

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO “LA VOZ DE TODOS CUENTA”



El Ministerio de Minas y Energía presenta a los ciudadanos y partes interesadas, este documento que se encuentra enmarcado en la Ley 1474 de 2011 cuyos artículos 73 y 76 fueron reglamentados por el Decreto Nacional 2641 de 2012, con el fin de establecer una estrategia que mitigue los riesgos de corrupción, optimice la estrategia antitrámites, fortalezca los mecanismos para mejorar la atención a los ciudadanos, la transparencia y acceso a la información pública

CONTENIDO

Introducción
Contexto de la entidad
Componente 1
Mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
Componente 2
Racionalización de Trámites
Componente 3
Rendición de Cuentas
Componente 4
Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
Componente 5
Mecanismos para la transparencia y acceso a la información
Actualizaciones, modificaciones o seguimiento al Plan

INTRODUCCIÓN

La Ley 1474 de 2011, "por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", establece en su artículo 73 lo siguiente: "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, la cual se desarrollará gracias a la ejecución de varios componentes: el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad y las medidas concretas para mitigar esos riesgos; las estrategias antitrámites; la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano...".

Desde la expedición de la norma, la metodología para llevar a cabo esta estrategia ha permitido que las entidades retroalimenten su gestión a través de prestación de mayores servicios y de la creación de mecanismos de lucha contra la corrupción, así como también se logró que los líderes en este proceso: Secretaria de Transparencia de la Presidencia, Departamento

Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, ampliaran y ajustaran la metodología con el fin de brindar mayor apoyo a las entidades en la estructuración de sus respectivos planes con el fin de beneficiar a la ciudadanía. Es así como de una parte, se incorporó un quinto componente denominado "Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información" y de otra parte, se actualizaron las directrices para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.

Además de lo anterior, el Ministerio de Minas y Energía considera que si bien la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es el cumplimiento de una obligación legal, lo cierto es que éste se convierte en una oportunidad para continuar fortaleciendo el relacionamiento de la entidad con los ciudadanos mediante la prestación de mayores y mejores servicios, los mecanismos de control implementados para prevenir la materialización de riesgos que podrían afectar la gestión institucional, así como para evidenciar los esfuerzos que se realizan para visibilizar la transparencia en nuestras actividades con el fin de facilitar el control social a la gestión pública.

Este esfuerzo liderado por la Alta Dirección, coordinado por la Oficina de Planeación y Gestión Internacional y el Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano, ha contado también con la participación y compromiso de los funcionarios, logrando que las actividades planteadas en cada uno de los componentes de este plan cuenten no solo con un proceso de planificación sino también con el compromiso y motivación de todos los servidores para el éxito en la ejecución de las actividades planteadas.

Germán Eduardo Quintero Rojas
Secretario General

CONTEXTO DE LA ENTIDAD

El Ministerio de Minas y Energía es una entidad pública de carácter nacional del nivel superior ejecutivo central, creada mediante Decreto 968 de 1940, cuya responsabilidad es la de administrar los recursos naturales no renovables del país asegurando su mejor y mayor utilización; la orientación en el uso y regulación de los mismos, garantizando su abastecimiento y velando por la protección de los recursos naturales del medio ambiente con el fin de garantizar su conservación y restauración y el desarrollo sostenible, de conformidad con los criterios de evaluación, seguimiento y manejo ambiental señalados por la autoridad ambiental competente.

Nuestra Misión

"Formular y adoptar políticas dirigidas al aprovechamiento sostenible de los recursos mineros y energéticos para contribuir al desarrollo económico y social del país".

Nuestra Visión

El Ministerio de Minas y Energía será reconocido por la formulación de políticas que garanticen el desarrollo y aprovechamiento eficiente de los recursos mineros y energéticos en Colombia, su explotación, abastecimiento y exportación de sus excedentes, trabajando con eficiencia, innovación, calidad en su gestión y promoción de la responsabilidad social y ambiental.

