

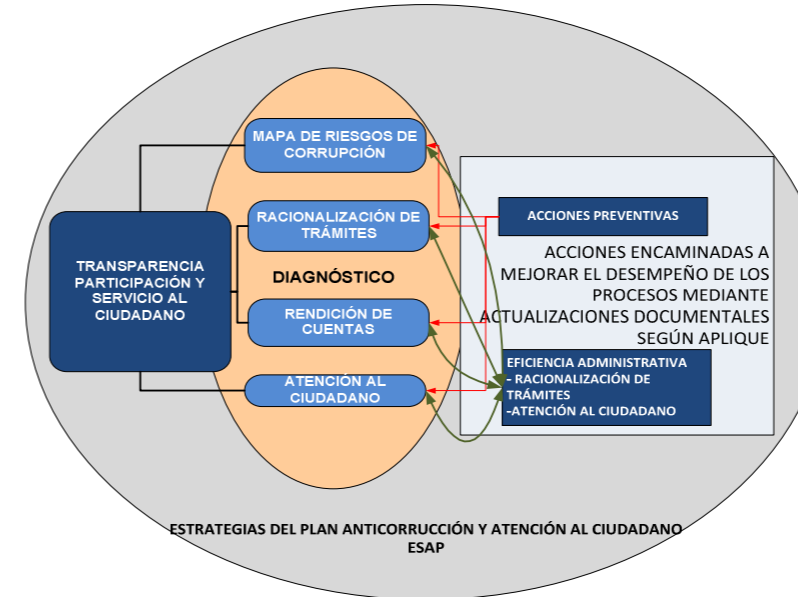
**TIPOLOGÍA DE PROCESO**  
 PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE EVALUACIÓN  
 PROCESO DE APOYO  
 PROCESOS MISIONALES

**POLÍTICAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO**  
 TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

**ESTRATEGIA ANTICORRUPCIÓN**

La Escuela Superior de Administración Pública (ESAP), comprometida con la Transparencia, la Participación y el Servicio al Ciudadano, incluye en su planeación estratégica, de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano. Para este fin, junto con todos los responsables del desarrollo de las actividades contenidas en sus procesos, identifica mediante un Diagnostico los temas fundamentales en cuanto a Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas y Atención al Ciudadano. A partir de este Diagnostico se orientan las acciones preventivas tendientes a aumentar la eficiencia administrativa, la Transparencia y gestionar los Riesgos de Corrupción.

Los elementos constitutivos de la estrategia anticorrupción se aprecian en el siguiente diagrama.



**Plan Decenal de Desarrollo Administrativo ESAP**  
**Escenario**

**13. Transparencia, atención y servicio al ciudadano**

Objetivo	Proporcionar los mecanismos para la realización de las actividades institucionales en el marco de la Transparencia, la atención y el servicio al ciudadano.
Meta	Plan anticorrupción implementado
Meta	Aumentar la Satisfacción de los Usuarios
Estrategia 2	Implementar y Gestionar el plan anticorrupción de corrupción de la entidad.
Estrategia 3	Utilizar mecanismos para la adecuada atención de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, demandas y demás trámites de atención al ciudadano.
Estrategia 4	Permitir la identificación de los Servicios, Usuarios y Trámites
Indicador 1	Gestión de actividades de riesgos de corrupción

