



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 - 2022

BOGOTÁ, D.C.

La Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital - AND en cumplimiento del artículo 73 de la Ley¹ 1474 de 2011 y el Decreto² 124 de 2016, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2018 - 2022 como una herramienta de control preventivo de la gestión organizacional, construido a partir de una serie de componentes independientes para atender criterios perseguidos por las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados e Información y Comunicación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

La metodología utilizada para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es la brindada por el documento **“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2”**, en correspondencia a los parámetros fijados sobre la Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que trata el MIPG.



La Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital comprometida con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, ha diseñado e implementado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2018 - 2022, que busca promover la transparencia y disminuir los riesgos de corrupción, siendo este integrado por cinco (5) componentes independientes como se ilustra a continuación:



Figura No. 1: Componentes PAAC - AND-

¹ 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” del Congreso de la República – Estatuto Anticorrupción.

² 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”.

El **primer componente** asociado a la dimensión de *Control Interno de MIPG* se refiere a la **Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción**, es una herramienta que le permite a la Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital, en adelante Agencia Nacional Digital – AND, identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos y en el cual se han establecido una serie de procesos orientados a controlarlos, como se ilustra a continuación:



Figura No. 2: Procesos orientadores

Con el fin de gestionar los riesgos la AND ha desarrollado una política organizacional orientada a la Gestión Integral del Riesgo.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

La Alta Dirección de la Agencia Nacional Digital ha establecido una Política de Gestión Integral del Riesgo, alineada con la planificación estratégica, que promueve la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos en general incluyendo los posibles riesgos de corrupción identificados, realizando los monitoreos y controles establecidos:



“La Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital establece los elementos y el marco general de actuación para la gestión integral del riesgo, la cual permite identificar, valorar y controlar el efecto de la incertidumbre en el logro de los objetivos organizacionales y en la ejecución de todos sus procesos, de tal manera

que se pueda configurar el tratamiento adecuado, potencializando los efectos favorables y reduciendo los adversos, a favor de la protección de valor y la gestión”.

CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Agencia Nacional Digital consciente de la necesidad de: (i) identificar las fuentes de los riesgos de corrupción, sus causas y sus consecuencias y (ii) determinar su probabilidad de ocurrencia e impacto, ha elaborado la Matriz de Riesgos de Corrupción a través del cumplimiento de los siguientes pasos:



Figura No. 3: Pasos desarrollados por la -AND- para elaborar matriz de riesgos de corrupción

Teniendo en cuenta lo anterior, la -AND- basada en diferentes fuentes de información, el análisis de contexto y después de haber surtido las etapas de causas, identificación, consecuencias y valoración de los riesgos, ha logrado identificar actividades o procesos sujetos a posibles riesgos de corrupción,

cuantificando su probabilidad y analizando la medición del daño potencial asociado a su posible ocurrencia.

La Matriz de Riesgos de Corrupción de la AND incluye quince (15) riesgos asociados a los procesos de la AND, así como su identificación, valoración y monitoreo. Ver anexo 1 (Matriz de Riesgos de Corrupción)

CONSULTA Y DIVULGACIÓN

La Agencia Nacional Digital surtió las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo con los líderes y delegados temáticos de cada Subdirección de la AND, realizando la divulgación de la matriz a través de su página web <http://www.and.gov.co>

MONITOREO Y REVISIÓN

Los líderes de los procesos de la Agencia Nacional Digital en conjunto con los equipos de trabajo que la conforman, realizarán el seguimiento y revisión periódica del Mapa de Riesgos de Corrupción y si hay lugar a ello, realizaran los ajustes necesarios.

El monitoreo permanente sobre la gestión del riesgo, le permite a la -AND- hacer una plena observancia sobre la efectividad de los controles establecidos.