Objetivos Estratégicos

1. Asegurar la ejecución de proyectos mineros energéticos para generar los recursos que necesita el país
2. Fortalecer la institucionalidad para tener un sector minero organizado y legítimo
3. Ampliar la cobertura del servicio de energía para los más pobres
4. Aumentar la competitividad de la energía.

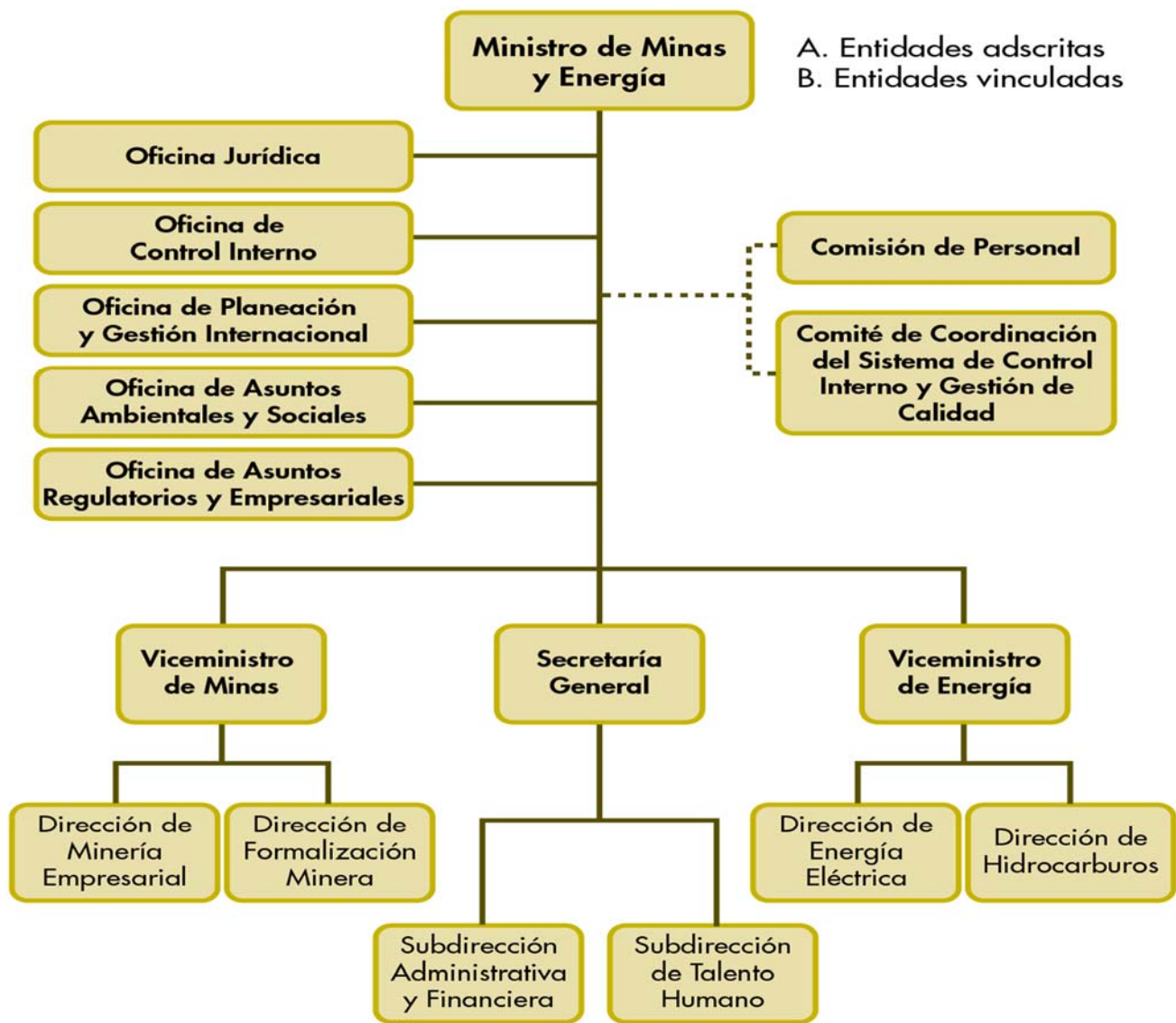
Nuestros Objetivos de Calidad

1. Formular y adoptar oportunamente políticas, planes, programas, proyectos, regulaciones y reglamentaciones para el sector minero y energético, de acuerdo con las directrices del Gobierno Nacional.
2. Atender eficientemente los requerimientos de los ciudadanos, de la industria y partes interesadas, para el desarrollo y fortalecimiento del sector minero y energético a nivel nacional.
3. Fortalecer las competencias y el desarrollo de los Servidores Públicos, para mejorar su desempeño y la conformidad de los productos y/o servicios de la entidad.

- Garantizar la administración eficiente y oportuna de los recursos financieros, administrativos y tecnológicos para el cumplimiento de los fines de la entidad con criterios de austeridad y transparencia.
- Asegurar la funcionalidad y el desempeño del sistema de gestión para lograr la mejora continua de los procesos de la entidad con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

Nuestra Estructura

Decreto 0381 de 2012



Nuestros Principios éticos

En el marco de la Ética Pública, asumimos que los Principios Éticos son las normas del fuero interno y creencias básicas de los servidores públicos sobre las formas correctas como debe desempeñarse la función pública.

- El interés general prevalece sobre el interés particular
- Los recursos y bienes públicos son para el servicio exclusivo del interés general
- El gran propósito de la gestión pública es el mejoramiento de la calidad de vida de la población
- El servicio a la ciudadanía se presta con excelencia
- Se promueve y facilita la participación de la ciudadanía
- Se reconocen los derechos de los ciudadanos y de los servidores públicos
- La gestión pública se cumple bajo criterios de responsabilidad social y sostenibilidad ambiental
- A los ciudadanos se les rinde cuentas sobre la gestión pública encomendada

Nuestros Valores Éticos

