



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

Informe de monitoreo

Primer cuatrimestre 2021

Oficina de Planeación
Mayo de 2021



Escuela Superior de
Administración Pública



Contenido

INTRODUCCIÓN 4

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 4

Componente 1 Gestión del Riesgo de Corrupción 4

Componente 2 Racionalización de Trámites 4

Componente 3 Rendición de Cuentas 5

Componente 4 Atención al Ciudadano..... 5

Componente 5 Transparencia y Acceso a la Información Pública 6

Componente 6 Iniciativas Adicionales..... 6

METODOLOGÍA DEL MONITOREO 6

RESULTADOS DEL MONITOREO..... 6

Resultados: Componente 1 Gestión del Riesgo de Corrupción 7

Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos..... 7

Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de corrupción. 9

Subcomponente 3: Consulta y divulgación. 10

Subcomponente 4: Monitoreo y revisión..... 12

Subcomponente 5: Seguimiento 12

Resultados: Componente 2 Racionalización de Trámites 12

Resultados: Componente 3 Rendición de Cuentas..... 13

Subcomponente 1: Información de Calidad y en Leguaje Comprensible 13

Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones 14

Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas 15

Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional..... 15

Resultados: Componente 4 Atención al Ciudadano 16

Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico 16

Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención..... 17

Subcomponente 3: Talento Humano 18

Subcomponente 4: Normativo y procedimental 18

Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano 19

Resultados: Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información 20

Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa 20

Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva 22

Subcomponente 3: Elaboración de los instrumentos de gestión de la información 22





Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad	23
Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública.....	24
Componente 6: Iniciativas adicionales.	24
Subcomponente 1: Iniciativas adicionales.....	24
CONCLUSIONES FINALES	25





INTRODUCCIÓN

En este documento se presentan los resultados del monitoreo realizado a los avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 de la Escuela Superior de Administración Pública con corte a 31 de abril del 2021, según los seis componentes relacionados en el mismo, a partir de los cuales se formuló el Plan, en cumplimiento de lo estipulado en el Decreto 1081 de 2015 en su artículo 2.1.4.6. que de manera explícita señala “... el monitoreo estará a cargo del Jefe de Planeación o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.”

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

En el cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” la Escuela Superior de Administración Pública comprometida contra la corrupción y el fomento de la integridad pública formuló y publicó en la página web el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC para la vigencia 2021, el cual constituye una herramienta de control de la gestión institucional que busca promover la transparencia e integridad y disminuir los riesgos de corrupción en la Entidad mediante una constante rendición de cuentas frente a la ciudadanía para garantizar la entrega de servicios de calidad.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la ESAP está integrado por seis (6) componentes 1. Gestión del Riesgo de Corrupción, 2. Racionalización de Trámites, 3. Rendición de Cuentas, 4. Atención al Ciudadano, 5. Transparencia y 6. Iniciativas Adicionales de lucha contra la corrupción.

Componente 1 Gestión del Riesgo de Corrupción

Este componente es un conjunto de actividades que permiten a la Entidad identificar, analizar y mitigar los riesgos de corrupción mediante la elaboración e implementación de un Mapa de Riesgos Institucional (compuesto por los riesgos de Corrupción, de proceso y de seguridad de la información) diseñado conforme a la Política de Administración de Riesgos adoptada por la Escuela, el cual, a su vez, cuenta con una actividad de monitoreo y seguimiento oportuno y adecuado.

Componente 2 Racionalización de Trámites

La Política de Racionalización de Trámites busca mejorar la relación entre la Estado y la





ciudadanía; esto a través de menores costos, menos requisitos de trámite, disminución de tiempos de ejecución de los trámites y evitar el desplazamiento innecesario del ciudadano a las ventanillas de atención.

En el caso de la Escuela Superior de Administración Pública, se identificó una acción de racionalización en el proceso de Asesoría y Asistencia Técnica liderado por la Subdirección Nacional de Proyección Institucional, la cual consiste en realizar una mejora tecnológica durante la vigencia 2021, que permita al usuario registrar su solicitud y obtener un código de seguimiento para consultar el estado de su trámite, sin necesidad de acercarse a las ventanillas de atención de la Escuela.

Componente 3 Rendición de Cuentas

El proceso de rendición de cuentas tiene por objeto facilitar la interacción con la ciudadanía y retroalimentación a la misma sobre la gestión pública de la Escuela, mediante información pública de las decisiones, avances y resultados de la administración, diálogo en doble vía y responsabilidad al definir los mecanismos de mejora según los compromisos que surjan de los espacios de rendición con la ciudadanía.

Subcomponentes:

1. Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible.
2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas.
4. Evaluación y Retroalimentación de la Gestión Institucional.

Componente 4 Atención al Ciudadano

Este componente tiene por objeto garantizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que ofrecen de la Escuela, mejorar la relación con el ciudadano y fortalecer los canales de comunicación.

Subcomponentes:

1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico.
2. Fortalecimiento de los canales de atención.
3. Talento humano.
4. Normativo y procedimental.
5. Relacionamiento con el ciudadano.





Componente 5 Transparencia y Acceso a la Información Pública

El derecho de acceso a la información pública es una de las acciones más importantes para la toma de decisiones acertadas, además le permite a la ciudadanía participar en la gestión de la Entidad mediante un control social continuo.

Así mismo, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión incluye esta política en la dimensión de Información y Comunicación, permitiendo la articulación entre la gestión pública y el derecho a la información pública.

Subcomponentes:

1. Transparencia Activa.
2. Transparencia Pasiva.
3. Instrumentos de Gestión de Información.
4. Criterio Diferencial de Accesibilidad.
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública.