Durante el monitoreo y revisión que se realice, se pretende (i) lograr que los controles sean eficaces y eficientes, (ii) obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo, (iii) analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos, (iv) detectar cambios en el contexto interno y externo y (v) identificar riesgos emergentes para establecer el tratamiento de contingencia respectivo.

SEGUIMIENTO

La AND a través de la Subdirección Administrativa y Financiera y el Profesional de Procesos, adelantará el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido se analizarán las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

El segundo componente - Racionalización de Trámites y Servicios, correspondiente a la Dimensión de Gestión con valores para resultados de MIPG, deberá enmarcarse dentro de la Política de Racionalización en la Agencia Nacional Digital, la cual estará orientada a facilitar al ciudadano y a los grupos de interés el acceso a los servicios que presta la AND como articulador y/ operador de los Servicios Ciudadanos Digitales, implementando acciones normativas, administrativas y tecnológicas con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los servicios existentes.

La mencionada racionalización se encontrará encaminada a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción y a generar esquemas no presenciales de acceso al servicio a través de medios electrónicos.

La estrategia para formular la Política de Racionalización de Trámites y servicios se enmarcará en las siguientes tres fases:



Figura No. 4: Fases para la racionalización de trámites en la -AND-

Para tal fin, conviene precisar que la AND creada el 29 de Diciembre de 2017, como entidad descentralizada indirecta, con el carácter de asociación civil, de participación pública y naturaleza privada, sin ánimo de lucro, con patrimonio propio, adscrita al MINTIC, tiene como objeto *“articular los Servicios Ciudadanos Digitales, acorde con la evolución de los modelos de servicios digitales ciudadanos y del sistema de planeación y gestión pública, y desarrollar las actividades de ciencia, tecnología e innovación asociadas a la creación de un ecosistema de información pública, incorporando la debida gestión de riesgos asociada a la información, que permita apoyar proyectos de ciencia, tecnología e innovación, así como identificar planes, programas y proyectos que ofrezcan soluciones a problemáticas o cuellos de botella en el sector público colombiano, introduciendo con ello mejoras significativas en los procesos estatales, mediante el uso y desarrollo de soluciones de software, analítica de datos, entre otras”, buscando contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, transparente y participativo, gracias al uso y aplicación de la ciencia y las tecnologías de la información y las comunicaciones, articulando los Servicios Ciudadano digitales, para que a través de ellos se permita el acceso de los ciudadanos colombianos,*

extranjeros residentes en Colombia y empresas, a la administración pública a través de medios electrónicos”.

Teniendo en cuenta el propósito de la AND como articulador de Servicios Ciudadanos Digitales básicos, así como Gestor de soluciones tecnológicas aplicadas, y su reciente creación, se precisa que para lo correspondiente a la vigencia 2018, la AND realizará la fase uno (1) relacionada con el inventario de servicios, expuesta en la matriz de actividades del PAAC, siguiendo con la consolidación de dichos servicios e implementación de las otras dos fases de la Política de Racionalización de Trámites y servicios, durante las siguientes vigencias.

La expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos se desarrollan en el **tercer componente - Rendición de Cuentas**, correspondiente también a la *Dimensión de Gestión con valores para resultados de MIPG*. Dicho componente, busca la transparencia de la gestión de la Agencia Nacional Digital para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Para tal fin, la AND entendiendo la rendición de cuentas como un proceso transversal y permanente, fundamenta dicha rendición en los tres componentes definidos en el Manual de Rendición de Cuentas de la Presidencia, DAFP y DNP: **(i) elemento información**, generando datos y contenidos sobre la gestión y sus resultados así como el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos que posee la AND. Los datos y los contenidos cumplen con los principios de calidad, disponibilidad y oportunidad que permite llegar a los grupos de interés, encontrándose en un lenguaje comprensible al ciudadano, **(ii) elemento diálogo**, mediante el cual la AND sustenta, explica y justifica respuestas a inquietudes expuestas por los ciudadanos relacionadas con su gestión, resultados y decisiones. Estos diálogos son realizados por la AND a través de segmentos y canales virtuales, como las redes sociales, el correo electrónico y la página web de la entidad, manteniendo así el contacto directo con la ciudadanía, y **(iii) elemento incentivo** para lo cual la AND planea acciones que contribuyen a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas entre sus colaboradores y en los ciudadanos, grupos de interés mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Por lo anterior, la Agencia Nacional Digital tiene como **Política de Rendición de Cuentas**:



