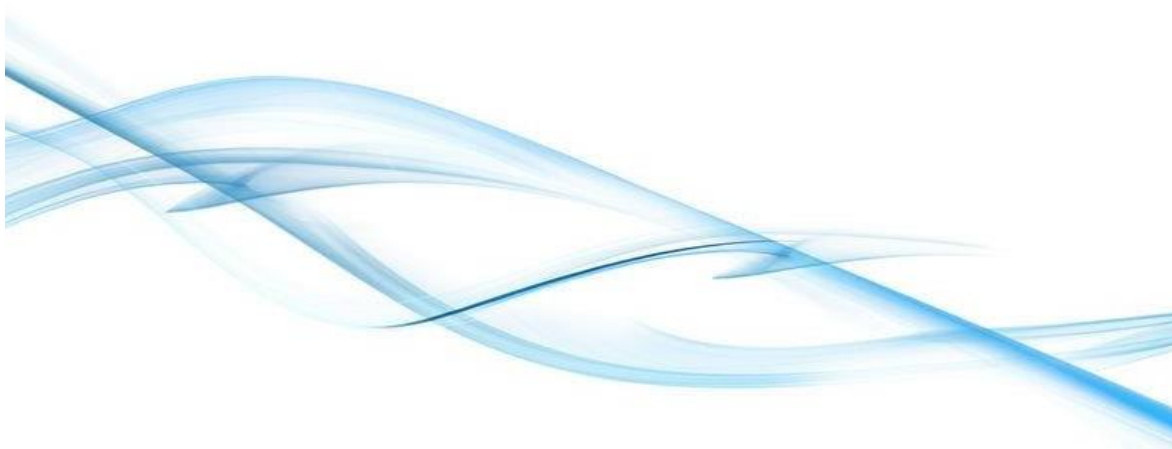




El futuro  
es de todos

Gobierno  
de Colombia

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



# 2020

Vigilada MinEducación

Sede Nacional - Bogotá - Calle 44 No. 53 - 37 CAN  
PBX: 2202790 - Fax: (091) 2202790 Ext. 4111  
Correo Electrónico: [ventanillaunica@esap.edu.co](mailto:ventanillaunica@esap.edu.co)  
[www.esap.edu.co](http://www.esap.edu.co)

1



Escuela Superior de  
Administración Pública



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – ESAP – 2020

### 1. PRESENTACIÓN

La Escuela Superior de Administración Pública –ESAP–, en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción consignado en la Ley 1474 de 2011 y su Decreto Reglamentario 1081 de 2015, presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano –PAAC– para la vigencia 2020. En cumplimiento de su misión, la ESAP considera que la correcta elaboración e implementación de los instrumentos de lucha contra la corrupción permite la identificación temprana de alertas y el diseño de controles y acciones preventivas para mitigar el riesgo de materialización de la corrupción. Por tal motivo, la elaboración del PAAC, del Mapa de Riesgos de Corrupción y del Mapa de Riesgos Institucional, refleja el compromiso de la organización por garantizar caminos transparentes que favorezcan la relación entre el Estado y la ciudadanía a través del fortalecimiento de escenarios de diálogo en doble vía y del acceso a la información pública como un derecho conexo a los derechos fundamentales.

El PAAC hace parte de una serie de políticas que constituyen la Dimensión de Gestión por Valores para Resultados del Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG–, y que tiene por objetivo mejorar la confianza con la ciudadanía, fomentar un cambio cultural en la organización y cumplir adecuadamente sus funciones para generar valor público. Desde esta perspectiva la transparencia, la integridad y la rendición permanente de cuentas se convierten en elementos transversales claves en la entidad, que tienen por objetivo mantener una relación fluida, cercana y constante con el ciudadano para facilitarles el ejercicio de sus derechos a través de la entrega de bienes y servicios de calidad.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contiene el Plan de Acción con sus respectivas actividades, responsables, metas y fechas de inicio y finalización en sus seis componentes: i) Gestión del Riesgo de Corrupción, ii) Racionalización de Trámites, iii) Rendición de Cuentas, iv) Atención a la Ciudadanía, v) Transparencia y vi) Acceso a la Información Pública e Iniciativas adicionales de lucha contra la corrupción.





## 2. CONTEXTO ESTRATÉGICO<sup>1</sup>

### Misión

Formar ciudadanos y ciudadanas en los conocimientos, valores y competencias del saber administrativo público, para el desarrollo de la sociedad, el Estado y el fortalecimiento de la capacidad de gestión de las entidades y organizaciones prestadoras de servicio público, en los diferentes niveles de educación superior, educación para el trabajo y el desarrollo humano, la investigación y asistencia técnica en el ámbito territorial, nacional y global.

### Visión

La ESAP en el 2020 será una institución de carácter universitario, de calidad académica acreditada, líder en la transformación de la sociedad, las entidades públicas y las organizaciones sociales. Órgano consultor del Estado en el saber administrativo público; difundiendo y generando conocimiento en los ámbitos nacional, territorial y global.

### Objetivos de Calidad

- Prestar servicios educativos de alta calidad mediante actividades enfocadas a la investigación y producción del conocimiento de lo público.
- Brindar herramientas tecnológicas de apoyo a la educación y desarrollo de competencias informáticas.
- Prestar asistencia técnica integral y efectiva que permitan la transformación organizacional de las entidades públicas y comunidades organizadas.
- Incidir efectivamente en la formación gerencial de los altos funcionarios del Estado.
- Mejorar de forma permanente los procesos, procedimientos y trámites al interior de la ESAP.
- Desarrollar prácticas de desarrollo humano orientadas a mejorar el desempeño de las personas y estrategias de la entidad.