Componente 6 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 apropiación del Código de Integridad y la gestión de posibles conflictos de intereses.

METODOLOGÍA DEL MONITOREO

Partiendo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 publicado en el portal web institucional, se desarrolló una matriz en formato Excel dividida según las actividades que componen la estructura de los seis componentes del PAAC y los responsables de cada una de ellas. Seguidamente se envió por correo electrónico institucional a cada responsable la versión aprobada y vigente del Plan, y la matriz diseñada para que fuese diligenciada y remitida con las evidencias del avance de cada actividad a la Oficina de Planeación para posteriormente consolidar el respectivo monitoreo, y realizar el presente informe.

RESULTADOS DEL MONITOREO

A continuación, se presentan los resultados del monitoreo del primer cuatrimestre al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 consolidado a partir del ejercicio descrito anteriormente.





Resultados: Componente 1 Gestión del Riesgo de Corrupción

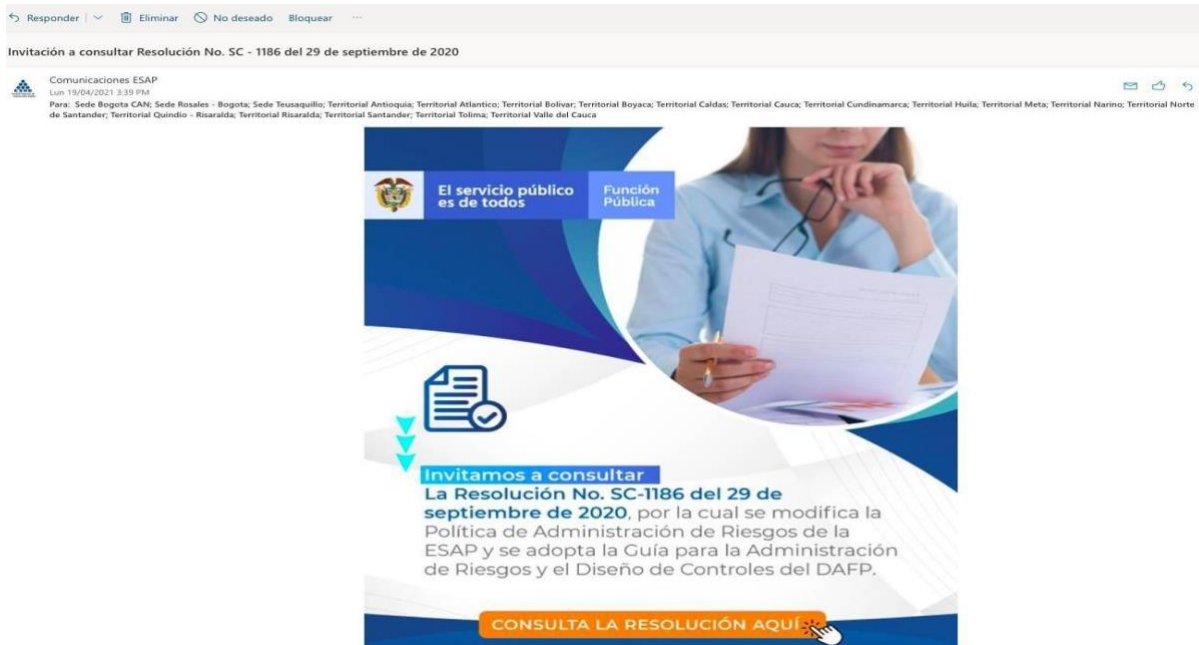
Subcomponente 1: Política de Administración de Riesgos

Actividad 1.1.1: Divulgar la Política de Administración de Riesgos.

Responsable: Oficina de Planeación.

Fecha fin: 30/04/2021

El 15 de febrero de la presente vigencia, la Oficina de Planeación solicitó el diseño de una pieza gráfica para la divulgación y socialización de la Resolución N°1186 del 2020 “Por la cual se modifica la Política de Administración de Riesgos de la ESAP y se adopta la Guía de Administración de Riesgos y Diseño de Controles del DAFP”. De esta forma y, posterior al proceso de aprobación, la Oficina de Planeación con apoyo del Equipo de Comunicaciones mediante correo masivo, gestionó la publicación en los portales oficiales de twitter y Facebook, el 19 de abril de 2021 que permitió la divulgación y socialización de la Resolución N° 1186 del 20 de septiembre de 2020. Tal y como se observa a continuación:





