continuación:

- 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 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.



- 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
- 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 Correo electrónico.
- 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.
- f) **Iniciativas Adicionales:** El MinTIC incorporó en el ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia, eficiencia en el uso de los recursos, físicos y tecnológicos, a través de actividades que contribuyen a la ética para prevención de la corrupción.

GENERALIDADES

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 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- ✓ **Ley 1955 de 2019:** Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, pacto por la equidad"
- ✓ **Ley 2106 de 2019:** Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
- ✓ **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.

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; el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública; y estrategias encaminadas a garantizar la ética bajo los principios de articulación interinstitucional, excelencia, calidad, aprendizaje e innovación, integridad, transparencia y confianza.

Alcance

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 20120 es aplicable a todos los procesos del Ministerio de Tecnología de Información y las Comunicaciones.

Metodología

Definición del contexto estratégico

La formulación del Plan inició con la definición del contexto estratégico de la entidad en torno a cada uno de los seis (6) componentes: 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 e Iniciativas Adicionales, a partir de los cuales se establecieron los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se puedan presentar en la entidad, 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; el estatus de avance en la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y qué acciones se deben adelantar en el marco de la promoción de la ética y la cultura de la transparencia.



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 seis (6) componentes del Plan, los 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.

Formulación construcción colectiva

El Plan se construyó de forma conjunta y participativa con todas las áreas del Ministerio. Para su documentación se realizaron veinte (20) mesas de trabajo y una capacitación sobre la importancia y pertinencia de formular actividades en el PAAC 2020, a través de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, con la participación de 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 y el Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano de la Subdirección Administrativa, la Dirección de Promoción de TIC, la Dirección de Apropiación TIC, Dirección de Industria de Comunicaciones y la Dirección de Gobierno Digital.

Las estrategias y actividades formuladas surgieron del análisis y verificación documental del avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional relacionadas con los componentes que constituyen este Plan, los informes de seguimiento al PAAC 2019 presentados a la Oficina de Control Interno, la aplicación de lo autodiagnóstico de Rendición de Cuentas con Enfoque de Derechos y Paz, Plan Anticorrupción, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción, 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.

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 desarrolló 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.

El 26 de diciembre de 2019 se realizó la publicación del PAAC 2020 en la página web <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/> (sección de noticias y documentos para comentar) con el fin de dejarlo a consideración de la ciudadanía; del mismo modo, se invitó a participar a los grupos de interés y a las veedurías a la través de los canales de información de la entidad mencionados anteriormente, con el fin de identificar los temas de mayor interés para los ciudadanos relacionados con los componentes del mismo.



El 24 de enero de 2020 se dio el cierre de comentarios y observaciones, a través de la página web y el correo rendicuentas@mintic.gov.co, donde se recibieron 5 comentarios al respecto, los cuales se tomaron en cuenta, se respondieron y finalmente el 31 de enero de 2020 se publicó la versión final del PAAC junto con tres (3) anexos, el Mapa de Riesgos de Corrupción, La matriz de monitoreo y seguimiento a las actividades del Plan por componente y la Estrategia de Racionalización de Trámites en cumplimiento con el Decreto 2106 de 2019.

MONITOREO Y SEGUIMIENTO

El PAAC será monitoreado por parte de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, por lo que se realizarán mesas de trabajo con las áreas responsables de implementar el plan con el fin de tener alertas tempranas sobre el cumplimiento de este; con la posibilidad de que el Plan presente continua retroalimentación por parte de los ciudadanos a través del correo electrónico rendicuentas@mintic.gov.co

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, será realizado por la Oficina de Control Interno del MinTIC, estos seguimientos se realizarán tres veces al año con los siguientes cortes, así: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

COMPONENTE

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 ciudadano¹, 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 2020 los cuales se presentan a continuación:

¹ Manual Operativo Sistema de Gestión MiPG. Versión 2. Departamento Administrativo de la Función Pública. 2018



Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano

Objetivo

Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad

| SUBCOMPONENTE | ÍTEM | ACTIVIDAD | META O PRODUCTO | UNIDAD DE MEDIDA | INDICADOR | FECHA INICIO | FECHA FIN |
|---|-------|---|--|------------------|---------------------------------------|--------------|------------|
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 4.1.1 | 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 | Numérico | Cuatro (4) Cadenas de valor ajustadas | 3/02/2020 | 21/12/2020 |
| | 4.1.2 | Realizar preauditoria 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 | Numérico | Tres (3) pre-auditorías realizadas | 3/02/2020 | 21/12/2020 |
| | 4.1.3 | Capacitación a servidores en caracterización de grupos de interés | Capacitación a servidores | Numérico | Dos (2) capacitaciones realizadas | 3/02/2020 | 31/08/2020 |
| | 4.1.4 | Identificar y publicar los procedimientos que impactan al ciudadano en el microsítio de transparencia | Realizar la publicación de los procedimientos de cara al ciudadano | Numérico | Una (1) publicación realizada | 3/02/2020 | 31/08/2020 |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 4.2.1 | Realizar capacitaciones al interior de la entidad sobre: recepción y tiempos de respuesta de PQRSD, protocolos de servicios y servicio al ciudadano protocolo de administración por cada uno de los canales de atención | Tres capacitaciones | Numérico | Tres (3) capacitaciones realizadas | 3/02/2020 | 30/11/2020 |



| | | | | | | | |
|---|-------|---|---|----------|---|-----------|------------|
| | | dispuestos por la entidad. | | | | | |
| | 4.2.3 | Desarrollar el proyecto Centro de Relevos para facilitar la comunicación entre las personas sordas y oyentes a través de las TIC. | Realizar 430000 comunicaciones relevadas | Numérico | 430000 comunicaciones relevadas a través del centro de relevos. | 1/02/2020 | 20/12/2020 |
| Subcomponente 3 Talento Humano | 4.3.1 | Capacitar a los funcionarios públicos del Ministerio en comunicación asertiva y lenguaje claro | Capacitación en comunicación asertiva y en lenguaje claro | Numérico | Dos (2) capacitaciones realizadas | 4/05/2020 | 30/11/2020 |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.4.1 | Elaborar y publicar en la página web informes trimestrales de PQRSD | Elaboración y publicación de informes de PQRSD | Numérico | Tres (3) informes publicados | 2/01/2020 | 30/11/2020 |
| | 4.4.3 | Actualizar y publicar el registro de las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos de la SIC y en el micrositio de transparencia | Bases de datos registradas y publicadas en el micrositio de transparencia | Numérico | Una (1) publicación realizada | 2/01/2020 | 30/08/2020 |
| | 4.4.4 | Divulgar la política y los formatos de protección de datos personales a los funcionarios y contratistas de la Entidad | Divulgación de la política de protección de datos personales | Numérico | Tres (3) divulgaciones realizadas | 2/01/2020 | 31/10/2020 |
| | 4.4.5 | Formular el lineamiento para la anonimización y minimización de datos personales. | Lineamiento formulado | Numérico | Un (1) lineamiento Formulado | 2/01/2020 | 30/04/2020 |
| | 4.4.6 | Implementación del lineamiento para la anonimización y minimización de datos personales. | Lineamiento divulgado | Numérico | Un (1) lineamiento divulgado | 2/05/2020 | 30/10/2020 |



| | | | | | | | |
|---|-------|--|---|----------|--|-----------|------------|
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 4.5.1 | Efectuar la medición del índice de satisfacción de los grupos de interés. | Medición del Índice de Satisfacción 2019 | Numérico | Un (1) Índice de Satisfacción publicado | 2/01/2020 | 30/04/2020 |
| | 3.1.6 | Gestionar capacitación de lenguaje de señas para personas que atienden público | Capacitación en lenguaje de señas gestionado | Numérico | Una (1) capacitación en lenguaje de señas gestionado | 2/01/2020 | 2/08/2020 |
| | 3.1.7 | Realizar las gestiones necesarias para hacer parte de la Red de Lenguaje Claro | Gestionar el ingreso de la Entidad a la Red de Lenguaje Claro | Numérico | Una (1) Gestión realizada | 2/01/2020 | 2/08/2020 |