“La Agencia Nacional Digital como Entidad encargada de articular el ecosistema de Servicios Ciudadanos Digitales en el país contribuyendo a la implementación del Gobierno Digital en Colombia, así como, en la realización de actividades de Ciencia, Tecnología e Innovación, se encuentra comprometida en comunicar abiertamente a nuestros grupos de interés, el trabajo realizado para el cumplimiento de sus objetivos y metas, señalando el manejo de los recursos recibidos, que apoyan la gestión y comprometiéndose a:

1. *Establecer espacios de diálogo constructivo entre la AND, la ciudadanía y los grupos de interés para recibir retroalimentación a cerca de la gestión y mejorar la calidad sobre las decisiones tomadas.*
2. *Rendir cuentas a la ciudadanía y al Gobierno, sobre la gestión institucional, los objetivos, fortalezas, aspectos por mejorar, metas, participación ciudadana y medición de sus resultados.*
3. *Establecer la rendición de cuentas como un mecanismo para la consolidación de la transparencia en la gestión.*
5. *Utilizar y desarrollar los medios informativos adecuados que permitan la difusión masiva de dicha información a través del uso de las TIC y la apertura de datos, permitiendo el diálogo constructivo y participativo con la ciudadanía y los grupos de interés.*
6. *Incentivar en los colaboradores de la AND la cultura de rendición de cuentas y participación ciudadana”.*

La política de Rendición de Cuentas de la AND incluye los objetivos y las metas establecidas; así como las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas que responden a la gestión realizada frente a la ciudadanía, permitiendo así recibir sus opiniones y formular acciones de mejora utilizando la siguiente metodología:

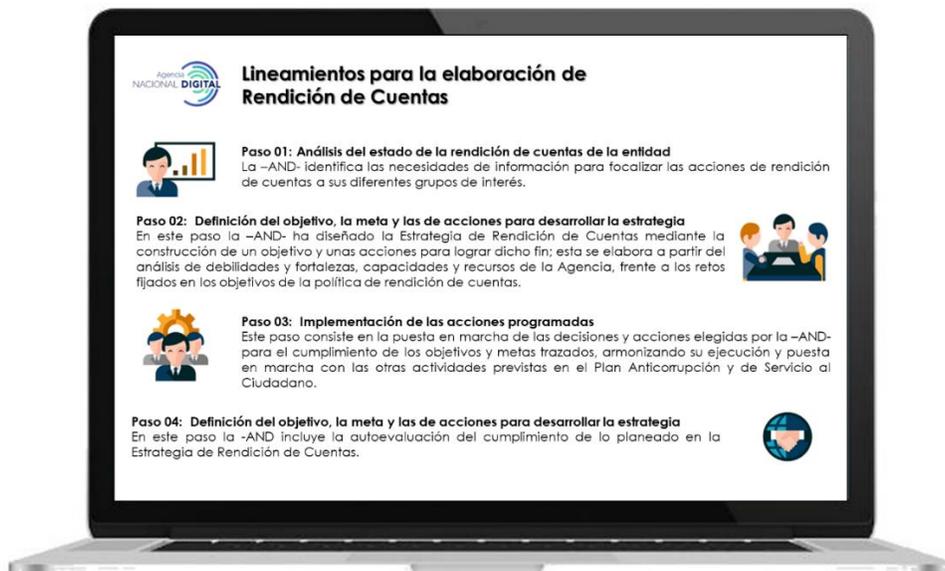


Figura No. 5: Metodología para rendición de cuentas -AND-

Dar cumplimiento a la Política de Rendición de cuentas de la AND permitirá contar con la información proveniente de este ejercicio para utilizarla como evidencia en el marco del

Seguimiento y evaluación del desempeño institucional enmarcado en la dimensión de Evaluación de Resultados de MIPG.