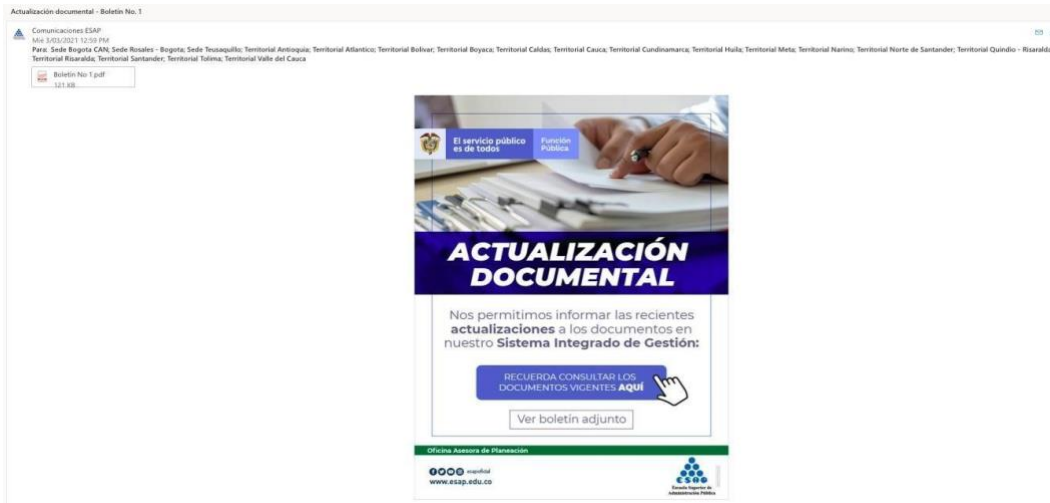
Igualmente, el 14 de abril de la presente vigencia, la Oficina de Planeación solicitó el diseño de una pieza gráfica para la divulgación y socialización de la versión 5 de la Guía de Administración de Riesgos y Diseño de Controles del Departamento Administrativo de la Función Pública, la cual fue adoptada por la ESAP mediante Resolución N° 1186 del 2020. Es así, que posterior al proceso de aprobación, la Oficina de Planeación con apoyo del el Equipo de Comunicaciones gestiono la divulgación de la Guía mediante correo masivo, twitter y Facebook, el 20 de abril de 2021. Tal y como se observa a continuación:



Vigilada MinEducación



Así mismo, el 03 de marzo la Oficina de Planeación con apoyo del el Equipo de Comunicaciones divulgó mediante correo masivo el Boletín N°1 del 2021, en el cual se



evidencian todas las actualizaciones documentales generadas en el Sistema Integrado de Gestión - SIG durante los meses de diciembre 2020, enero 2021 y febrero 2021.

Este boletín de actualización documental especifica que el día 18 de diciembre de 2020 se realizaron las siguientes acciones:

- Eliminación documental:
DC-S-GC-05 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO V2 DC-S-GC-06 GUÍA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS V2
- Actualización documental:
PT-S-GC-05 PROCEDIMIENTO DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS V3 RE-S-GC-22 MATRIZ DE RIESGOS V3

Subcomponente 2: Construcción del Mapa de Riesgos de corrupción.

Actividad 1.2.1: Actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Responsable: Oficina de Planeación – Líderes de proceso.

Fecha fin: 30/04/2021

Sin embargo, y en concordancia con las funciones y competencias de la segunda línea de defensa, la Oficina de Planeación realizó el monitoreo de riesgos a través de mesas de trabajo que iniciaron en el mes de julio 2020 y finalizaron en septiembre de 2020. Estas mesas de trabajo de monitoreo a los riesgos de corrupción y de proceso, se realizaron en conjunto con los líderes de los procesos, como primera línea de defensa.





El objetivo de las mesas fue hacer seguimiento al trabajo que han realizado los líderes de los procesos con el fin de garantizar el adecuado diseño de los controles, la revisión del riesgo inherente y residual, las actividades de control, la periodicidad, los responsables y las evidencias de cada riesgo.

En concordancia con los resultados de las mesas de trabajo adelantadas, se realizaron los ajustes requeridos a los riesgos, causas, controles, evidencias, valoración de los riesgos inherente y residual y acciones de mitigación que fueron incorporados en la matriz de riesgos para la vigencia 2021, presentados y aprobados en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 22 de enero de 2021. A la fecha no se ha materializado ningún riesgo de los procesos que se han monitoreado.

A la fecha ningún líder de proceso ha reportado la materialización de alguno de los riesgos de corrupción de la Entidad, que componen el Mapa de Riesgos Institucional 2021.

Subcomponente 3: Consulta y divulgación.

Actividad 1.3.1: Publicar en el portal web el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Responsable: Oficina de Planeación

Fecha fin: 30/04/2021

El día 30 de diciembre de 2020, fue publicado el Mapa de Riesgos Institucional y de Corrupción junto con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, para ser consultado por la comunidad Esapista y la ciudadanía en general en el portal web institucional en la ruta: Atención al Ciudadano, Participación Ciudadana en el enlace <https://www.esap.edu.co/portal/index.php/participacion-ciudadana/>



De igual manera se recordó la participación a través de comentarios al correo oficina.planeacion@esap.edu.co con fecha máxima el 08 de enero del 2021.



Nos encontramos en proceso de aprobación de la planeación institucional para la vigencia 2021 y queremos que hagas parte de este momento. Consulta los documentos preliminares de **Plan de Acción 2021**, **Plan Operativo Anual de Inversiones -POAI 2021-** y el **Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021** dando click en <https://www.esap.edu.co/portal/index.php/participacion-ciudadana/>

Si tienes comentarios y/o sugerencias, escríbenos al correo oficina.planeacion@esap.edu.co.

¡Con tu participación estarás aportando a mejorar la relación del Estado con la ciudadanía en general!