### Elementos Comunes

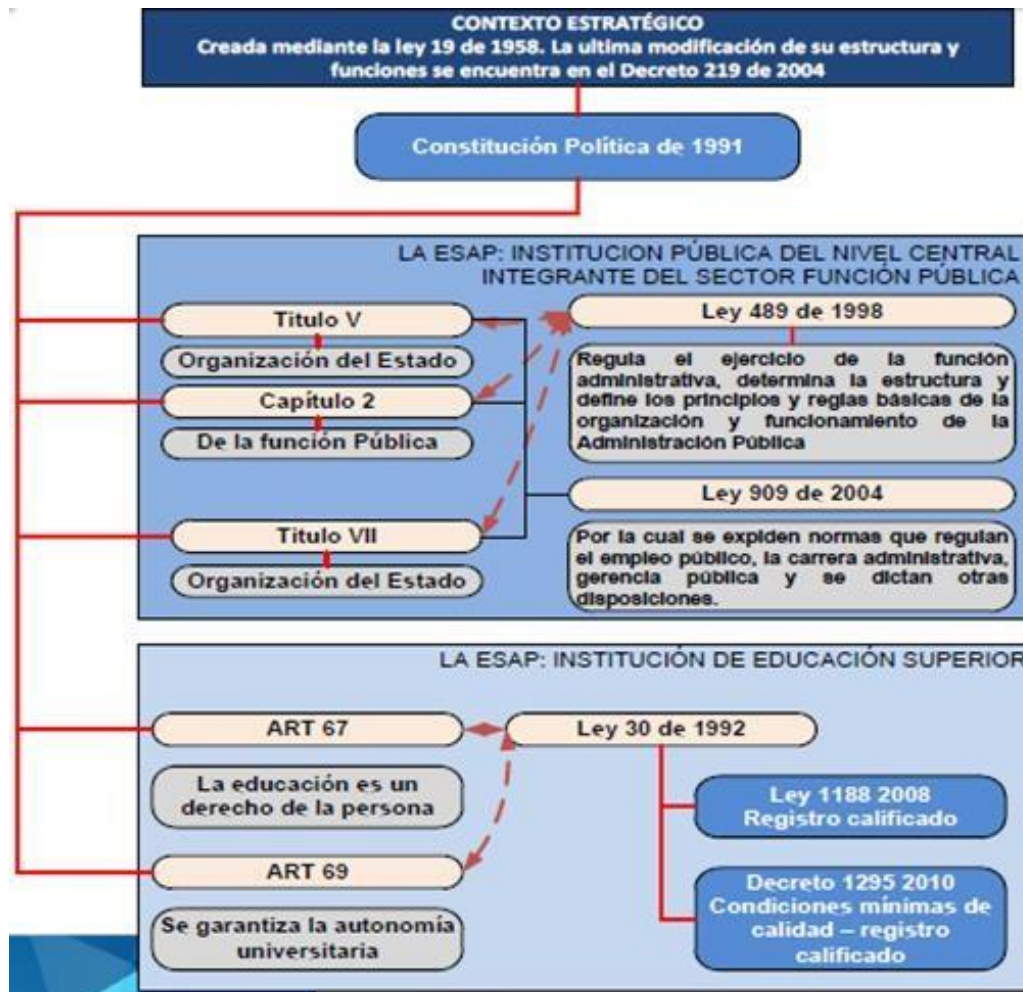
- a. **Contexto Estratégico de la ESAP:** Se fundamenta en dos líneas: la ESAP como establecimiento público del nivel central, perteneciente al sector Función Pública, y la ESAP como institución de Educación Superior.
- b. **Caracterización de Usuarios:** Orienta las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el fin de proponer acciones que atiendan a las necesidades priorizadas por los grupos de interés y de valor.

<sup>1</sup> Plan Decenal de Desarrollo Institucional Escuela Superior de Administración Pública 2010-2020. Recuperado de: <https://www.esap.edu.co/portal/index.php/plan-decenal-de-desarrollo-institucional/>





- c. **Protocolos Éticos:** Están conformados por los principios y valores institucionales establecidos en el Código de Integridad que orientan el actuar de los funcionarios y contratistas de la ESAP.
- d. **Información, Diálogo e Incentivos:** Son instrumentos claves para garantizar la participación de la ciudadanía, el proceso permanente de petición y rendición de cuentas y el fortalecimiento de la relación Estado-ciudadano.



Fuente: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

### 3. NORMATIVIDAD

**Ley 1474 de 2011- Estatuto Anticorrupción. Art. 73:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construirla está a cargo del Programa Presidencial de



Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción (Secretaría de Transparencia).

**Decreto 1081 de 2015 Único del Sector de Presidencia de la República. Arts. 2.1.4.1 y siguientes:** Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. y señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

**Ley 962 de 2005 - Trámites:** Dicta 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 1757 de 2015- Rendición de Cuentas:** La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública. Art. 9:** Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**Ley 1755 de 2015:** Regulación del Derecho de Petición

#### 4. OBJETIVO GENERAL DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Integrar los esfuerzos institucionales para fortalecer las buenas prácticas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión institucional que permitan mejorar la relación de la ESAP con la ciudadanía.

##### 4.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Diseñar e implementar una Política para la administración de riesgos que permita identificar los controles y acciones adicionales que mitiguen la probabilidad y el impacto de materialización de la corrupción.
- Identificar e implementar acciones de racionalización de trámites para favorecer la relación Estado-ciudadano.
- Garantizar un proceso permanente de petición y rendición de cuentas y un diálogo en doble vía con los grupos de interés.
- Garantizar la atención a la ciudadanía de manera oportuna, con calidad y efectiva.
- Garantizar el derecho de acceso a la información pública y sus instrumentos de gestión de información.





- Determinar medidas adicionales de lucha contra la corrupción articuladas con la Política de Integridad de la entidad.

## 5. ALCANCE

Todas las actividades contenidas en este documento están propuestas para beneficiar a la comunidad de la ESAP, sus grupos de interés y de valor.

## 6. INDICADOR PAAC

Indicador	Producto
(# de actividades ejecutadas / Total de actividades)*100	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano implementado.

## 7. COMPONENTES

### 7.1. Componente I. Gestión de Riesgos de Corrupción

Este componente es un conjunto de actividades coordinadas que le permiten a la entidad identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en cada uno de sus procesos (Función Pública, 2015). Se realiza a través de la elaboración, implementación y seguimiento de un Mapa de Riesgos de Corrupción que debe ser diseñado conforme a la Política de Administración de Riesgos adoptada por la ESAP, consultado y divulgado con la ciudadanía y grupos de interés, y debe tener un monitoreo y seguimiento oportuno. En el marco de este componente la ESAP ajustó su Mapa de Riesgos Institucional para la vigencia 2020 y por consiguiente, se incluye para esta vigencia como parte de este documento.