Servicio

Atendemos los requerimientos de todos nuestros clientes con amabilidad, celeridad y oportunidad, enfocando nuestras acciones hacia la satisfacción de sus necesidades.

Participación

Promovemos espacios para la consulta y concertación de intereses y necesidades de los diferentes sectores de la sociedad en las áreas que son de competencia del Ministerio.

Honestidad

Cumplimos a cabalidad las disposiciones legales para el desempeño de nuestras funciones; utilizamos los recursos asignados exclusivamente para la ejecución de las actividades propias de la función pública; y no encubrimos actuaciones contrarias a la normatividad.

Transparencia

Hacemos pública nuestra gestión y estamos abiertos al control social y fiscal.

Respeto

Reconocemos los derechos de los ciudadanos y servidores públicos, sin discriminarlos en razón de sus ideas, creencias u opiniones.

Imparcialidad

Desempeñamos la función pública de manera igualitaria, ofreciendo a todos los interesados una atención exenta de discriminaciones o preferencias. Garantizamos a cada uno de nuestros servidores públicos la misma oportunidad en los diferentes procesos de gestión del talento humano.

Solidaridad

Consideramos las necesidades de toda la población -en especial de la que vive bajo condiciones de vulnerabilidad-, en la formulación de políticas y proyectos institucionales. Fomentamos el trabajo en equipo y apoyamos a nuestros compañeros en sus causas y situaciones de necesidad.

Responsabilidad

Cumplimos nuestras obligaciones a cabalidad; reconocemos las consecuencias e impactos de nuestras actuaciones u omisiones en los demás y en la Institución; evaluamos esas consecuencias y tomamos las medidas correctivas y preventivas pertinentes de conformidad con los objetivos institucionales; y resarcimos o mitigamos los posibles daños causados.

Eficiencia

Aplicamos criterios de racionalidad en la utilización de los recursos asignados para el desempeño de nuestra función pública, sin menoscabo del cumplimiento de los objetivos institucionales.

Compromiso

Orientamos todas nuestras actuaciones hacia el mejoramiento continuo de los procesos del Ministerio con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales, y somos leales en nuestro proceder.

