	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	1 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022



MANUAL PARA LA
FORMULACIÓN Y
SEGUIMIENTO AL PLAN
ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO - PAAC


	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	2 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO.....2

INTRODUCCIÓN.....4

1. OBJETIVO.....5

 1.1.Objetivos específicos.....5

2. ALCANCE5

3. GLOSARIO.....5

4. MARCO NORMATIVO.....7

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES FRENTE A LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.7

 5.1.Línea Estratégica – Alta Dirección 7

 5.2.Primer Línea – Líderes de los componentes y Equipo Operativo SIGID..... 8

 5.3.Segunda Línea – Responsable del Seguimiento y Gestión del Riesgo. 8

 5.4.Tercera Línea – Oficina de Control Interno 9

6. CONDICIONES GENERALES9

7. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC.....9

7.1.Formulación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 10

 7.1.1. Evaluación de las experiencias anteriores 11

 7.1.2. Componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 11

 7.1.2.1. Primer Componente: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción. 11

 7.1.2.2. Segundo Componente: Racionalización de Trámites 12

 7.1.2.3. Tercer Componente: Rendición de Cuentas 14

 7.1.2.4. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano..... 15

 7.1.2.5. Quinto Componente: Mecanismos Para la Transparencia y Acceso a la Información. 18

 7.1.2.6. Sexto Componente: Iniciativas Adicionales 20

7.2.Participación de grupos de valor y grupos de interés en la construcción del PAAC..... 20

 7.2.1. Retos Virtuales 20

 7.2.2. Mini Publics 21

 7.2.3. Espacios de consulta con instancias de participación y organizaciones sociales. 22

7.3.Aprobación, Publicación y Socialización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano..... 22

7.4.Monitoreo, Seguimiento y Evaluación 22

 7.4.1. Monitoreo 22

 7.4.2. Seguimiento. 23

 7.4.3. Evaluación 23


8. CONTROL DE CAMBIOS24

9. REVISIÓN Y APROBACIÓN24


ANEXOS25

 Anexo A. Formato Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción 25

 Anexo B. Formato Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Segundo Componente: Racionalización de Trámites 26

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	3 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

Anexo C. Formato Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Tercer Componente: Rendición de Cuentas	27
Anexo D. Formato Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	28
Anexo E. Formato Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	29
Anexo F. Formato Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Sexto Componente: Iniciativas Adicionales	30
Anexo G. Formato de Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	31
REFERENCIAS	32

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	4 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

INTRODUCCIÓN


El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano - PAAC se ha convertido en una estrategia que permite establecer medidas de anticorrupción para prevenir, detectar prácticas corruptas dentro de las entidades.

En el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG se contempla dentro de la Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, como un lineamiento que pretende acercar el estado con el ciudadano, hacer visible la gestión pública, promover la participación de la ciudadanía, acceso a la información, y a los trámites y servicios.

De acuerdo con lo anterior, el Departamento Administrativo de la Función Pública, - DAFP emitió la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2, como documento que permite facilitar la formulación e implementación del PAAC, y unificar las metodologías existentes con el fin de hacer más sencillo el uso de esta herramienta.

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo que consolida las estrategias definidas por la entidad para mejorar en el control de la corrupción. El plan consta de 6 componentes: Gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar, mecanismo para la Transparencia y Acceso a la información e iniciativas adicionales; las cuales gozan de metodologías propias para su implementación

El presente documento establece los elementos para efectuar una adecuada formulación, implementación y seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC en el Instituto para la Protección de la Niñez y la Juventud – IDIPRON.

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	5 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos metodológicos que permitan realizar adecuadamente la formulación, implementación y seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el Instituto, de manera que se convierta en una herramienta que permita prevenir y mitigar posibles hechos de corrupción.

1.1. Objetivos específicos.

- Establecer estrategias para la lucha contra la corrupción, implementando la mejora continua en los diferentes procesos del Instituto, de acuerdo con la Ley 1474 de 2011 y la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano – Versión 2.
- Establecer acciones que fortalezcan los procesos de Rendición de cuentas y Atención al ciudadano, donde se genere información clara y accesible para los NNAJ y demás grupos de valor e interés,
- Definir y asignar responsabilidades de los diferentes actores que participan en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el Instituto.
- Generar mecanismos de seguimiento y evaluación al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- Definir las estrategias para Informar y capacitar en todos los niveles del Instituto sobre la importancia del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

2. ALCANCE

El presente manual presenta la metodología establecida por el IDIPRON para la elaboración y seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, y sus seis (6) componentes:


- Componente 1. Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.
- 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.
- Componente 6. Iniciativas adicionales.

El presente documento será de estricto cumplimiento para todas las áreas y/o procesos que intervengan dentro de la formulación y seguimiento al Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano.


3. GLOSARIO

Con el fin de facilitar la comprensión del documento y la metodología para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano del IDIPRON, se tendrán en cuenta los siguientes términos y definiciones.