**Mapa de Riesgos de Corrupción:** Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes a cada uno de los procesos de la entidad.

**Mapa de Riesgos Institucional:** Su objetivo es identificar los riesgos inherentes a cada uno de los procesos de la entidad.

### Metodología:

La elaboración de los mapas de Riesgos de Corrupción e Institucional fue liderado por la Oficina Asesora de Planeación y se construyó de manera participativa con cada uno de los procesos. La metodología se diseñó con base en cinco (5) fuentes de información principales:





- 7.1.1. El conocimiento y experticia de los participantes de las áreas
- 7.1.2. El Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción para la vigencia 2019
- 7.1.3. Los seguimientos efectuados por la Oficina de Control Interno de la ESAP
- 7.1.4. La Política de Administración de Riesgos de la ESAP
- 7.1.5. La Metodología para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en las entidades públicas, elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con apoyo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### **Componentes de la Metodología**

La metodología se implementó en tres fases que se desarrollaron del 20 de noviembre de 2019 al 19 de diciembre de 2019.

#### **Fase I: Diseño de los mapas de Riesgos de Corrupción e Institucional**

Esta primera fase se desarrolló a través de “grupos focales” previamente designados por cada uno de los líderes del proceso con el fin de identificar de manera concreta las necesidades de los procesos, el contexto interno y externo que los afecta y los riesgos que tienen implicaciones directas en el cumplimiento de sus objetivos.

Los talleres se realizaron en un tiempo estimado de dos (2) horas por cada proceso y contaron con la participación de máximo cinco (5) participantes. La agenda de los talleres fue la siguiente.

1. Introducción. Presentación general del ejercicio, su importancia y alcance
2. Guía. Revisión de los principales elementos de la Guía. Planteamiento de rúbricas de observación del mapa actual
3. Riesgos. Presentación de los riesgos actuales, discusión y elaboración de los nuevos riesgos
4. Causas / Consecuencias. Presentación de la situación actual y elaboración de los nuevos elementos
5. Valoración. Determinación conjunta de Probabilidad e Impacto de los nuevos riesgos
6. Controles. Presentación de los controles actuales, discusión y elaboración de los nuevos controles
7. Compromisos y cierre

#### **Fase II: Construcción de los mapas de Riesgos de Corrupción e Institucional**

En esta fase las ideas obtenidas de los grupos focales se plasmaron en la matriz de riesgos institucional y de corrupción establecida para tal fin. Los mapas de Riesgos de Corrupción e Institucional se diligenciaron de acuerdo con los lineamientos establecidos en la Política de Administración de Riesgos de la ESAP y con la Metodología para la





Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en las entidades públicas, elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, con apoyo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

### Fase III: Valoración y Resultados

Esta última fase corresponde al envío de la versión preliminar de los mapas de Riesgos de Corrupción e Institucional a todos los líderes del proceso. Los ajustes requeridos contaron con la asesoría del profesional de la Oficina Asesora de Planeación designado para tal fin. Los instrumentos deben ser divulgados para consulta ciudadana y posteriormente aprobados en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional para su publicación definitiva el día 31 de enero de 2020.

### Establecimiento del Contexto

Los procesos identificaron factores asociados a los contextos externo, interno y del proceso así:

Contexto Externo	Políticos	El cambio de gobierno es un factor que genera inestabilidad en los procesos y afecta el logro de sus objetivos. Está asociado a causas como la ausencia de la sostenibilidad de las políticas, los cambios en el direccionamiento estratégico y en la planeación estratégica de la entidad.
	Legales y Reglamentarios	Cambios en la normatividad externa (Leyes, Decretos, Ordenanzas y Acuerdos) que afecta el desarrollo sostenible de los procesos.
Contexto Interno	Personal	El recurso humano de los procesos está en su mayoría conformado por contratistas y no por funcionarios de planta, incluso algunos carecen de ellos. Por consiguiente, la alta rotación de personal y la falta de garantías para dar continuidad a la ejecución de programas y proyectos, afecta el logro del objetivo de los procesos.
	Tecnología	Los sistemas constituyen el eje de trabajo de varios procesos que requieren de su correcto funcionamiento para garantizar el cumplimiento del objetivo. Sin embargo, hacen falta mayores garantías para la protección e integridad de los datos y la disponibilidad de los mismos. Adicionalmente no se realiza mantenimiento y backup periódico a los sistemas de información.





Contexto del Proceso	Comunicación Interna	Existen asimetrías de información entre las dependencias que conforman los procesos y entre los diferentes procesos, lo que debilita el flujo de información.
	Diseño del Proceso	No hay claridad en la descripción del alcance y objetivos del proceso.
	Interacciones con otros procesos	No existe una relación articulada con otros procesos.
	Activos de seguridad digital del proceso	La falta de controles para garantizar la seguridad de la información y de los aplicativos utilizados por la entidad está relacionado con el riesgo de pérdida de la información. Por lo que se deben establecer las acciones pertinentes que garanticen el funcionamiento interno de los procesos cuando existan fallas en los sistemas.

### Consideraciones sobre los mapas de Riesgos de Corrupción e Institucional 2020

Algunos de los riesgos que fueron establecidos durante el año 2019 para cada uno de los procesos no corresponden a “la posibilidad de ocurrencia de algún evento que tendrá impacto sobre el cumplimiento de los objetivos, expresados en términos de probabilidad e impacto” (Función Pública 2015). Por lo tanto, la primera actividad realizada en el marco de los talleres, adelantados con los funcionarios y contratistas designados fue la revisión y valoración de los riesgos y controles vigentes a la fecha.

De este primer ejercicio se evidenció que muchos de los riesgos que habían sido identificados corresponden realmente a causas y consecuencias de un riesgo inherente al proceso, y que los controles eran evidencias que no podían considerarse como una acción de mitigación para disminuir el impacto o la probabilidad del riesgo inherente identificado.