El **cuarto componente - Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**, asociado de igual manera a la Dimensión de Gestión con valores para resultados de MIPG, busca fortalecer el acceso de los ciudadanos a los servicios de la Agencia Nacional Digital como articulador y/o operador, conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, y oportunidad en el servicio.

De igual forma, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

La Agencia Nacional Digital establecerá un modelo de trabajo con respecto a la **Atención al Ciudadano**, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad relacionada con el servicio al ciudadano: *gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros*.

Asimismo, se plantea para las vigencias 2019 – 2022, la elaboración de encuestas de percepción de usuarios respecto a la calidad del servicio ofrecido. Esta información permitirá identificar de primera mano las necesidades más sentidas de los usuarios y los elementos críticos del servicio de articulación que deben ser mejorados.

Por lo anterior, la Agencia Nacional Digital abordará algunas acciones genéricas que permitirán mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que prestará al ciudadano y a los grupos de interés, clasificadas en diferentes frentes de trabajo o también llamados subcomponentes.



Figura No. 6: Acciones para mejorar la calidad y accesibilidad

- Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

La AND formulará acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano y la formulación de planes de acción, estableciendo una Política de Servicio al Ciudadano.

- Fortalecimiento de los canales de atención

La AND fortalecerá aquellos medios, espacios o escenarios que se utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Adicionalmente, se formularán acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

- Talento humano

La AND consciente que el talento humano se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, ya que son los colaboradores quienes facilitarán a los ciudadanos y a los grupos de interés el acceso a sus derechos a través de los servicios que solicitan, se formularán acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión y que hacen parte de los mecanismos que establece la AND para modelar un plan de capacitación para:

- Fortalecer las competencias de los colaboradores.

- Promover espacios de sensibilización que fortalezcan la cultura de servicio.
 - Inclusión en el Plan de Capacitación, Inducción o Reinducción, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.
- Normativo y procedimental

La AND con el fin de resolver oportunamente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias -PQRS'D- presentadas por los usuarios, ha dispuesto de un procedimiento de operación que se activa desde el momento de la recepción, a través de los diferentes canales dispuestos para su registro, trámite y respuesta. En consecuencia, de lo anterior, la AND ha adoptado las siguientes definiciones del documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Presidencia. DAFP, DNP, 2015*:

- a) *Petición*: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
 - b) *Queja*: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios colaboradores en desarrollo de sus funciones.
 - c) *Reclamo*: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
 - d) *Solicitud de acceso a la información pública*: es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.
 - e) *Sugerencia*: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
 - f) *Denuncia*: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético-profesional.
- Relacionamiento con el ciudadano

Este subcomponente dará cuenta de la gestión realizada por la Agencia Nacional Digital para conocer las características y necesidades de los ciudadanos y de sus grupos de interés, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. El reconocimiento que se obtenga debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de servir a los ciudadanos.

Finalmente, la Agencia Nacional Digital, fortalecerá el derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en sus colaboradores y grupos de interés a través del **quinto componente - Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información** asociada a la *Dimensión de Gestión con valores para resultados de MIPG*, y establecida por la 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 y se dictan otras disposiciones”, regida por las siguientes cinco (5) estrategias generales:



Figura No. 7: Estrategias para establecer mecanismos de transparencia.

Transparencia Activa:

Para la Agencia Nacional Digital en concordancia con el documento **“Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2**, la transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos, publicando información de acuerdo con los parámetros establecidos por la Ley 1712 de 2014 en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno Digital (antes Gobierno en Línea).