TÉRMINO	DEFINICIÓN
Atención al ciudadano	Oficina que suministra y ofrece de forma oportuna, educativa y efectiva la información requerida por los ciudadanos que se acercan a la entidad; asimismo recibe y tramita las denuncias, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones formuladas por los ciudadanos hacia la entidad.
Corrupción	Uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado.
Datos abiertos	Todos aquellos datos primarios o sin procesar, que se encuentran en formatos estándar, que facilitan su acceso y reutilización, los cuales están bajo la custodia de

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	6 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

	las entidades públicas o privadas que cumplen con funciones públicas y que son puestos a disposición de cualquier ciudadano, de forma libre y sin restricciones, con el fin de que terceros puedan reutilizarlos y crear servicios derivados de los mismos. (Ley 1712 de 2014.)
Esquema de publicación de información	Es el instrumento del que disponen las entidades para informar, de forma ordenada, a la ciudadanía, interesados y usuarios, sobre la información publicada y que publicará. (Ley 1712 de 2014)
Grupos de interés	Personas y organismos específicos que tienen un interés especial en la gestión y los resultados de las organizaciones públicas. Comprende instancias o espacios de participación ciudadana formales e informales, etc.
Grupos de valor	Personas naturales (ciudadanos) o jurídicas (organizaciones públicas o privadas) a quienes van dirigidos los servicios de una entidad.
Información pública	Toda información (informes, copias, reproducciones, datos electrónicos, imágenes etc.) que, independientemente del sujeto que la genere, obtenga, adquiera, transforme o controle, sea considerada de interés público. (Secretaría de transparencia, S.F.)
Información pública clasificada	Es aquella información que estando en poder o custodia de un sujeto obligado en su calidad de tal, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semiprivado de una persona natural o jurídica por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado. (Agencia Nacional de infraestructura, S.F)
Información pública reservada	Aquella que reúne las siguientes condiciones: está en poder o custodia de un sujeto obligado, el acceso a ella puede ocasionar un daño a intereses públicos y se encuentra expresamente prohibida para la ciudadanía en la Ley. (Ley 1712 de 2014)
Integridad	Integridad se traduce como honradez, honestidad, respeto por los demás, corrección, responsabilidad, control emocional, respeto por sí mismo, puntualidad, lealtad, pulcritud, disciplina, congruencia y firmeza en sus acciones.
Mapa de riesgos de corrupción	Herramienta metodológica para identificar un conjunto sistemático de situaciones de índole administrativa que, por sus características, pueden originar prácticas corruptas, orientan programas de prevención de la corrupción, constituye una opción en la labor de los administradores cuando enfrentan la dirección o conducción de una organización o entidad particular.
Monitorear	Observar, analizar, verificar y evaluar los riesgos identificados, determinando el adecuado desarrollo de cada una de las etapas de administración y el nivel de cumplimiento y efectividad de los controles y acciones definidas.
OPA	Otros procesos administrativos. Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener un producto o servicio que ofrece una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas dentro del ámbito de su competencia.
Plan	Documento que recoge de manera detallada lo que una entidad desea hacer para cumplir un propósito incorporando aspectos como rutas de trabajo (estratégicas u operativas), objetivos, responsables, indicadores, recursos, riesgos y controles.
Reducir el riesgo	Opción de manejo que determina la formulación de acciones donde se prevenga la materialización del riesgo mediante el fortalecimiento de controles identificados.
Rendición de cuentas	La rendición de cuentas es un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización. (Min educación, S.F.)
Riesgo	Evento que tendrá un impacto sobre los objetivos institucionales o del proceso. Se expresa en términos de probabilidad y consecuencias
Riesgo de corrupción	Posibilidad que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.
SUIT	Sistema único de trámites, instrumento de apoyo para la implementación de la Política de Racionalización de trámites, administrada por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP
Trámite	Conjunto de requisitos, pasos, o acciones regulados por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio.

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	7 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

Transparencia activa	Relacionada con la publicación y puesta a disposición de información pública en los canales de divulgación establecidos, de manera proactiva sin que medie solicitud alguna.
Transparencia pasiva	Relacionada con la respuesta a las solicitudes de acceso a la información, en términos de calidad, oportunidad y disponibilidad.

4. MARCO NORMATIVO

- Ley 1474 de 2011; Estatuto Anticorrupción: establece en su artículo Art. 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 124 de 2016 Nivel Nacional “Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”
- Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
- Decreto Antitrámites 019 de 2012. Ley 962 de 2005 sobre racionalización de trámites y procesos administrativos. Resolución 1099 de 2017 definición de trámites y opas, título II publicar la estrategia de racionalización.
- Decreto 591 de 2018 “Por medio del cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión Nacional y se dictan otras disposiciones”
- Decreto 612 de 2018 “Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.”
- La política nacional de rendición de cuentas adoptada en el CONPES 3654 de 2010 determinó como otro de sus objetivos: "Fomentar el diálogo y la retroalimentación entre las entidades del Estado y los ciudadanos; para lo cual, las entidades deben no solo informar, sino también explicar y justificar la gestión pública"
- Circular externa No. 100-02-2016 “Elaboración Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

5. ROLES Y RESPONSABILIDADES FRENTE A LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO.


Para el éxito del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, depende de la participación de los directivos, funcionarios y contratistas; por esto, a continuación, se identifican los actores que intervienen y sus roles, de acuerdo con las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública, y la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Versión 2.