Por lo anterior, fue necesario identificar nuevamente los riesgos e incorporar los anteriores a las causas o consecuencias de los mismos lo que no implica que los riesgos de la vigencia anterior hayan desaparecido. En consecuencia, se rediseñaron los controles de tal manera que cumplieran su objetivo de prevenir o detectar la materialización de un riesgo de proceso o de corrupción identificado.

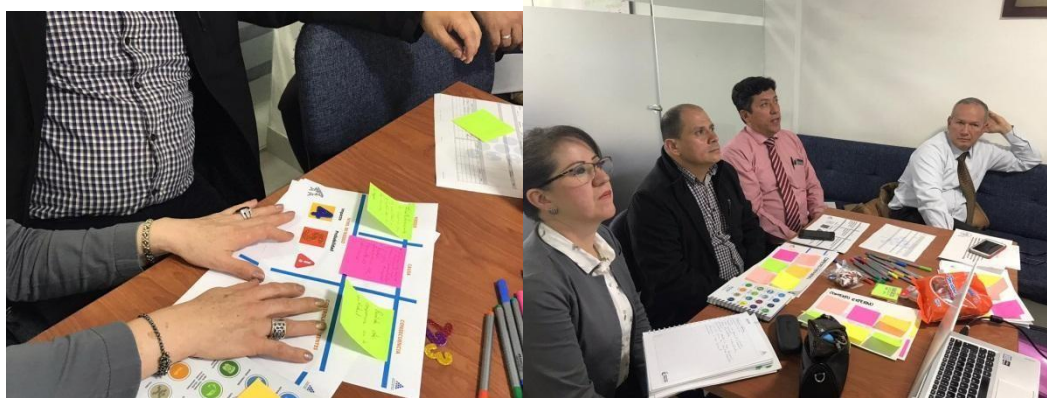
La Escuela Superior de Administración Pública cuenta con los mapas de Riesgos de corrupción e Institucional que describe las situaciones que por sus características pueden afectar el cumplimiento de su misionalidad. El monitoreo y seguimiento de los controles está a cargo de los líderes de los procesos que conforman la primera línea de defensa, quienes deben asegurarse de implementar las acciones de mitigación y reportar a la segunda línea de defensa, quien es la encargada de difundir y asesorar en la implementación de la Política de Administración de riesgo.

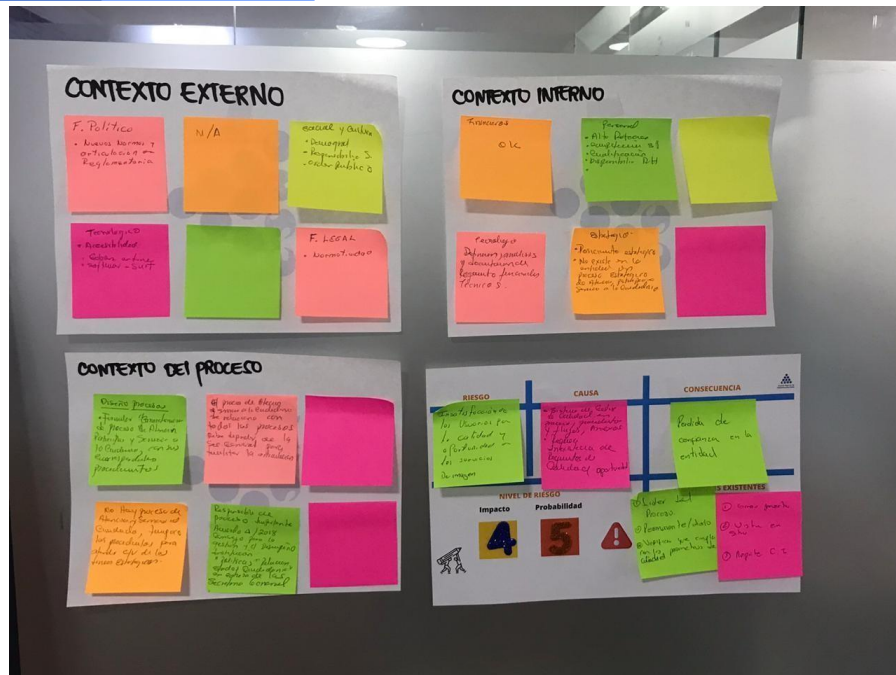
### **Evaluación de los mapas de Riesgos de Corrupción e Institucional**

Le corresponde a la Oficina de Control Interno realizar evaluación independiente sobre la gestión del riesgo en la ESAP y verificar, por medio de auditorías, el cumplimiento de los controles de mitigación de los riesgos identificados. Esta evaluación debe incluirse como parte del Plan Anual de Auditorías.

### **Desarrollo de Talleres**

Entre el 16 de noviembre y el 19 de diciembre se realizaron los talleres descritos en la metodología con todas las áreas de la organización.





Fuente: Talleres con los procesos

### Política de Administración de Riesgos

La Política de Administración de Riesgos tiene por objetivo establecer las directrices generales para la gestión de los riesgos a los que puede enfrentarse la Escuela Superior de Administración Pública -ESAP- en el marco de sus actuaciones, y garantizar de forma razonable que se alcancen los objetivos institucionales para cumplir con su misión y visión.

La ESAP, en concordancia con el Sistema Integrado de Gestión, y de acuerdo a los requerimientos legales y normativos, se compromete a implementar acciones para la administración de los riesgos con el fin de garantizar una gestión pública que responda a las diversas necesidades y expectativas de los usuarios y partes interesadas a través de la identificación de los riesgos por procesos y de corrupción y del análisis de los mismos, siguiendo la metodología emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en su versión vigente.

Por otra parte, la Alta Dirección en cumplimiento de lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, y ratificando su compromiso de lucha contra la corrupción, lidera el diseño y la implementación de esta Política y se encarga de suministrar los lineamientos que favorezcan una adecuada gestión del riesgo y el consecuente logro de los objetivos institucionales; además define el marco general bajo el cual se define la gestión del riesgo y el control y supervisa su cumplimiento en coordinación con la oficina de Control Interno.