Nuestras Directrices Éticas

Con la ciudadanía

(Servicio, Respeto, Participación, Transparencia y Responsabilidad)

Buscamos la satisfacción efectiva de las necesidades de la ciudadanía en el campo de nuestras competencias; le brindamos atención amable y oportuna sin discriminación de ninguna índole; reconocemos sus derechos y velamos por el cumplimiento de las disposiciones sobre trabajo infantil; e implementamos mecanismos que permitan a la comunidad conocer los procesos y resultados de la gestión ministerial y ejercer el control social.

Con los servidores públicos del Ministerio

(Participación, Imparcialidad, Respeto, Compromiso y Servicio)

Involucramos a los servidores públicos del Ministerio en la planeación, ejecución y mejoramiento de los procesos de talento humano; ofrecemos un trato respetuoso de las diversas opiniones y creencias, dentro de la promoción de un clima laboral armónico; garantizamos igualdad de oportunidades en el acceso y participación en los programas de capacitación, bienestar, reinducción y promoción sin discriminación ni favoritismo; impulsamos la apropiación por parte de los servidores públicos del Ministerio de los propósitos misionales y propiciamos el fortalecimiento de una actitud de servicio en el desempeño laboral.

Con los Grupos Étnicos

(Participación, Imparcialidad y Respeto)

Promovemos y facilitamos la participación de las comunidades indígenas y negras en las decisiones que puedan afectar su entorno social, cultural, económico y ambiental como consecuencia de la explotación de recursos naturales no renovables dentro de sus territorios; respetamos sus tradiciones e identidad cultural, y les brindamos un trato equitativo, exento de cualquier discriminación.

Con los contratistas

(Imparcialidad, Transparencia, Honestidad y Responsabilidad)

Garantizamos a todos los contratistas el cumplimiento integral y real de las normativas que rigen la contratación pública, de manera que suministramos en condiciones de igualdad a todos los interesados la información necesaria para la presentación de propuestas, y tomamos las decisiones exclusivamente según las especificaciones establecidas en los pliegos de condiciones; hacemos seguimiento al cumplimiento de la calidad y oportunidad en la entrega de los bienes y servicios contratados, y honramos nuestros compromisos contractuales.

Con otras instituciones públicas

(Servicio, Eficiencia y Transparencia)

Promovemos la coordinación de acciones y cooperación con otras instituciones públicas con el fin de maximizar las capacidades del Estado para atender las necesidades de la población; cumplimos a cabalidad los acuerdos establecidos, y suministramos información clara, veraz y oportuna para la ejecución de las acciones acordadas.

Con los órganos de control

(Transparencia, Honestidad y Responsabilidad)

Suministramos a los Órganos de Control en forma veraz, clara, oportuna y completa toda la información que nos sea requerida; les damos cuenta de la protección, cuidado y uso que hemos dado a los bienes y recursos públicos que nos fueron encomendados; y desarrollamos acciones de mejoramiento con base en sus observaciones y recomendaciones.

Con los gremios económicos

(Participación, Responsabilidad, Imparcialidad)

Propiciamos espacios de participación con los Gremios Económicos para la concertación de políticas, planes y programas tendientes al desarrollo del sector minero-energético, bajo criterios de responsabilidad social y de trato imparcial en el suministro de la información pertinente.

Con los medios de comunicación

(Transparencia e Imparcialidad)

Suministramos información veraz, clara, precisa y oportuna sobre nuestra gestión a todos los medios de comunicación, bajo criterios técnicos y de cobertura, ajenos a cualquier favoritismo o discriminación.

Con los inversionistas

(Imparcialidad, Transparencia, Eficiencia y Responsabilidad)

Establecemos reglas de juego claras que provean a los inversionistas nacionales y extranjeros mecanismos de participación en el manejo óptimo y sostenible de los recursos mineros y energéticos del país, generando confianza mutua. Coordinamos con otras organizaciones públicas las acciones necesarias para garantizar una relación transparente que permita minimizar el riesgo tanto para los inversionistas como para el Estado.