Una vez aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en sesión del 22 de enero de 2021, se solicitó al Equipo de Comunicaciones la publicación de los documentos en el sitio de Planes Institucionales del portal web institucional, en los micrositos:

- Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: <http://www.esap.edu.co/portal/index.php/plan-anticorrupcion/>

Plan Anticorrupción

Home » Plan Anticorrupción

2021 2020 2019 2018 2017 2016 2015 2014 2013

Título	Descargar
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 V1 - 20210122 (1)	Descargar

- Mapa de Riesgos Institucional: <http://www.esap.edu.co/portal/>

Mapa de Riesgos

Home » Mapa de Riesgos

2021 2020 2019 2018-2016

Título	Descargar
Matriz de Identificación Riesgos de Seguridad de la Información y Seguridad Digital - 2021	Descargar
Mapa de Riesgos Institucional 2021 V1_20210122	Descargar

Es importante resaltar, que el mapa de riesgos institucional, compuesto por los riesgos de corrupción, riesgos de proceso y los riesgos de seguridad de la información, se encuentra en



proceso de actualización a la luz del Decreto 164 de 2021, y los cambios generados por el Departamento Administrativo de la Función Pública en la Guía de Administración del Riesgo y Diseño de Controles V5, la cual fue adoptada mediante la Resolución N° 1186 del 20 de septiembre de 2020. Para este ejercicio, se llevó a cabo una reunión conjunta el pasado 22 de abril de 2021, con la Oficina de Control Interno, la Oficina de Tecnología de la Información y las Comunicaciones, y la Oficina de Planeación, donde se definió un plan de trabajo a desarrollar durante la presente vigencia.

Subcomponente 4: Monitoreo y revisión

Actividad 1.4.1: Realizar monitoreo a la gestión de riesgos de corrupción.

Responsable: Oficina de Planeación

Fecha fin: 31/12/2021

Esta actividad no aplica para el primer cuatrimestre, ya que se encuentra programada para iniciar a partir del mes de mayo.

Subcomponente 5: Seguimiento

Actividad 1.5.1: Realizar seguimiento al Mapa de Riesgos de corrupción según la normatividad vigente.

Responsable: Oficina de Control Interno

Fecha fin: 31/12/2021

Esta actividad no aplica para el primer cuatrimestre, ya que se encuentra programada para iniciar a partir del mes de mayo.

Resultados: Componente 2 Racionalización de Trámites

Actividad: Implementación de una herramienta tecnológica que permite al usuario registrar su solicitud y obtener un código de seguimiento que le permita consultar el estado de su trámite.

Responsable: Subdirección Nacional de Proyección Institucional.

Fecha fin: 30/04/2021

La Oficina de Planeación resultado del seguimiento III cuatrimestre de las acciones de racionalización definidas en la vigencia 2020, y puntualmente en el componente de racionalización de trámites del PAAC, gestionó el aplazamiento de la fecha de cumplimiento en el 2020 reprogramando así su ejecución para el 2021, teniendo en cuenta la solicitud realizada por la Subdirección Nacional de Proyección Institucional y la justificación suministrada por la misma, en relación con la acción de racionalización trámite total en línea,

12





el cual se adelanta a través del ajuste en módulo de ARCA así: “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”.

De acuerdo con lo anterior, esta Oficina modificó en el aplicativo SUIT la fecha de inicio y finalización de la acción: 1/02/2021 y 31/08/2021, respectivamente; de igual forma, el día 14 de abril de 2021 remitió la propuesta de cronograma a la Subdirección Nacional de Proyección Institucional, sobre la cual, el día viernes 30 de abril 2021, la Subdirección solicitó un nuevo ajuste en las fechas de cumplimiento, las cuales irán del 1/04/2021 al 30/11/2021; de esta forma, la Oficina de Planeación informó a la Subdirección Nacional de Proyección Institucional que la modificación del cronograma de la estrategia de racionalización de trámites 2021 será incluida en la actualización de la nueva versión del PAAC que se presentará ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño en su próxima sesión; así mismo, de acuerdo con la nueva versión del PAAC, la Oficina realizará el ajuste correspondiente de la estrategia en el aplicativo SUIT.

Por su parte, la Subdirección Nacional de Proyección Institucional adelantó una reunión técnica con la Dirección de Atención al Ciudadano, donde se acordó que la herramienta para decepcionar las solicitudes de asesoría, consultoría y asistencia técnica se manejaría a través de Active Document V2, generando a su vez un código para hacer seguimiento al trámite. De igual manera, se adelantó la creación del formulario de recepción, el cual permitirá conectar con Active Document V2.

Así mismo, se radicó oficio a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones informando la viabilidad por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano y acuerdo establecido, para adelantar la implementación de la herramienta.

Resultados: Componente 3 Rendición de Cuentas

Subcomponente 1: Información de Calidad y en Leguaje Comprensible

Actividad 3.1.1: Actualizar e implementar la estrategia de rendición de cuentas de la ESAP.
Responsable: Oficina de Planeación.
Fecha fin: 31/12/2021

Esta actividad no aplica para el primer cuatrimestre, ya que se encuentra programada para iniciar a partir del mes de mayo.

Actividad 3.1.2: Mantener actualizada la información de rendición de cuentas, en el botón





de la página web.

Responsable: Oficina de Planeación. Fecha fin: 31/12/2021

El botón Rendición de Cuentas de la página web institucional de la Escuela se encuentra actualizado según lo establecido en la Ley 1712 de 2014 “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional” de conformidad con las competencias de la Oficina de Planeación.

Los enlaces en donde la comunidad Esapista y ciudadanía en general pueden consultar la información relacionada con la Rendición de Cuentas y Rendición de Cuentas Paz, en la página web institucional son:

- Sitio de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Categoría denominada 7.1 Informes de Gestión evaluación y auditoria, opción c "Rendición de Cuentas" y subsección "Informe rendición de cuentas PAZ".
<https://www.esap.edu.co/portal/index.php/transparencia-2/>
- <https://www.esap.edu.co/portal/index.php/rendicion-de-cuentas/>
- <https://www.esap.edu.co/portal/index.php/transparencia-2/informes-rendicion-de-cuentas-paz/>

Actividad 3.1.3: Elaborar y publicar los informes de rendición de cuentas paz.