**PLAN ANTICORRUPCIÓN 2015**

ESCENARIOS ESTRATÉGICOS PDDI	LINEAS DE ACCIÓN PDDI	PROCESO SGE	OBJETIVOS LINEA DE ACCIÓN PDDI	ESTRATEGIA LINEA DE ACCIÓN PDDI	METAS LINEA DE ACCIÓN PDDI	POLÍTICAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	PRODUCTOS PLAN DE ACCIÓN	META PLAN DE ACCIÓN	ACTIVIDADES PLAN DE ACCIÓN	PROCEDIMIENTO SGE	RESPONSABLE DE LA META	RECURSOS	FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	
DESARROLLO INSTITUCIONAL	DI 1. Planeación Seguimiento y Control	Evaluación	Proporcionar los mecanismos para la realización de las actividades institucionales en el marco de la Transparencia, la atención y el servicio al ciudadano.	Implementar y Gestionar el plan anticorrupción de corrupción de la entidad.	Plan anticorrupción implementado	TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Evaluación de la gestión del plan Anticorrupción y servicio al ciudadano	3	Evaluar el Cumplimiento de las acciones del Plan Anticorrupción y de servicio al ciudadano	PT-E-GE-02 Procedimiento Administración de riesgos	Oficina de Control Interno	Funcionamiento	0	31 de abril, 31 agosto y 31 de Diciembre
	DI 1. Planeación Seguimiento y Control	Evaluación		Implementar y Gestionar el plan anticorrupción de corrupción de la entidad.	Plan anticorrupción implementado	TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Relación con los Entes Externos	1	Planear y ejecutar Programa Anual Informes de Ley (6)	MP-E-GE-01 Manual Proceso Evaluación	Oficina de Control Interno	Funcionamiento	0	31/12/2015
DESARROLLO INSTITUCIONAL	DI 13. Transparencia, Atención y servicio al Ciudadano	Planeación Estratégica, Gestión Calidad y Evaluación.	Proporcionar los mecanismos para la realización de las actividades institucionales en el marco de la Transparencia, la atención y el servicio al ciudadano.	Implementar y Gestionar el plan anticorrupción de corrupción de la entidad.	Plan anticorrupción implementado	TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Mapa de riesgos de Corrupción	1	Actualizar el mapa de riesgos de la entidad	PT-E-GE-02 Procedimiento Administración del riesgo	Oficina Asesora de Planeación	Funcionamiento	0	30/12/2015
	DI 13. Transparencia, Atención y servicio al Ciudadano	Planeación Estratégica, Gestión Calidad y Evaluación.		Implementar y Gestionar el plan anticorrupción de corrupción de la entidad.	Plan anticorrupción implementado	TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Gestión de Acciones de mitigación del riesgo	100%	Gestionar las actividades del mapa de riesgos de la entidad	PT-E-GE-02 Procedimiento Administración del riesgo	Responsables según mapa de riesgos	Funcionamiento	0	30/12/2015
	DI 13. Transparencia, Atención y servicio al Ciudadano	Planeación Estratégica, Gestión Calidad y Evaluación.		Implementar y Gestionar el plan anticorrupción de corrupción de la entidad.	Plan anticorrupción implementado	TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Estrategia de Rendición de cuentas actualizada	1	Actualización e implementación de la Estrategia de rendición de cuentas	Manual único de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación Subdirección de Proyección institucional Secretaría General Oficina de Sistemas	Funcionamiento	0	30/12/2015
DESARROLLO INSTITUCIONAL	DI 13. Transparencia, Atención y servicio al Ciudadano	Planeación Estratégica, Gestión Calidad y Evaluación.	Proporcionar los mecanismos para la realización de las actividades institucionales en el marco de la Transparencia, la atención y el servicio al ciudadano.	Permitir la identificación de los Servicios, Usuarios y Trámites	Aumentar la Satisfacción de los Usuarios	TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Caracterizaciones de Usuarios Servicios y Trámites	4	Actualizar la caracterización de usuarios servicios y trámites	Manual único de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación	Funcionamiento	0	30/12/2015
	DI 13. Transparencia, Atención y servicio al Ciudadano	Planeación Estratégica, Gestión Calidad y Evaluación.		Permitir la identificación de los Servicios, Usuarios y Trámites	Aumentar la Satisfacción de los Usuarios	TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios actualizados	6	Revisar y actualizar los instrumentos aplicados para la medición de la satisfacción de los usuarios	Manual del Sistema de Gestión y Evaluación	Procesos Responsables	Funcionamiento	0	30/12/2015
DESARROLLO INSTITUCIONAL	E2 S3 L3. Difusión Del Saber Administrativo Público Y Reconocimiento Institucional	Gestión de la Comunicación	Difundir el saber administrativo de lo público y el quehacer misional de la ESAP	Difundir, divulgar y promocionar los servicios misionales de la institución	Posicionar a la ESAP como entidad líder en el saber administrativo de lo público	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	Cuadro Consolidado de Necesidades	1	Consolidar las Necesidades de Publicaciones de Libros, Revistas, Cartillas u Otros Textos Relacionados con el Saber Administrativo de lo Público	Edición y Publicación de Libros, Revistas y Cartillas	Subdirección Académica	Funcionamiento	0	31/12/2015
	E2 S3 L3. Difusión Del Saber Administrativo Público Y Reconocimiento Institucional	Gestión de la Comunicación		Utilizar mecanismos para la adecuada atención de las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, demandas y demás trámites de atención al ciudadano.	Aumentar la Satisfacción de los Usuarios	TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Informe Estadístico del Estado, Trámite y Gestión de los Requerimientos	12	Elaborar Mensualmente un Informe Descriptivo y Estadístico del Trámite y Estado de los Requerimientos	Atención al Ciudadano Quejas y Reclamos	Secretaría General	Funcionamiento	0	31/12/2015
	E2 S3 L3. Difusión Del Saber Administrativo Público Y Reconocimiento Institucional	Gestión de la Comunicación		Aumentar la Satisfacción de los Usuarios	TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Informe Estadístico de Percepción y Satisfacción del Usuario	1	Enviar Encuestas Aleatoriamente a un 20% de los Usuarios que Radicaron Cualquier Tipo de Requerimiento y Tabular las Encuestas de Percepción	Atención al Ciudadano Quejas y Reclamos	Secretaría General	Funcionamiento	0	31/12/2015	
	E2 S3 L3. Difusión Del Saber Administrativo Público Y Reconocimiento Institucional	Gestión de la Comunicación		Aumentar la Satisfacción de los Usuarios	TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	Actas de Reunión e Informe de Hallazgos	4	Hacer Seguimiento de Manera Trimestral a las Quejas y Reclamos Reportadas	Atención al Ciudadano Quejas y Reclamos	Secretaría General	Funcionamiento	0	31/12/2015	

ORIGINAL FIRMADO  
 Alejandro Larreamendy Joerns  
 Director Nacional

ORIGINAL FIRMADO  
 Juan Fernando Contreras  
 Subdirector Académico

ORIGINAL FIRMADO  
 Helga Paola Pacheco  
 Subdirectora de Proyección Institucional (E)

ORIGINAL FIRMADO  
 Martha Lucía Cipagauta  
 Subdirector de Alto Gobierno

ORIGINAL FIRMADO  
 María Fernanda Moreno  
 Subdirector Administrativo Y Financiero (E)

ORIGINAL FIRMADO  
 Lilia Rojas  
 Secretaria General (E)

ORIGINAL FIRMADO  
 Sandra Marcela Rojas Macías  
 Jefe Oficina Asesora de Planeación

ORIGINAL FIRMADO  
 Nelson Jose Orozco  
 Jefe Oficina de Sistemas e Informática

ORIGINAL FIRMADO  
 Lilia Rojas  
 Jefe Oficina Asesora Jurídica (E)