La AND atendiendo los lineamientos definidos por la Estrategia de Gobierno Digital facilita el acceso a la información pública de manera permanente a través de canales electrónicos, permitiendo así su aprovechamiento por parte de los grupos de interés.

La información se encuentra disponible en la página WEB de la AND en la sección Transparencia y acceso a la información pública ubicada en: <https://and.gov.co/es/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/> para lo cual se encontrará allí expuesta la siguiente información:

- Descripción de la estructura orgánica de la AND, señalando área, cargo y funciones.
- Directorio que incluye el cargo, direcciones de correo electrónico y teléfonos de contacto de sus colaboradores.
- Presupuesto general y el estado de su ejecución y planes de gasto público para cada año fiscal.
- Publicación del Plan de Acción, especificando los objetivos, las estrategias, las metas, los responsables, los planes generales de compras junto con los indicadores de gestión. Asimismo, el plan de Acción estará acompañado por el informe de gestión del año inmediatamente anterior.
- Normas generales y reglamentarias, políticas, manuales, metas y objetivos de conformidad con sus programas operativos y los resultados del ejercicio presupuestal e indicadores de desempeño.
- Plan Anual de Adquisiciones – PAA, así como las contrataciones adjudicadas en lo relacionado con funcionamiento e inversión, los bienes adquiridos y/o arrendados.
- Contratos por prestación de servicios, publicando en el SECOP el objeto del contrato, honorarios, plazo de ejecución y direcciones de correo electrónico.
- Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Transparencia pasiva:

La transparencia pasiva se refiere a la obligación que tiene la Entidad para responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley, de acuerdo con el documento *Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Presidencia. DAFP, DNP, 2015*. Para este propósito la AND garantiza una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano conforme los lineamientos definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano en su cuarto componente así: (i) haciendo tratamiento de las solicitudes del ciudadano que quiera acceder a los servicios que presta la AND, (ii) cualificando el o los equipos de trabajo dispuestos para el servicio al ciudadano, (iii) fortaleciendo el enfoque de gerencia de servicio al ciudadano y evaluando y mejorando los canales de atención existentes.

Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

Para la AND en correspondencia con lo definido por la Ley diseñará un plan de acción que establezca tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información, el primero, relacionado con el registro o inventario de activos de Información; el segundo, un esquema de publicación de información, y el tercero, el Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los desarrollos de estos instrumentos servirán entre otros para:

- identificar y clasificar la información en posesión, custodia o bajo control con el fin de mantenerla actualizada, ordenada y ponerla a disposición de los grupos de interés.
- señalar la información que es publicable y sus medios de acceso.
- sustentar eventualmente por qué no se puede entregar una información que ha sido solicitada debido a una restricción.
- conservar la memoria institucional y de esta manera hacer más eficiente los procesos administrativos.

Asimismo, la AND articulará los instrumentos de gestión de información con los lineamientos de la Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos descritos anteriormente, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con lo establecido en el Proceso de Gestión Documental de la AND.

Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la AND analiza la viabilidad técnica y económica de accesibilidad a la información pública, que le permita según sus condiciones el implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles para grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.

Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento de acceso a la información pública, la AND desarrollará un esquema de informe de solicitudes de acceso a información que contenga: (i) número de solicitudes recibidas, (ii) número de solicitudes que fueron trasladadas, (iii) tiempo de respuesta a cada solicitud y (iv) número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Finalmente es importante mencionar que el presente Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano enmarca la gestión a realizar por la Agencia Nacional Digital durante el cuatrienio 2018 – 2022 en relación con el cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 de 2016, dado que es necesario llevar a cabo la construcción de cada componente e implementar acciones de gestión continua para su sostenibilidad, evaluación y mejoramiento; no obstante la operatividad de éste se verá reflejada en el Plan de Acción Matriz PAAC y la Matriz de Riesgos de corrupción por cada una de las vigencias.