## 7.2. Componente II. Racionalización de Trámites

La Política de Racionalización de Trámites se encuentra dentro de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados para garantizar la mejora de la relación entre la Estado y la ciudadanía. Implica disminución de costos, disminución de requisitos para llevar a cabo el trámite, disminución de tiempos de ejecución de trámites, evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación y ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias y documentos, entre otros (Función Pública, 2015)

El proceso de racionalización de trámites tiene cinco (5) pasos previos importantes (Función Pública, 2015):

- (i) Identificar y priorizar los trámites y procedimientos
- (ii) Identificar las acciones e incluir en la Estrategia Antitrámites
- (iii) Identificar recursos necesarios y cronograma para la implementación de las acciones
- (iv) Registrar la Estrategia de Racionalización de Trámites en el SUIT
- (v) Hacer seguimiento y dar a conocer los beneficios de la racionalización que obtienen los servidores y usuarios

La ESAP identificó una (1) acción de racionalización del proceso de Asesoría y Consultoría en temas de Administración Pública, liderado por la Subdirección de Proyección Institucional. La acción de racionalización consiste en una mejora tecnológica que le permite al usuario registrar su solicitud y obtener un código de seguimiento que le permita consultar el estado de su trámite.

La acción está programada para implementarse entre el 01 de febrero y el 15 de diciembre de 2020, para garantizar que el ciudadano tenga la posibilidad de conocer en cualquier momento el estado de su solicitud.

## 7.3. Componente III. Rendición de Cuentas

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión el proceso de rendición y petición permanente de cuentas tienen por objetivo facilitar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión pública. El proceso está conformado por tres elementos principales que deben cumplir las entidades para garantizar el ejercicio del control social sobre la gestión de lo público.

7.3.1. Información: Dar a conocer públicamente las decisiones que se toman al interior de la administración, los resultados y los avances de la gestión.



- 7.3.2. Diálogo: Garantizar un diálogo en doble vía que permita que los grupos de interés y de valor identifiquen los temas sobre los que quieren profundizar y hagan preguntas sobre la administración. Además, supone la generación de escenarios para garantizar que el ejercicio se realiza de forma permanente.
- 7.3.3. Responsabilidad e incentivos: Definir mecanismos de mejora al interior de los planes institucionales para dar respuesta a los resultados de la gestión, en atención con los compromisos que surgen de los espacios de diálogo con la ciudadanía.

El componente de rendición de cuentas tiene cuatro (4) subcomponentes, en los cuales la ESAP estableció actividades de la siguiente manera:

- a. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible. Las actividades definidas por la ESAP en este subcomponente están orientadas a garantizar la divulgación proactiva de información en lenguaje ciudadano a través de los canales de rendición de cuentas dispuestos en la página web, además de divulgar el documento de caracterización de usuarios y grupos de interés de la ESAP.
- b. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones. Las actividades están relacionadas con la preparación y el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas, el diseño de encuestas para que la ciudadanía priorice los temas a tratar en el escenario principal de rendición de cuentas y la realización de diálogos ciudadanos.
- c. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas. Como parte de la responsabilidad y los incentivos se desarrollan talleres de sensibilización sobre la importancia del proceso y el uso de redes sociales como espacios de interacción claves con la ciudadanía.
- d. Evaluación y Retroalimentación de la Gestión Institucional. Las actividades están enfocadas en garantizar que la audiencia pública de rendición de cuentas tenga los instrumentos de seguimiento y monitoreo adecuados para realizar una evaluación de la estrategia y garantizar el correcto desarrollo de los escenarios de diálogo en doble vía con la ciudadanía en ejercicio del control social.

#### 7.4. Componente IV. Atención al Ciudadano

Este componente tiene por objetivo garantizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que ofrecen las entidades públicas, mejorar la relación con el ciudadano y fortalecer los canales de comunicación. El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, estableció al ciudadano como eje central de la gestión pública.





El componente de atención al ciudadano tiene cinco (5) subcomponentes:

- 7.4.1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico. Las actividades están relacionadas con el fortalecimiento del nivel de importancia que tiene el proceso de atención al ciudadano al interior de la entidad como la presentación de los informes de seguimiento a la gestión de las PQRS en la ESAP, con el objetivo de garantizar el flujo de información entre el grupo de atención al ciudadano y la Alta Dirección para la facilitar la toma de decisiones y la identificación de acciones de mejora.
- 7.4.2. Fortalecimiento de los canales de atención. Las actividades de este componente tienen por objetivo fortalecer los medios y escenarios a través de los cuales la entidad interactúa con la ciudadanía y sus grupos de interés para la atención de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, trámites y servicios. Para ello, se propone la actualización y divulgación de los protocolos para la atención al ciudadano, el diseño y divulgación del protocolo para la atención a requerimientos a través de redes sociales, el protocolo para la atención a denuncias de actos de corrupción y mecanismos de protección al denunciante y, la participación en ferias de servicio al ciudadano.
- 7.4.3. Talento humano. La cualificación de los servidores públicos que participan del proceso de atención a la ciudadanía constituye la actividad más importante para el fortalecimiento y mejoramiento del servicio al ciudadano, porque los servidores públicos son quienes facilitan el acceso a los bienes y servicios de la entidad. Entre las acciones identificadas en este componente se encuentran la realización de capacitaciones en cultura del servicio al ciudadano y la formación en lengua de señas.
- 7.4.4. Normativo y procedimental. Comprende las acciones relacionadas con el deber de la ESAP de garantizar la documentación de sus procesos y procedimientos. Se destaca el diseño del procedimiento para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias, y el desarrollo de talleres sobre la Ley 1755 de 2015 sobre tipologías de los requerimientos.
- 7.4.5. Relacionamiento con el ciudadano. Este componente agrupa las actividades que dan cuenta de la gestión de la entidad para conocer a sus grupos de interés, sus expectativas, intereses y percepción sobre la gestión de la ESAP. Para desarrollar este componente se propone realizar informes periódicos sobre la satisfacción ciudadana frente a la prestación de servicios por parte de la ESAP y elaborar y adoptar una Política para la Protección de Datos Personales.