Responsable: Equipo para el Sistema de Rendición de Cuentas para la implementación del Acuerdo de Paz.

Fecha fin: 31/12/2021

Se solicitó a las dependencias que conforman junto a la Oficina de Planeación el Equipo para el Sistema de Rendición de Cuentas para la implementación del Acuerdo de Paz, el 30 de abril de 2020, el envío de los avances del primer cuatrimestre de esta anualidad, correspondiente a las acciones emprendidas por la ESAP desde enero hasta el 30 de abril, para la construcción del informe de este período.

Subcomponente 2: Diálogo de doble vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones

Actividad 3.2.1: Realizar la audiencia pública de rendición de cuentas.

Responsable: Lidera la Dirección General y la Oficina de planeación, con apoyo de todos los procesos y los Directores Territoriales.

Fecha fin: 31/12/2021

Esta actividad no aplica para el primer cuatrimestre, ya que se encuentra programada para iniciar a partir del mes de agosto.





Actividad 3.2.2: Desarrollar un diálogo ciudadano sobre el aporte de la ESAP en la construcción de paz.

Responsable: Equipo para el Sistema de Rendición de Cuentas para la implementación del Acuerdo de Paz.

Fecha fin: 31/12/2021

Esta actividad no aplica para el primer cuatrimestre, ya que se encuentra programada para iniciar a partir del mes de agosto.

Subcomponente 3: Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas

Actividad 3.3.1: Diseñar, aplicar y sistematizar los datos de una 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.

Responsable: Lidera la Oficina de Planeación con apoyo del equipo de Comunicaciones de la Entidad.

Fecha fin: 31/12/2021

Esta actividad no aplica para el primer cuatrimestre, ya que se encuentra programada para iniciar a partir del mes de junio.

Subcomponente 4: Evaluación y retroalimentación de la gestión institucional

Actividad 3.4.1: Realizar y divulgar el informe de evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas, que incluya las respuestas a las preguntas efectuadas por la ciudadanía durante la audiencia.

Responsable: Oficina de Planeación.

Fecha fin: 31/12/2021

Esta actividad no aplica para el primer cuatrimestre, ya que se encuentra programada para iniciar en el mes de diciembre.



Resultados: Componente 4 Atención al Ciudadano

Subcomponente 1: Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

Actividad 4.1.1: Presentar los informes de seguimiento a la gestión de las PQRSD.
Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.
Fecha fin: 31/12/2021

Se elaboraron y publicaron en el portal web institucional los informes mensuales de PQRSD, correspondientes al periodo de diciembre 2020, enero 2021, febrero, 2021 y marzo de 2021. Estos informes se encuentran disponibles para consulta de toda la comunidad Esapista y la ciudadanía en general, en el enlace: <https://www.esap.edu.co/portal/index.php/estructura-organica/secretaria-general/atencion-al-ciudadano/atencion-al-ciudadano-quejas-y-reclamos/#anonima>

Actividad 4.1.2: Diseñar la estrategia para el fortalecimiento de la cultura ciudadana de la ESAP.
Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.
Fecha fin: 31/12/2021

La Dirección de Atención al Ciudadano se encuentra revisando cómo dar inicio al diseño de la estrategia para el fortalecimiento de la cultura ciudadana de la ESAP, teniendo en cuenta que se están adecuando procesos y funciones de las diferentes dependencias de la Entidad, de acuerdo con el Decreto 164 de 2021.

Actividad 4.1.3: Llevar a cabo la socialización interna del procedimiento y estructura de servicio a los enlaces de servicio al ciudadano de sede central y direcciones territoriales.
Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.
Fecha fin: 31/12/2021

Para la vigencia 2021 la Dirección de Atención al Ciudadano ha realizado una jornada de socialización interna del procedimiento y estructura de servicio, con los enlaces de las diferentes áreas y las direcciones territoriales de la Entidad, logrando la participación total de 82 servidores o contratistas.

Actividad 4.1.4: Poner en marcha aplicativo y herramientas tecnológicas que soporte la operación de los diferentes canales de interacción ciudadana, presencial, telefónico y web.
Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.
Fecha fin: 31/12/2021





Durante el primer cuatrimestre, el avance referente a aplicativos y herramientas tecnológicas que soportan la operación de los diferentes canales de interacción con la ciudadanía, hace alusión específicamente a la puesta en marcha del aplicativo Active Document V2, el cual se consolida en:

- Resumen ejecutivo sobre el desarrollo del aplicativo Active Document, bajo la ejecución del contrato 825 del 2020.
- Consolidado de soportes de la realización de 24 mesas de trabajo.

Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención

Actividad 4.2.1: Actualizar, divulgar e implementar el protocolo de servicio al ciudadano, debidamente articulado con los canales de atención.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

En el marco de la implementación de un nuevo modelo de servicio “Relación ESAP-CIUDADANO” se vienen realizando ajustes al proyecto de protocolo de servicio al ciudadano, el cual está en revisión de la Dirección de Atención al Ciudadano. Así mismo, se está trabajando en una estrategia de divulgación y socialización del protocolo y demás elementos de la política.

Actividad 4.2.2: Diseñar y divulgar un protocolo para la recepción y atención de requerimientos a través de redes sociales

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

A finales de la vigencia 2020 se procedió a elaborar un proyecto de documento V1, nombrado “Protocolo de Redes Sociales” en el cual se establece la hoja de ruta para que se realice el uso apropiado de las redes sociales, el cual debe estar articulado con el Protocolo General de Atención, citado en la actividad 4.2.1 del PAAC, el cual se encuentra en etapa de revisión.