Con los concesionarios

(Imparcialidad y Transparencia)

Actuamos públicamente dentro de las competencias asignadas y con trato igualitario, generando un clima de confianza con los Concesionarios.

Con el medio ambiente

(Responsabilidad y Respeto)

Promovemos una cultura organizacional en el Ministerio que genere conciencia de protección y cuidado del Medio Ambiente en los servidores públicos; en la formulación de políticas, planes y programas enfatizamos la aplicación de criterios de sostenibilidad ambiental; y fomentamos iniciativas con otras entidades para actuar conjuntamente en la promoción de acciones conducentes a la protección del medio ambiente.

COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

El Ministerio de Minas y Energía gestiona la identificación de los riesgos de corrupción asociados a los procesos, determinando las situaciones internas y/o externas que los originan, estableciendo las acciones pertinentes a seguir para su prevención.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 1: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS						
Subcomponente	Actividades		Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
Sub componente 1 Política de Administración de Riesgo	1.1	Revisar y/o ajustar la Resolución de Administración del Riesgo	Resolución ajustada	Una (1) Resolución ajustada	Oficina de Planeación y Gestión Internacional	31/03/2016
	1.2	Adoptar, publicar y socializar la Resolución de Administración de Riesgo	Resolución adoptada , publicada y socializada	Una (1) Resolución publicada y socializada		29/04/2016
Sub componente 2 Construcción de modelo de gestión de riesgo de corrupción (Mapa de Riesgo de Corrupción)	2.1	Realizar y/o ajustar la identificación de riesgo Anticorrupción	Revisar los riesgos Anticorrupción que fueron identificados en la vigencia inmediatamente anterior, y si es el caso proceder a ajustar., teniendo como insumos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación que actualmente tiene la entidad	Número de Riesgos de anticorrupción identificados/ número de riesgos revisados y ajustados		18/03/2016
	2.2	Realizar el proceso de valoración del riesgo de Corrupción	Revisar los controles establecidos a los riesgos existentes, con el fin de prevenir su ocurrencia y/o materialización	Número de riesgos con valoración / número de riesgos identificados		18/04/2016
	2.3					18/03/2016

		Diligenciar la matriz del mapa de riesgos de Corrupción	Revisar el Mapa de Riesgos existente y ajustar, si es el caso, de conformidad con los cambios propuestos	Una (1) Resolución Matriz Riesgos de anticorrupción diligenciada, revisada y ajustada de acuerdo a los cambios propuesto		
Subcomponente 3 Comunicación y Consulta	3.1	Someter a consideración de las áreas organizacionales los ajustes propuestos dentro de un proceso participativo	Mapa de Riesgos debidamente socializado a nivel interno de la entidad	Número de informes elaborados / número de informes por Ley (3)		29/03/2016
Sub componente 4 Monitoreo y revisión	4.1	Evaluar periódicamente los riesgos	Reporte de seguimiento y control cuatrimestral (3) Diciembre 31, Abril 30 y Agosto 31	# seguimientos efectuados / seguimientos planeados (3)	Oficina de Control Interno	Cuatrimestral
	4.2	Detectar cambios en el contexto interno y externo	Revisión de variables que afecten los procesos anual (1)	Número de factores ajustados /Número total de factores		Anual
	4.3	Detectar la probabilidad de nuevos riesgos	Incluir los riesgos detectados en la matriz de riesgos anticorrupción	Numero de riesgos detectados por proceso (1 al año)		Anual
Sub componente 5 Seguimiento	5.1	Seguimiento y control a los riesgos anticorrupción en el Aplicativo SIGME	Revisión del Mapa de Riesgos Anticorrupción en el Aplicativo SIGME	Numero de riesgos revisados / Número total de riesgos anticorrupción por proceso	Oficina de Planeación y Gestión Internacional	Cuatrimestral

COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES



La racionalización de los trámites facilita el acceso a la información y ejecución de los trámites y procedimientos administrativos, creando las condiciones de confianza en el uso de los mismos. Adicionalmente contribuye a la mejora del funcionamiento interno de las entidades públicas, incrementando la eficacia y la eficiencia en la gestión.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO							
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES							
Nombre trámite, proceso o procedimiento	Situación Actual	Descripción de la mejora a realizar trámite, proceso o procedimiento	Situación propuesta	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha de realización	
						Fecha inicio DD/MM/ AÑO	Fecha Final DD/MM/ AÑO
Procedimiento Presentación de Informes de Nómina de que trata el Artículo 2.2.1.2.3.1 del Decreto 1073 de 2015	Se realiza en forma presencial	<p>Automatizar: Disminución de Tiempo</p> <p>a.) Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.</p> <p>b.) Incrementos de niveles de seguridad para los ciudadanos y para servidores públicos de la entidad.</p> <p>c.) Mejoramiento de controles en beneficio de la entidad y de ciudadanía.</p>	Poner en línea para facilitar y disminuir los tiempos de atención de cara al ciudadano	Beneficio para las Empresas Petroleras y para el Ministerio de Minas y Energía	Oficina Asesora Jurídica	01/03/2016	30/12/2016

Fijación de Capacidad Instalada y fecha de Entrada en Operación Comercial de una Central Generadora	Se realiza en forma presencial	<p>Automatizar: Disminución de Tiempo:</p> <p>a.) Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.</p> <p>b.) Incrementos de niveles de seguridad para los ciudadanos y para servidores públicos de la entidad.</p> <p>c.) Mejoramiento de controles en beneficio de la entidad y de ciudadanía.</p> <p>d.) Disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan presentar.</p>	Poner en línea para facilitar y disminuir los tiempos de atención a cara al ciudadano	Beneficios para las entidades Públicas, Instituciones, Organizaciones Extranjeras y Ministerio de Minas y Energía	Dirección de Energía Eléctrico	18/04/2016	30/12/2016
---	--------------------------------	---	---	---	--------------------------------	------------	------------

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es la expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS						
Subcomponente	Actividades	Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Reorganizar el módulo del portal web para la rendición de cuentas, de acuerdo con un lenguaje claro para el ciudadano y accesibilidad a los diferentes componentes y documentos	Reorganización del módulo de rendición de cuentas del portal web, en cuanto a redacción de contenidos, ajustes en accesibilidad a través documentos publicados y vínculos bajo parámetros de gobierno en línea.	Reorganización del módulo de rendición de cuentas del portal web programada / Reorganización del módulo de rendición de cuentas del portal web desarrollada	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	jul-16
	1.2	Difundir al interior de la entidad la importancia de utilizar lenguaje claro y de calidad para atender las inquietudes ciudadanas y la rendición de cuentas	Realizar mínimo 5 actividades de difusión de lenguaje claro hacia el interior de la entidad, utilizando diversos canales de atención.	Actividades de difusión proyectadas / Actividades de difusión realizadas		nov-16
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar eventos de participación ciudadana y rendición de cuentas a través de canales o medios electrónicos	Realizar mínimo 6 eventos de participación y rendición de cuentas, a través de diversos canales o medios electrónicos	Eventos programados / Eventos desarrollados		nov-16
	2.2	Realizar una audiencia pública de rendición de cuentas general presidida por la alta dirección	Una (1) Audiencia pública de rendición de cuentas	Audiencia pública de rendición de cuentas programada / Audiencia pública de rendición de cuentas desarrollada		nov-16
	2.3	Realizar espacios de atención y servicio donde se interactúe con la ciudadanía y se atiendan requerimientos e inquietudes ciudadanas	Quince (15) espacios generados de atención y servicio	Espacios de atención y servicio proyectados / Espacios de atención y servicio realizados		jul-16

Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Elaborar Documento de estrategia de rendición de cuentas anual con actividades, seguimiento e informe de resultados	Publicar el documento de estrategia de rendición de cuentas en el portal web y comunicarlo a la ciudadanía y partes interesadas	Documento de estrategia de rendición de cuentas elaborado / Documento de estrategia de rendición de cuentas publicado	oct-16
	3.2	Elaboración del informe de gestión de rendición de cuentas para la ciudadanía	1 Informe de gestión elaborado y publicado previo a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Informe de gestión proyectado / Informe de gestión elaborado y publicado	nov-16
	3.3	Realizar reconocimiento a las dependencias que en la gestión de la entidad sobresalen por cumplimiento en la atención de inquietudes o requerimientos ciudadanos	Cuatro (4) reconocimientos públicos a nivel interno	Reconocimientos programados / Reconocimientos públicos realizados	dic-16
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar una encuesta de satisfacción en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Un (1) informe de satisfacción de la rendición de cuentas realizada	Encuesta de satisfacción programada / Encuesta de satisfacción desarrollada	dic-16
	4.2	Consolidar un documento derivado de la consulta ciudadana sobre los temas de los cuáles se requiere efectuar rendición de cuentas y retroalimentar la gestión	Un (1) documento consolidado de consulta ciudadana para rendición de cuentas	Informe programado / Informe elaborado	nov-16
	4.3	Realizar socialización de la importancia de la rendición de cuentas para la gestión de la entidad y como deber de todo servidor público para retroalimentar la gestión	Tres (3) actividades de socialización interna sobre la rendición de cuentas	Socializaciones programadas / Socializaciones ejecutadas	oct-16

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



Centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Subcomponente	Actividades		Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
Subcomponente 1 Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Elaborar, firmar y publicar la Carta de Trato Digno a los Ciudadanos	Publicar Una carta de trato digno firmada por el representante de la Alta Dirección y socializarla a todos los servidores	Carta de Trato Digno a los Ciudadanos elaborada / Carta de Trato Digno a los Ciudadanos publicada	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	mar-16
	1.2	Presentar ante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo las nuevas acciones propuestas y en fortalecimiento sobre mejoramiento en la atención al ciudadano	Efectuar dos presentaciones (2) ante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo sobre acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano	Presentaciones programadas ante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo / Presentaciones realizadas ante el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	dic-16
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Participar en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano atendiendo inquietudes de la ciudadanía y fomentando la información institucional	Participación en seis (6) ferias de servicio al ciudadano planeadas por el DNP	# Ferias programadas / # Participación en ferias	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	dic-16
	2.2	Implementar salones o aulas virtuales para interactuar con los ciudadanos y partes interesadas en diferentes regiones del país	Implementar la herramienta de salones virtuales para beneficio y transmisión de información a la ciudadanía	Herramienta de salones o aulas virtuales programada / Herramienta de salones o aulas virtuales implementada	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	ago-16

	2.3	Diseñar una estrategia para consolidar en relación con los trámites de la entidad, la cantidad, tiempos de atención y usuarios solicitantes	Un documento trimestral consolidado sobre trámites atendidos que permita retroalimentar a la entidad sobre la atención de los trámites a cargo del Ministerio	Informes consolidado programados / Informes consolidados realizados	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano y Oficina de Planeación	dic-16
	2.4	Implementar y desarrollar un centro de contacto ciudadano	Diez(10) informes de gestión y servicios prestados a través del Contact Center que permita evaluar los tipos y niveles de servicio	Informes de gestión proyectados / Informes de gestión entregados	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	dic-16
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar actividades sectoriales de fortalecimiento de cultura y competencias del servicio en los funcionarios	Dos (2) actividades de alto impacto sobre sensibilización y formación en el servicio.	Actividades sectoriales programadas / Actividades sectoriales ejecutadas	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	nov-16
	3.2	Realizar una actividad de sensibilización y difusión del código de ética en los servidores de la entidad y su relación con la atención al ciudadano	Una (1) actividad de sensibilización y difusión del código de ética en relación con atención al ciudadano	Actividad de sensibilización Programada / Actividad de sensibilización desarrollada	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano y Subdirección de Talento Humano	nov-16
Subcomponente 4 Normativo Procedimental	4.1	Emitir y publicar una política del uso de datos personales de la entidad	Publicar a nivel interno y a través del portal web, la política del uso de datos personales	Publicación política de datos personales programada / Publicación política de datos personales realizada	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	mar-16
	4.2	Fortalecer el mecanismo de recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través del portal web	Módulo de recepción de PQRDS del portal web modificado	Modificación al módulo de recepción de PQRDS en portal Web programada / Modificación al módulo de recepción de PQRDS en portal Web desarrollada	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	dic-16
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Encuestas de calidad del servicio diseñadas, aplicadas y analizadas	Contar con un diagnóstico del servicio prestado que facilite la implementación de acciones de mejora	Encuestas programadas / Encuestas desarrolladas y tabuladas	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	nov-16