## 7.5. Componente V. Transparencia y Acceso a la Información Pública

El derecho de acceso a la información pública constituye una de las acciones más importantes que le permiten tomar decisiones acertadas con base en datos y evidencia, y a la ciudadanía participar de manera más activa en la gestión de la entidad y ejercer su derecho al control social. La Ley 1712 de 2014 establece diez (10) principios para la garantía del derecho entre los que se encuentran divulgación proactiva de la información, buena fe, veracidad, celeridad, uso responsable y calidad. Por lo anterior, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión incluye esta política en la dimensión de Información y Comunicación, dado que permite la articulación interna en el ciclo de gestión y la garantía del derecho a la información pública.

Este componente tiene cinco (5) subcomponentes relacionados con:

- 7.5.1. **Transparencia Activa.** Está relacionado con el principio de divulgación activa de información de calidad, veraz y accesible. Implica el desarrollo de acciones encaminadas a garantizar que los contenidos mínimos de información pública se encuentren disponibles y se generen datos abiertos para acceso de toda la ciudadanía.
- 7.5.2. **Transparencia Pasiva.** Hace referencia a la obligación de la entidad de dar respuesta a las solicitudes de información pública realizada por los ciudadanos y garantizar el acceso a la información. Las acciones del componente tienen por objetivo cumplir con el principio de responsabilidad, gratuidad y oportunidad de la información.
- 7.5.3. **Instrumentos de Gestión de Información.** Este componente tiene por objetivo garantizar que el acceso a la información pública tenga soporte en tres (3) instrumentos de gestión que facilite su disposición a la ciudadanía. Por ende, se desarrollan acciones relacionadas con el ajuste y adopción del Registro de Activos de Información, el Esquema de Publicación de Información y el Índice de Información Clasificada y Reservada, todos articulados con el Programa de Gestión Documental de la ESAP.
- 7.5.4. **Criterio Diferencial de Accesibilidad.** Este componente comprende acciones para garantizar la adecuación de los canales electrónicos de acceso a la información pública para personas en condición de discapacidad, en cumplimiento del criterio diferencial de accesibilidad a la información pública.
- 7.5.5. **Monitoreo del Acceso a la Información Pública.** Tiene el objetivo de crear mecanismos para realizar seguimiento al estado de implementación de la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la información pública. Para ello, la ESAP propone la elaboración y divulgación de informes cuatrimestrales de seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.





## 7.6. Componente VI. Iniciativas Adicionales

Este componente incluye todas las medidas adicionales consideradas por la entidad para garantizar la transparencia en los procesos de gestión pública, el fortalecimiento de la integridad y la lucha contra la corrupción, como el desarrollo de acciones para la divulgación y apropiación del Código de Integridad y la elaboración y adopción de una Política para la Identificación y Gestión de Posibles Conflictos de Intereses.

## 8. Aprobación

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, en su versión 1, con su respectivo Mapa de Riesgos fue aprobado en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional realizado el día 27 de diciembre de 2019.

Teniendo en cuenta las disposiciones establecidas en la Circular Conjunta N° 100 - 006 de 2019, se presentaron a consideración del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, las acciones requeridas para incluir en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, cuya aprobación en sesión del 17 de marzo de 2020, se constituyen en la versión 2 del presente Plan.

Toda vez que la normativa aplicable vigente prevé que el presente Plan puede ser ajustado cuando se considere necesario, en atención a solicitud expresa de la Oficina de Control Interno de la Entidad, debidamente justificada, se ajustó la actividad y producto establecidos a su cargo en el Componente 1 del PAAC, a partir de lo cual se generó la versión 3 del mismo, aprobada en sesión del 01 de julio de 2020.

## 9. Consideración final

Este documento recoge las acciones e iniciativas que implementará la ESAP durante el 2020 para desarrollar su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Las actividades relacionadas en los seis (6) componentes se encuentran articuladas con el contexto estratégico de la entidad y están dirigidos a fortalecer la gestión pública de la Escuela, fortalecer su capacidad institucional y mitigar la probabilidad de materialización de riesgos de corrupción.

## Fuentes consultadas

Departamento Administrativo de la Función Pública (2019). Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el marco del MIPG. Recuperado de: <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/plan-anticorrupcion>

Departamento Administrativo de la Función Pública (2018). Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas.

Escuela Superior de Administración Pública. Política de Administración de Riesgos 2019.





Escuela Superior de Administración Pública. Informes de Seguimiento al Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano 2019- Oficina de Control Interno.

Secretaría de la Transparencia (2015). Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### Control de Cambios

Versión	Fecha	Naturaleza
01	27/12/2019	Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2020. Aprobado en sesión del CIGD del 27 de diciembre de 2019.
02	17/03/2020	Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2020, en cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Circular Conjunta N° 100 - 006 de 2019. Aprobado en sesión del CIGD del 17 de marzo de 2020.
03	01/07/2020	Actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2020, a solicitud de la Oficina de Control Interno de la Entidad. En el Componente 1, Subcomponente 5, la Actividad a cargo de la Oficina de Control Interno, se ajustó según lo solicitado, quedando su descripción así: Actividad: “Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción según la normatividad vigente.”; y Producto o Meta: “Informes de seguimiento al mapa de riesgos de corrupción.”. Adicionalmente se hicieron correcciones en las fechas finales de dos actividades, las cuales por error estaban fijadas para culminar en 2019. Así mismo, se corrigió la fecha final de la actividad relacionada con la Estrategia de Rendición de Cuentas, ajustándola a 31 de diciembre de 2020, como quiera que el alcance de esta actividad abarca la implementación de la Estrategia, y la fecha fin establecida inicialmente era 30 de junio de 2020, lo cual debía ser corregido, toda vez que la implementación de la estrategia se debe dar durante toda la vigencia. Se corrigieron errores de numeración de las actividades. Aprobado en sesión del CIGD del 01 de julio de 2020.