Actividad 4.2.3: Actualizar, aprobar y divulgar el Portafolio General de Servicios

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

En este primer cuatrimestre la Dirección de Atención al Ciudadano no ha realizado ningún avance, debido a los diferentes cambios que se están presentando en la Entidad por motivo de la implementación de la Reforma Institucional (que consideró la creación, eliminación o





modificación de las funciones de algunas dependencias), por lo que a partir del segundo cuatrimestre se empezarán a ejecutar actividades al respecto.

Actividad 4.2.4: Diseñar y divulgar un protocolo para la atención de denuncias de actos de corrupción y mecanismos de protección al denunciante.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

La Dirección de Atención al Ciudadano ha estado trabajando en la elaboración del primer proyecto de protocolo de denuncias, el cual se espera tener diseñado para el segundo cuatrimestre de la anualidad. Dentro de las acciones se consideró la entrega del correo habilitado para las denuncias a la Dirección de Atención al Ciudadano, el cual era manejado por el equipo de la Secretaría General.

Actividad 4.2.5: Participar en las ferias de servicio y eventos de participación ciudadana que realice la ESAP sean de carácter virtual o presencial.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

Esta actividad no aplica para el primer cuatrimestre, ya que se encuentra programada para iniciar a partir del mes de junio.

Subcomponente 3: Talento Humano

Actividad 4.3.1: Incluir y realizar dos capacitaciones de cultura de servicio al ciudadano en el Plan Institucional de Capacitación.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

Para el primer cuatrimestre la Dirección de Talento Humano no realizó ninguna capacitación sobre cultura ciudadana, esta actividad se tiene programada para el segundo cuatrimestre de la anualidad. Sin embargo, desde la Dirección de Capacitación se dio apertura al curso de Participación Ciudadana, en el que podían participar todos los funcionarios de la Entidad.

Subcomponente 4: Normativo y procedimental

Actividad 4.4.1: Actualizar, adoptar, socializar y hacer la sensibilización de la carta de trato digno al ciudadano

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021





Respecto al avance en la actualización de la Carta de Trato Digno se tiene contemplado, dar inicio a este ejercicio durante el segundo cuatrimestre de la anualidad; esta actualización, va de la mano con el Protocolo General de Atención, mencionado en las actividades anteriores.

Actividad 4.4.2: Diseñar, aprobar y divulgar un procedimiento para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

En verificaciones realizadas por la Dirección de Atención al Ciudadano, se observó que desde la actualización del procedimiento de las PQRSD para el 2020, no se han realizado modificaciones, sin embargo, la Dirección retomará tal actividad a partir del segundo cuatrimestre de la anualidad.

Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano

Actividad 4.5.1: Realizar y presentar informe de medición trimestral de satisfacción y percepción sobre la atención prestada por los diferentes canales de atención.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

Desde la Dirección de Atención al Ciudadano, se trabaja en la propuesta de evaluación del servicio del canal telefónico, y posteriormente se iniciará el proceso en los demás canales de atención. Esta propuesta se adelanta teniendo en cuenta la información arrojada en el prototipo de encuesta de satisfacción de enero (sabana de resultados), por lo que se han incluido mejoras en la captura de la información, para lograr que los ciudadanos participen activamente en la contestación de la evaluación del servicio.

A continuación, se comparte el link de la propuesta de encuesta de satisfacción V2 <https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=iANPshvm4EO557qlsNUSHrXYLfd3Fj9LoWUYHO-3qAJUNKJIQ0NJTE9KSU43NjRZSU1RQUY2VjIJSy4u&wdLOR=c9A72043D-D97E-9D4F-92A6-1148C9931558>

Actividad 4.5.2: Actualizar, adoptar y divulgar una Política para el Tratamiento de Datos Personales de la ESAP.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

En atención a la implementación de reforma institucional y los cambios que estos conllevan,





la Dirección de Atención al Ciudadano empezará a trabajar en el segundo cuatrimestre en conjunto con la Oficina Jurídica y la Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, en la actualización, adopción y divulgación de la Política para Tratamiento de Datos Personales.

Actividad 4.5.3: Actualizar la Caracterización de usuarios - Grupos de Interés.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

En atención a la Función 12 del Decreto 164 de 2021, es competencia de la Dirección de Atención al Ciudadano, “Elaborar la caracterización de las personas y grupos de interés, con el fin de identificar las necesidades y las acciones que deben ejecutarse para su acceso a los diferentes servicios”

Sin embargo, aún no se han adelantado actividades relacionadas con la caracterización de necesidades de personas y grupos de interés, teniendo en cuenta los procesos de empalme y ajustes necesarios propios de la reestructuración de la Entidad. Igualmente, es importante resaltar que se tiene previsto dar inicio a este ejercicio en el segundo cuatrimestre de la anualidad.

Resultados: Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa

Actividad 5.1.1: Mantener actualizada la información mínima requerida en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

En la presente vigencia, teniendo en cuenta el proceso de implementación de la Reforma, se realizó una primera reunión de trabajo el día 25 de marzo de 2021 convocada por la Subdirección Nacional de Servicios Académicos, en la cual se socializó y se indicó el proceso de actualización de la información contenida en el micrositio de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y del portal web institucional, en atención a la Resolución 1519 de 2020 de Min TIC- Anexo 2-. En esta reunión se contó con la participación del Equipo de Comunicaciones, la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la Dirección de Servicio al Ciudadano y la Oficina de Planeación.

