



**PLAN DE ANTICORRUPCIÓN 2014
EXTRACTADO DEL PLAN DE ACCIÓN INSTITUCIONAL 2014
(TRANSPARENCIA ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO)**

PROCESOS ESTRATÉGICOS Y DE EVALUACIÓN	PROCESOS DE APOYO	PROCESOS MISIONALES	GESTIÓN MISIONAL Y DE GOBIERNO	TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	GESTIÓN FINANCIERA	GOBIERNO ELECTRÓNICO	POLÍTICAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	PRODUCTOS PLAN DE ACCIÓN	META PLAN DE ACCIÓN	INDICADORES PLAN DE ACCIÓN	ACTIVIDADES PLAN DE ACCIÓN	PROCEDIMIENTO SGE	RESPONSABLE DE LA META	RECURSOS	FECHA DE TERMINACIÓN DE LA ACTIVIDAD	
DESARROLLO INSTITUCIONAL	D13. Transparencia, Atención y Servicio al Ciudadano	Planificación Estratégica, Gestión Calidad y Evaluación.	Proposición de los mecanismos para la realización de las actividades institucionales en el marco de la Transparencia, la Atención y Servicio al Ciudadano.	Implementar y Gestionar el Plan Anticorrupción de conformidad con la Ley.	Plan Anticorrupción	Mapa de riesgos de corrupción	1	Avance de actividades de Mapa de Riesgos de Corrupción	Actualizar el mapa de riesgos de la entidad	PT-E-GS-02	Procedimiento	Administración de Riesgo	Oficina Asesora de Planeación	INVERSION	30/12/2014			
				Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	Avance de la Satisfacción de los Usuarios	Estrategia de Rendición de cuentas actualizada	1	% de implementación de la política de rendición de cuentas	Actualización e implementación de la Estrategia de Rendición de cuentas	PT-E-GS-02	Procedimiento	Administración de Riesgo	Responsables según mapa de riesgos	INVERSION	30/12/2014			
				Permitir la identificación de los Servicios, Usuarios y Trámites.	Avance de la Satisfacción de los Usuarios	Caracterización de los Servicios, Usuarios y Trámites	4	Nivel de satisfacción de los Usuarios	Continuar las actividades para la caracterización de servicios, usuarios y trámites	PT-E-GS-03	Procedimiento	Administración de Riesgo	Oficina Asesora de Planeación	Subdirección de Proyección Institucional	Secretaría General	Oficina de Sistemas	INVERSION	30/12/2014
				Realizar un cronograma de trabajo con los procesos institucionales.	Plan Anticorrupción	Instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios actualizados	6	Nivel de satisfacción de los Usuarios	Identificar todos los instrumentos aplicados	PT-E-GS-03	Procedimiento	Administración de Riesgo	Oficina Asesora de Planeación	Procesos Responsables	INVERSION	30/12/2014		
DESARROLLO INSTITUCIONAL	D13. Transparencia, Atención y Servicio al Ciudadano	Gestión de la comunicación	Proposición de los mecanismos para la realización de las actividades institucionales en el marco de la Transparencia, la Atención y Servicio al Ciudadano.	Utilizar mecanismos para la atención a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.	Avance de la Satisfacción de los Usuarios	Informe estadístico donde se exponga el nivel de satisfacción de los ciudadanos, con la prestación de los servicios que brinda la ESAP.	1	Un informe estadístico	Actualizar el procedimiento de Peticiones, quejas, reclamos y peticiones en el sitio de internet de la entidad	PT-A-GS-03	Atención al Ciudadano	Quejas y Reclamos	Secretaría General	Funcionamiento	31/12/2014			
				Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	Avance de la Satisfacción de los Usuarios	Realizar un informe de gestión de la ESAP.	1	% de avance del plan de gestión de la ESAP	Realizar el informe de gestión de la ESAP	PT-A-GS-03	Atención al Ciudadano	Quejas y Reclamos	Secretaría General	Funcionamiento	31/12/2014			
				Publicar en la página web un documento donde se exponga el nivel de satisfacción de los usuarios.	Avance de la Satisfacción de los Usuarios	Publicar en la página web un documento donde se exponga el nivel de satisfacción de los usuarios.	1	% de avance del plan de gestión de la ESAP	Publicar en la página web un documento donde se exponga el nivel de satisfacción de los usuarios.	PT-A-GS-03	Atención al Ciudadano	Quejas y Reclamos	Secretaría General	Funcionamiento	31/12/2014			
				Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	Avance de la Satisfacción de los Usuarios	Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	1	% de avance del plan de gestión de la ESAP	Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	PT-A-GS-03	Atención al Ciudadano	Quejas y Reclamos	Secretaría General	Funcionamiento	31/12/2014			
				Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	Avance de la Satisfacción de los Usuarios	Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	1	% de avance del plan de gestión de la ESAP	Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	PT-A-GS-03	Atención al Ciudadano	Quejas y Reclamos	Secretaría General	Funcionamiento	31/12/2014			
				Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	Avance de la Satisfacción de los Usuarios	Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	1	% de avance del plan de gestión de la ESAP	Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	PT-A-GS-03	Atención al Ciudadano	Quejas y Reclamos	Secretaría General	Funcionamiento	31/12/2014			
				Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	Avance de la Satisfacción de los Usuarios	Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	1	% de avance del plan de gestión de la ESAP	Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	PT-A-GS-03	Atención al Ciudadano	Quejas y Reclamos	Secretaría General	Funcionamiento	31/12/2014			
				Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	Avance de la Satisfacción de los Usuarios	Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	1	% de avance del plan de gestión de la ESAP	Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	PT-A-GS-03	Atención al Ciudadano	Quejas y Reclamos	Secretaría General	Funcionamiento	31/12/2014			
				Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	Avance de la Satisfacción de los Usuarios	Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	1	% de avance del plan de gestión de la ESAP	Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	PT-A-GS-03	Atención al Ciudadano	Quejas y Reclamos	Secretaría General	Funcionamiento	31/12/2014			
				Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	Avance de la Satisfacción de los Usuarios	Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	1	% de avance del plan de gestión de la ESAP	Realizar el diagnóstico de la satisfacción de los usuarios.	PT-A-GS-03	Atención al Ciudadano	Quejas y Reclamos	Secretaría General	Funcionamiento	31/12/2014			