Componente 1. Gestión de Riesgos													
Subcomponente				Actividades			Producto o Meta			Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	
Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción				1.1.1	Divulgar la Política de Administración de Riesgos			Divulgación de la Política de Administración de Riesgos			Oficina Asesora de Planeación	15/02/2020	30/04/2020
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción				1.2.1	Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción			Mapa actualizado			Oficina Asesora de Planeación- Lideres de Proceso	01/11/2020	31/12/2020
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación				1.3.1	Publicar en el portal web el Mapa de Riesgos de Corrupción para consulta ciudadana			Mapa divulgado			Oficina Asesora de Planeación	03/02/2020	30/04/2020
Subcomponente 4. Monitoreo y Revisión				1.4.1	Realizar monitoreo a la gestión de riesgos de corrupción			Informe de monitoreo a la gestión de riesgos de corrupción			Oficina Asesora de Planeación	01/08/2020	31/12/2020
Subcomponente 5. Seguimiento				1.5.1	Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción según la normatividad vigente			Informes de seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción			Oficina de Control Interno	01/05/2020	31/12/2020
Componente 2. Racionalización de Trámites													
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN				
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Justificación	Responsable	Fecha inicio	Fecha final racionalización	
Único	31351	Asesoría y consultoría en temas de Administración Pública	Inscrito	El usuario envía a través de varios medios (correo electrónico, presencial, correo certificado, telefonico, sistema de PQRS, etc) una solicitud de asesoría o asistencia técnica. El usuario no cuenta con una herramienta que le permita hacer seguimiento al estado de su solicitud	Implementación de una herramienta tecnologica que permite al usuario registrar su solicitud y obtener un codigo de seguimiento que le permita consultar el estado de su trámite.	Tener la certeza de que su solicitud fue recibida por la dependencia correspondiente y la posibilidad de hacer seguimiento al estado de su solicitud.	Tecnologica	Trámite total en línea	Dado que en la ejecución de las pruebas a la herramienta se identificaron fallas, se requiere de un proceso de corrección, ejecución nuevamente de pruebas, validaciones y entrega para su puesta en funcionamiento a los usuarios.	Subdirección de Proyección Institucional	01/02/2020	15/12/2020	
Componente 3. Rendición de Cuentas													
Subcomponente				Actividades			Producto o Meta			Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible				3.1.1	Divulgar el documento de caracterización de usuarios y grupos de interés de la ESAP			Un documento divulgado			Oficina Asesora de Planeación	03/02/2020	01/05/2020

Componente 3. Rendición de Cuentas						
Subcomponente	Actividades	Producto o Meta	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	3.1.2	Divulgar proactivamente para consulta ciudadana el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el Plan de Acción Institucional y el Informe de Gestión de la Entidad.	Tres documentos divulgados	Oficina Asesora de Planeación	03/02/2020	01/05/2020
	3.1.3	Mantener actualizada la información de rendición de cuentas en el botón de la página web.	Información actualizada en el botón de rendición de cuentas de la página web	Oficina Asesora de Planeación	03/02/2020	31/12/2020
	3.1.4	Elaborar , publicar y divulgar tres (3) documentos en lenguaje ciudadano (infografías, presentaciones o boletines) dirigidos a los ciudadanos y grupos de interés sobre la gestión de la ESAP.	Tres documentos elaborados, publicados y divulgados	Oficina Asesora de Planeación-Comunicaciones	01/05/2020	31/12/2020
	3.1.5	Elaborar y publicar un informe individual de rendición de cuentas con corte a 31 de diciembre de 2019	Un informe publicado	Equipo para el Sistema de Rendición de Cuentas para la implementación del Acuerdo de Paz	23/01/2020	30/03/2020
	3.1.6	Producir y documentar trimestralmente, la información sobre los avances de la gestión en la implementación del Acuerdo de Paz.	Cuatro informes publicados	Equipo para el Sistema de Rendición de Cuentas para la implementación del Acuerdo de Paz	23/01/2020	30/12/2020
	3.1.7	Diseñar e implementar una estrategia de divulgación de los avances de la Entidad respecto a la implementación del Acuerdo de Paz.	Estrategia implementada	Equipo para el Sistema de Rendición de Cuentas para la implementación del Acuerdo de Paz	23/01/2020	30/12/2020
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	3.2.1.	Realizar una audiencia pública de rendición de cuentas	Una audiencia pública de rendición de cuentas realizada	Lidera Dirección General y OAP con apoyo de todos los procesos y Direcciones Territoriales ESAP	01/08/2020	31/12/2020
	3.2.2.	Actualizar e implementar la Estrategia de Rendición de Cuentas de la ESAP	Una Estrategia de Rendición de Cuentas actualizada e implementada	Oficina Asesora de Planeación	01/03/2020	31/12/2020
	3.2.3	Diseñar y aplicar la encuesta para conocer los temas a priorizar en la audiencia pública de rendición de cuentas de la ESAP y divulgarla a través de la página web y de las redes sociales.	Una encuesta diseñada, divulgada y aplicada	Lidera Oficina Asesora de Planeación con apoyo de la Oficina de Comunicaciones	01/08/2020	31/12/2020
	3.2.4	Elaborar una matriz de consolidación de los resultados de la encuesta aplicada para priorizar los temas de la audiencia pública de rendición de cuentas	Una matriz elaborada	Oficina Asesora de Planeación	01/09/2020	31/12/2020
	3.2.5	Convocar y realizar un Diálogo Ciudadano previo a la audiencia pública de rendición de cuentas	Un Diálogo Ciudadano realizado	Lidera OAP con apoyo de Dirección General y las Áreas Sede Central y Direcciones Territoriales. ESAP	01/08/2020	31/12/2020
	3.2.6	Diseñar e implementar espacios de diálogos nacionales y territoriales con base en los lineamientos del MURC, de acuerdo con el cronograma establecido por el SIRCAP.	Espacios de diálogo nacional implementados	Equipo para el Sistema de Rendición de Cuentas para la implementación del Acuerdo de Paz	01/08/2020	31/12/2020