En dicha reunión, se mencionó que el Equipo de Comunicaciones realizó un diagnóstico de la página web donde se identificó la necesidad de actualizar parte de información que se encuentra publicada en el micrositio de Transparencia teniendo en cuenta la normativa al





respecto, y se establecieron algunos compromisos en tanto al diseño del nuevo micrositio y la definición de las áreas responsables de acuerdo con la actualización del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

Actividad 5.1.2: Actualizar y divulgar los datos abiertos en el portal destinado para ello.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

Al interior de la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – OTIC se cuenta con un grupo de trabajo que ejercerá labores y apoyo a las actividades inmersas a Gobierno de Datos en la Entidad, a continuación, se refieren las actividades realizadas durante el primer cuatrimestre de la vigencia:

- a. Se realiza mesa de trabajo con personal OTIC (grupo Gobierno de Datos) sobre socialización y contexto de actividades realizadas en la Entidad sobre Datos Abiertos y la metodología empleada para dar cumplimiento a los lineamientos emitidos por MINTIC en relación con la Apertura de Datos.
- b. Se elabora propuesta de plan de trabajo sobre datos abiertos a desarrollar en la Entidad y se socializa al interior de OTIC.
- c. Se procede a la identificación de los colaboradores de Política de Gobierno Digital asignados por las áreas funcionales que apoyarán la realización de las actividades que sean transversales en la Entidad en relación con el cumplimiento de la Política de Gobierno Digital. Esta actividad está en proceso aún, debido al cambio de estructura organizacional en la Entidad.
- d. Identificación de cuatro (4) set de datos abiertos nuevos, propuestos por las áreas de Académica, Oficina de Planeación y Escuela de Alto Gobierno, del ejercicio realizado en la vigencia pasada, la cual se retomará este año y se dará continuidad al proceso de revisión de primer nivel sobre calidad de datos y su posterior publicación.
- e. Se procede a publicar en la plataforma <https://www.datos.gov.co/> la actualización de los instrumentos de gestión de información pública en formato abierto, en cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 13, 16, 20 de la Ley 1712 de 2014 y Art. 37 y 38 del Decreto 103 de 2015.
- f. Conjunto de datos publicados:
 - Registro Activos de Información V3.0
 - Índice de Información Clasificada y Reservada V3.0 adoptados por resolución 053 de 10 de febrero de 2021.





- Estos conjuntos de datos están en proceso de revisión de calidad de datos por parte de MINTIC, una vez aprobados su publicación se verá reflejada en el portal datos.gov.co.

Finalmente, es importante resaltar que el proceso de estructuración e identificación de datos es el que más tiempo toma y que las futuras actualizaciones son actividades más simples.

Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva

Actividad 5.2.1: Publicar en la página web de la entidad el enlace al formulario de solicitudes de información pública con identificación reservada de la PGN.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

En la página web institucional de la Entidad, se encuentra publicado en el link <https://www.esap.edu.co/portal/index.php/estructura-organica/secretaria-general/atencion-al-ciudadano/atencion-al-ciudadano-quejas-y-reclamos/#anonima> el formulario de solicitudes de información pública con identificación reservada de la PGN.

Subcomponente 3: Elaboración de los instrumentos de gestión de la información

Actividad 5.3.1: Actualizar, aprobar y publicar el Registro de activos de información.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

Este documento fue actualizado y aprobado mediante la Resolución 053 de 2021 del Director Nacional, "Por medio de la cual se adopta el Registro de Activos de Información, el índice de información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de Información de la Escuela Superior de Administración Pública -ESAP". El documento se encuentra publicado para consulta con la resolución en mención, en el enlace: <https://www.esap.edu.co/portal/index.php/transparencia-2/registro-de-activos-de-informacion/> y fue socializado por correo electrónico el 8 de abril del presente año.

Actividad 5.3.2: Actualizar, aprobar y publicar el Esquema de publicación de información.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

Este documento fue actualizado y aprobado mediante la Resolución 053 de 2021 del Director Nacional, "Por medio de la cual se adopta el Registro de Activos de Información, el índice de información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de Información de la





Escuela Superior de Administración Pública -ESAP". El documento se encuentra publicado para consulta con la resolución en mención, en el enlace: <https://www.esap.edu.co/portal/index.php/transparencia-2/esquema-de-publicacion-de-informacion/> y fue socializado por correo electrónico el 8 de abril del presente año.

Actividad 5.3.3: Actualizar, aprobar y publicar el Índice de información clasificada y reservada.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

Este documento fue actualizado y aprobado mediante la Resolución 053 de 2021 del Director Nacional, "Por medio de la cual se adopta el Registro de Activos de Información, el índice de información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de Información de la Escuela Superior de Administración Pública -ESAP". El documento se encuentra publicado para consulta con la resolución en mención, en el enlace: <https://www.esap.edu.co/portal/index.php/transparencia-2/indice-de-informacion-clasificada-y-reservada/> y fue socializado por correo electrónico el 8 de abril del presente año.

Subcomponente 4: Criterio diferencial de accesibilidad

Actividad 5.4.1: Adecuar canales electrónicos de información para personas en condición de discapacidad.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

Esta actividad no aplica para el primer cuatrimestre, ya que se encuentra programada para iniciar a partir del mes de mayo.

Sin embargo, el equipo de Comunicaciones durante el primer cuatrimestre brindó apoyo a la Dirección de Atención al Ciudadano en la revisión de un formato dirigido a las personas con discapacidad de la comunidad Esapista, con el objetivo de conocer cuáles son sus actuales necesidades comunicativas; igualmente, se está a la espera de la segunda reunión.