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN						
Subcomponente	Actividades		Meta	Indicador	Responsable	Fecha límite de realización
Subcomponente 1 Lineamientos de transparencia activa	1.1	Realizar ajustes al módulo de foros del portal web de la entidad para facilitar la consulta ciudadana a los proyectos publicados para discusión	Módulo ajustado con el apoyo del Grupo de Tecnologías para facilitar la consulta ciudadana a los foros publicados en discusión	Módulo de foros del portal web/ Módulo ajustado con el apoyo del Grupo de Tecnologías	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	mar-16
	1.2	Publicar proyectos, programa o planes para discusión, comentarios, sugerencias de la ciudadanía,	Elaboración de un (1) informe consolidado con las observaciones efectuadas por cada uno de los documentos publicados para discusión de la ciudadanía	Publicaciones de informe proyectos, programas o planes proyectadas / Informes consolidados y publicados.	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	dic-16

	1.3	Revisar el contenido del vínculo del portal web denominado "Transparencia y acceso a la información pública" a fin de efectuar las actualizaciones correspondientes	Cuatro revisiones (4) generales de los contenidos mínimos obligatorios del módulo de "Transparencia y acceso a la información pública" y efectuar los ajustes correspondientes	Revisiones proyectadas el contenido del vínculo del portal web denominado "Transparencia y acceso a la información pública"/ Revisiones Ejecutadas	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	dic-16
Subcomponente 2 Lineamientos de transparencia pasiva	2.1	Hacer seguimiento a los mecanismos de participación ciudadana y elaborar los informes que permita formular acciones de mejoramiento	Cuatro (4) informes de mecanismos de participación ciudadana remitidos a la alta dirección y divulgados internamente	Seguimientos programados / Seguimientos realizados	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	dic-16
Subcomponente 3 Elaboración de los instrumentos de gestión de la información	3.1	Elaborar el índice de información clasificada y reservada, que incluirá sus denominaciones, la motivación y la individualización del acto en que conste tal calificación.	Un (1) índice de información clasificada y reservada publicada en el portal web	índice proyectado de información clasificada y reservada / índice elaborado de información clasificada y reservada	Grupo de Gestión Documental	nov-16
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Difundir la audiencia pública de rendición de cuentas utilizando Close Caption y lenguaje de señas	Close Caption y lenguaje de señas implementado en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Audiencia pública realizada/ Audiencia Pública difundida utilizando Close Caption y lenguaje de señas	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	nov-16
	4.2	Difundir la herramienta Convertic (software lector de pantalla) a la ciudadanía para que ciudadanos con discapacidad puedan hacer uso de ella	Cuatro divulgaciones masivas a la ciudadanía sobre la herramientas Convertic para consultar el portal web de la entidad	Divulgaciones proyectadas / Divulgaciones realizadas	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	nov-16
Subcomponente 5 Monitorio del acceso a la información pública	5.1	Realizar una encuesta de medición en el portal web sobre el acceso a la información pública de la entidad con el fin de establecer acciones de mejoramiento	Informe de medición sobre el acceso de información pública de la entidad	Encuesta proyectada / Encuesta realizada y tabulada	Grupo de Participación y Servicio al Ciudadano	nov-16

**ACTUALIZACIONES, MODIFICACIONES O
SEGUIMIENTO AL PLAN**