Componente 3. Rendición de Cuentas						
Subcomponente	Actividades		Producto o Meta	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas	3.3.1	Realizar y divulgar por redes sociales un podcast semestral, de máximo 4 minutos, en la que el director de cada sede informe a la ciudadanía los tres elementos mas importantes que sucedieron en su jurisdicción en cada semestre	32 podcast al año divulgados por redes sociales	Lidera la Oficina Asesora de Planeación - con apoyo de la Dirección General, Comunicaciones - Direcciones Territoriales ESAP	01/08/2020	31/12/2020
	3.3.2	Realizar dos talleres de sensibilización sobre el proceso permanente de petición y rendición de cuentas con las dependencias y Direcciones Territoriales	Dos talleres realizados	Oficina Asesora de Planeación	03/02/2020	31/12/2020
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación de la Gestión Institucional	3.4.1	Realizar y divulgar el informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas	Un informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas de la ESAP	Oficina Asesora de Planeación	01/09/2020	31/12/2020
	3.4.2	Elaborar un documento de respuesta a las preguntas efectuadas por la ciudadanía durante la audiencia pública de rendición de cuentas	Un documento elaborado y publicado	Oficina Asesora de Planeación	02/09/2020	31/12/2020
Componente 4. Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Producto o Meta	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	4.1.1	Presentar ante el Comité Directivo el informe trimestral de la gestión de las PQRSD	4 informes presentados	Secretaría General	01/05/2020	31/12/2020
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	4.2.1	Actualizar y divulgar el protocolo de servicio al ciudadano	Un protocolo de servicio al ciudadano actualizado y divulgado	Secretaría General	03/02/2020	01/05/2020
	4.2.2	Diseñar y divulgar un protocolo para la recepción y atención de requerimientos a través de redes sociales	Un protocolo para la atención de requerimientos a través de redes sociales diseñado y divulgado	Secretaría General	03/02/2020	01/05/2020
	4.2.3	Actualizar y divulgar el Portafolio General de Servicios	Un Portafolio General de Servicios actualizado y divulgado	Secretaría General	03/02/2020	01/05/2020
	4.2.4	Diseñar y divulgar un protocolo para la atención de denuncias de actos de corrupción y mecanismos de protección al denunciante.	Un protocolo diseñado y divulgado	Secretaría General	03/02/2020	01/05/2020
	4.2.5	Participar en Ferias de Servicio al Ciudadano de la ESAP	Una Feria de Servicios realizada	Secretaría General	01/07/2020	31/12/2020

Componente 4. Atención al Ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Producto o Meta	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Subcomponente 3 Talento humano	4.3.1	Realizar dos capacitaciones en formación en lengua de señas.	Dos capacitaciones en formación de lengua de señas	Secretaría General	01/08/2020	31/12/2020
	4.3.2	Incluir y realizar dos capacitación de cultura de servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación	Dos capacitaciones de servicio al ciudadano incluida en el PIC incluida y realizada	Secretaría General	01/05/2020	31/12/2020
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.4.1	Realizar un taller sobre sobre la Ley 1755 de 2015 (tipologías de los requerimientos ciudadanos)	Un taller realizado	Secretaría General con apoyo de Talento Humano	01/05/2020	31/12/2020
	4.4.2	Diseñar un procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias	Un procedimiento diseñado	Secretaría General	03/02/2020	01/05/2020
Subcomponente 5 Relación con el ciudadano	4.5.1	Realizar informes periódicos de medición de la satisfacción ciudadana frente a los servicios prestados	Informes realizados y presentados	Secretaría General	03/02/2020	31/12/2020
	4.5.2	Elaborar, adoptar y divulgar una Política para el Tratamiento de Datos Personales de la ESAP	Una Política elaborada, adoptada y divulgada	Secretaría General con apoyo de Jurídica y Oficina de Sistemas	03/02/2020	01/09/2020
Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Producto o Meta	Responsable	Fecha de inicio	Fecha fin
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	5.1.1	Mantener actualizada la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Información mínima requerida a publicar actualizada	Secretaría General	03/02/2020	31/12/2020
	5.1.2	Actualizar y divulgar los datos abiertos en el portal destinado para ello	Información de datos abiertos publicada	Oficina de Sistemas e Informática	01/05/2020	30/11/2020
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	5.2.1	Incluir un acápite sobre las solicitudes de información pública que ingresan a la entidad en el Informe trimestral de seguimiento a las PQRS	Un informe elaborado y publicado	Secretaría General	01/05/2020	31/12/2020
	5.2.2	Publicar en la página web de la entidad el link al formulario de solicitudes de información pública con identificación reservada de la PGN	Un link publicado	Secretaría General	03/02/2020	31/12/2020

Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Producto o Meta	Responsable	Fecha de inicio	Fecha fin
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	5.3.1	Ajustar y aprobar el Registro de activos de información	Un Registro de activos de información ajustado aprobado	Secretaría General con apoyo de Oficina de Sistemas e Informática	03/02/2020	31/07/2020
	5.3.2	Ajustar, aprobar y divulgar el esquema de publicación de información	Un esquema de publicación de información ajustado y aprobado	Secretaría General con apoyo de Oficina Asesora de Planeación	03/02/2020	31/07/2020
	5.3.3	Ajustar, aprobar y divulgar el Índice de información clasificada y reservada	Un Índice de Información Clasificada y Reservada ajustado y aprobado	Secretaría General - Oficina Asesora Jurídica	03/02/2020	31/07/2020
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	5.4.1	Adecuar canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad.	Canales electrónicos de información adecuados para personas en condición de discapacidad	Comunicaciones	03/02/2020	31/12/2020
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.5.1	Realizar y publicar informes semestrales de seguimiento al Estado de Implementación de la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública	2 informes de seguimiento realizados y publicados	Secretaría General	01/08/2020	31/12/2020
Componente 6. Iniciativas adicionales						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Fin
Subcomponente 1. Iniciativas Adicionales	6.1.1	Diseñar y adoptar una Política para la Identificación y Gestión de posibles conflictos de Intereses	Una Política de Conflictos de Interés adoptada y aprobada	Talento Humano	01/04/2020	31/07/2020
	6.1.2	Diseñar e implementar una estrategia de apropiación del Código de Integridad	Una estrategia diseñada e implementada	Talento Humano	03/02/2020	31/12/2020