El web master ha venido trabajando en el desarrollo de metadatos para la sección de discapacidad ubicada en la parte superior derecha de la Página. Esta actividad busca que cuando se pase el mouse por una imagen aparezca el nombre o frase que la describa (detalles de la codificación). Esta acción estará visible en el siguiente cuatrimestre al igual que la inclusión de la interpretación del contenido no verbal en algunos de los videos institucionales.





Por su parte, desde la Subdirección Nacional Académica se efectuó la vinculación de un intérprete de señas para un alumno con discapacidad auditiva inscrito en el curso virtual de Alta Dirección del Estado. Finalmente, la Entidad efectuará la vinculación de dos intérpretes adicionales para atender los temas de inclusión.

Subcomponente 5: Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Actividad 5.5.1: Realizar alertas a las dependencias responsables para garantizar la divulgación proactiva de los contenidos mínimos de información pública.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

Con el fin de comenzar a remitir las alertas a las dependencias responsables, para garantizar la divulgación proactiva de los contenidos mínimos de la información pública, se realizó diagnóstico de verificación en la página web institucional.

- Diagnóstico Ley de Transparencia y Acceso a la Información – Equipo de Comunicaciones
- Diagnóstico Página Web ESAP – Equipo de Comunicaciones

Las alertas en este sentido también fueron dadas por la Subdirección Nacional de Servicios Académicos, en la reunión realizada el 25 de marzo del presente año, en la cual se establece la necesidad de articular las acciones encaminadas a implementar la Resolución 1519 de 2020 de Min TIC, atendiendo los contenidos mínimos establecidos en el Anexo 2 de la misma.

Componente 6: Iniciativas adicionales.

Subcomponente 1: Iniciativas adicionales.

Actividad 6.1.1: Implementar las acciones definidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión frente al Plan Anticorrupción, componente de Talento Humano.

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

El Departamento Administrativo de la Función Pública y la Escuela Superior de Administración Pública, a través de la Dirección de Talento Humano, dieron a conocer el curso de Integridad, Transparencia y Lucha contra la Corrupción, que ayuda a reflexionar e informarse frente a lucha contra la corrupción, transparencia e integridad pública,





brindándolos conocimientos orientadores sobre la cultura de la legalidad y la ética de lo público.

La Participación Ciudadana es fundamental para fortalecer la relación del Estado con el ciudadano y generar un mayor valor público. Reconociendo la importancia de ello en la Política Anticorrupción, la Dirección de Capacitación de la ESAP invitó a los funcionarios a realizar el Diplomado Virtual sobre Participación Ciudadana, a desarrollarse del 22 de abril al 15 de junio de 2021 y al que se inscribieron 20 funcionarios.

Actividad 6.1.2: Diseñar e implementar una estrategia de apropiación del Código de Integridad

Responsable: Dirección de Atención al Ciudadano.

Fecha fin: 31/12/2021

La Dirección de Talento Humano de la ESAP realizó la convocatoria para el curso virtual de Ética, que pretende dar a conocer las formas de incorporar la ética pública en la cultura institucional de los organismos y entidades del Estado y generar reflexiones sobre las actitudes y prácticas éticas en el cumplimiento de las funciones como servidor público.

Adicionalmente, en el rediseño del curso virtual de inducción, se incluyó en un módulo el Código de Integridad, que se lanzará en mayo de 2021 para todos los funcionarios de la ESAP.

CONCLUSIONES FINALES

En el marco de la responsabilidad que le asiste a la Oficina de Planeación de brindar acompañamiento y asesoramiento a las dependencias que componen la Entidad, en el propósito de identificar acciones de mejora oportunamente, que faciliten el cumplimiento de los compromisos institucionales de cada vigencia, se realiza el monitoreo y la medición como complementos fundamentales para el proceso de planeación institucional facilitando así la retroalimentación y reorientación de las acciones para garantizar el cumplimiento de las actividades propuestas y los resultados previstos.

Y de acuerdo con el monitoreo adelantado y referenciado por los responsables de cada actividad contenida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021 Versión 1, se relacionan a continuación las recomendaciones brindadas por esta Oficina:

- Se recomienda que aquellas actividades no cumplidas o con un avance bajo sean estudiadas al interior de las dependencias con el propósito de identificar las posibles





estrategias que puedan desarrollarse en un corto plazo y que contribuyan con el cumplimiento general en la vigencia.

- En los compromisos institucionales para cuyo cumplimiento intervengan varias dependencias, se recomienda propiciar la articulación y coordinación para obtener mejores resultados.
- A pesar de que el monitoreo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realiza en periodos cuatrimestrales, corresponde al jefe de cada dependencia realizar un ejercicio de seguimiento permanente al avance de las actividades que sean responsabilidad de su área, detectar dificultades y así mismo identificar e implementar las acciones de mejora necesarias para asegurar el cumplimiento del Plan.
- Se recomienda tener en cuenta las observaciones brindadas por la Oficina de Control Interno, en los informes de seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, como una herramienta de control de la gestión institucional.
- El monitoreo realizado por la Oficina de Planeación y el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, son complementos fundamentales de la planeación, como quiera que dan dinamismo al proceso planificador y facilitan la retroalimentación de las actividades, la toma de decisiones y la reorientación de las acciones para garantizar el logro de los resultados previstos.

Finalmente, es importante resaltar que los ejercicios de planeación institucional tienen como fin de promover la transparencia e integridad, y disminuir los riesgos de corrupción que puedan surgir al interior de la Entidad, en donde se garantice la entrega de servicios de calidad a los grupos de valor y la ciudadanía en general.