ACTIVIDADES PROPIAS DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO DE LA POLÍTICA DE TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

PLAN DE TRABAJO POLÍTICAS DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO				
de Desarrollo Administrativo	Componente	Actividad	Fecha de Compromiso	
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos	Oficina de planeación Dependencias ESAP	30/04/2014	
		Oficina de planeación Dependencias ESAP	30/04/2014	
		Procesos Misionales	16/06/2014	
	Estrategia anticorrupción	Oficina de planeación Dependencias ESAP	16/06/2014	
		Oficina de planeación Dependencias ESAP	30/06/2014	
	Racionalización de trámites	Oficina de planeación Dependencias ESAP	30/09/2014	
		Oficina de planeación Dependencias ESAP	16/06/2014	
	Servicio al Ciudadano	Oficina de planeación Dependencias ESAP	30/09/2014	
		Oficina de planeación Dependencias ESAP	16/06/2014	
	Transparencia y Acceso a la Información Pública (SUBDIRECCIÓN DE PROYECCIÓN INSTITUCIONAL)	Normalización y publicación del normograma	Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	04/07/2014
Subdirección de proyección institucional			11/07/2014	
Inventario de la información mínima a publicar		Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	11/07/2014	
		Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	11/07/2014	
Política editorial		Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	11/07/2014	
		Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	11/07/2014	
Participación Ciudadana en la Gestión (SUBDIRECCIÓN DE PROYECCIÓN INSTITUCIONAL Y SUBDIRECCIÓN DE ALTO GOBIERNO)		Identificación del nivel de participación ciudadana en la gestión de la entidad	Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	18/11/2014
			Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	18/11/2014
		Formulación participativa de las políticas públicas, planes y programas institucionales:	Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	18/11/2014
			Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	18/11/2014
	Uso de medios electrónicos y presenciales en el proceso de elaboración de normatividad:	Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	18/11/2014	
		Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	18/11/2014	
	Uso de medios electrónicos y presenciales en el proceso de planeación y formulación de políticas de la entidad.	Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	18/11/2014	
		Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	18/11/2014	
Consulta en línea para la solución de problemas	Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	18/11/2014		
	Subdirección de proyección institucional y Dependencias ESAP	18/11/2014		
Rendición de cuentas a la ciudadanía (OFICINA DE PLANEACIÓN)	Definición de los programas y servicios que pueden ser administrados y ejecutados por la comunidad:	Oficina de planeación Dependencias ESAP	18/11/2014	
		Oficina de planeación Dependencias ESAP	18/11/2014	
	Inclusión de normas sobre participación ciudadana relacionadas directamente con la entidad, en su normograma.	Oficina de planeación Dependencias ESAP	18/11/2014	
		Oficina de planeación Dependencias ESAP	18/11/2014	
	Identificación de experiencias y buenas prácticas de participación ciudadana en la entidad	Oficina de planeación Dependencias ESAP	18/11/2014	
		Oficina de planeación Dependencias ESAP	18/11/2014	
	Identificación de las necesidades de información de la población objetivo de la entidad	Oficina de planeación Dependencias ESAP	18/11/2014	
		Oficina de planeación Dependencias ESAP	18/11/2014	
	Acciones de Información a través de la utilización de medios de comunicación masivos, regionales y locales o comunitarios para facilitar el acceso a la misma	Oficina de planeación Dependencias ESAP	18/11/2014	
		Oficina de planeación Dependencias ESAP	18/11/2014	
Acciones de Información por medio de la utilización de tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a ésta	Oficina de planeación Dependencias ESAP	18/11/2014		
	Oficina de planeación Dependencias ESAP	18/11/2014		
Servicio al Ciudadano (SECRETARÍA GENERAL)	Implementación Apertura de Datos	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014	
		Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014	
	Definición de metodología de diálogo presencial que permita la participación de los grupos de interés caracterizados.	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014	
		Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014	
	Acciones de Diálogo a través del uso de medios electrónicos en los espacios de rendición de cuentas	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014	
		Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014	
	Acciones de Incentivos	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014	
		Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014	
	Cronograma del conjunto de acciones seleccionadas	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014	
		Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014	
Realización de la Convocatoria a eventos definidos	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
Elaboración y publicación de memorias (Principales conclusiones y compromisos) de los eventos de rendición de cuentas	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
Evaluación individual de las acciones de Rendición de Cuentas	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
Caracterización de usuarios servicios y trámites	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
Esquemas de atención por múltiples canales no electrónicos	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
Esquemas de atención por múltiples canales electrónicos	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		
	Oficina de planeación Dependencias ESAP	14/08/2014		