5.1. Línea Estratégica – Alta Dirección

COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DE DESEMPEÑO

El comité debe:

- Aprobar las directrices para la formulación y seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano
- Analizar el informe de evaluación del PAAC, con el fin de proponer acciones para mejorar los planes de tratamiento del mismo.

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	8 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

5.2. Primera Línea – Líderes de los componentes y Equipo Operativo SIGID

Los líderes de los componentes del PAAC y el equipo Operativo SIGID son los responsables de formular las actividades que harán parte del Plan siguiendo los lineamientos establecidos.

Si bien el Equipo Operativo apoya la ejecución de las etapas de PAAC, esto no quiere decir que el Plan este solo bajo su responsabilidad. Al contrario, cada líder de componente tiene la responsabilidad de garantizar que el componente a su cargo se definan actividades que le competen, se establezcan estrategias y responsabilidades para cumplirlas y, sobre todo, que se divulguen a cada área y/o proceso, servidor público o contratista que participe en las actividades formuladas.

De acuerdo a lo anterior los responsables de cada uno de los componentes son:

COMPONENTE	RESPONSABLE
1 Componente – Gestión del Riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de Corrupción	Oficina Asesora de Planeación – Equipo MIPG
2 Componente – Racionalización de Trámites	Oficina Asesora de Planeación – Equipo MIPG, Proceso de Diseño y Adopción de Lineamientos para la Prestación de los Servicios Sociales en el Marco del Modelo Pedagógico Institucional
3 Componente – Rendición de cuentas	Oficina Asesora de Planeación
4 Componente – Mecanismos para mejorar	Servicio a la Ciudadanía
5 Componente – Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información pública	Oficina Asesora de Planeación – Equipo MIPG
6 Componente – Iniciativas adicionales	Gerencia de Talento Humano

Adicionalmente, los líderes de los componentes deben:

- Realizar, con el apoyo de su equipo de trabajo, la administración de las actividades planteadas.
- Realizar la formulación de las actividades, para determinar la pertinencia y la necesidad de ajuste o modificación, cuando sea necesario.
- Los líderes de los componentes son responsables de realizar el monitoreo a cada componente, con apoyo del equipo SIGID.


Por parte, el Equipo SIGID debe:

- Apoyar a la formulación y consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, bajo las orientaciones dadas por la Función pública, la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Alta Dirección.
- Socializar y sensibilizar a los servidores de su dependencia, en la metodología para la formulación y seguimiento del Plan.

5.3. Segunda Línea – Responsable del Seguimiento y Gestión del Riesgo.

Oficina Asesora de Planeación

- Generar la metodología para la Formulación y seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el Instituto, de acuerdo con la normatividad y los lineamientos establecidos.
- Liderar el proceso de construcción y consolidación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, coordinando con los responsables de los componentes su elaboración.
- Diseñar actividades o mecanismos necesarios para recoger opiniones y sugerencias de la ciudadanía y partes interesadas que permitan alimentar la formulación del Plan.
- Publicar, una vez elaborado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en la Link de Transparencia y Acceso a la información pública.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y generar alertas.

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	9 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

- Consolidar y presentar informes sobre el avance en el cumplimiento de las actividades que componen el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

5.4. Tercera Línea – Oficina de Control Interno

La Oficina Asesora de Control Interno asesora, apoya y acompaña a todos los responsables del proceso; hace la evaluación independiente al cumplimiento de las actividades del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno debe:

- Asesorar a la organización en metodologías, herramientas y técnicas para la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en coordinación con la segunda línea de defensa (Oficina de planeación).
- Adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del Plan de anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Adelantar seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.


6. CONDICIONES GENERALES

A continuación, se presentan los aspectos generales a tener en cuenta para la formulación y seguimiento del Plan Anticorrupción al Ciudadano en el IDPRON.

- Cada año el IDIPRON debe formular, revisar y/o modificar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.
- La Oficina Asesora de Planeación liderará el proceso de construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, quien coordinará con los responsables de los componentes su elaboración.
- La consolidación del Plan estará a cargo de la Oficina Asesora de Planeación
- La Oficina Asesora de Planeación solicitará la publicación del PAAC en la página web de la entidad, según lo establecido en el Artículo 9, literal g de la Ley 1712 de 2014, antes del 31 de enero de cada año.
- Las disposiciones de socialización y seguimiento al Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano estarán a cargo de la Oficina Asesora de Planeación.
- Los ajustes y modificaciones al Plan anticorrupción y Atención al Ciudadano deberán ser presentados y aprobados por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- La oficina de planeación como resultado del monitoreo y seguimiento realizara informe de los resultados los cuales se comunicarán en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

7. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO – PAAC.

En el IDIPRON, la metodología para la elaboración y seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se desarrolla por etapas las cuales se presentarán a continuación.

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	10 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

No.	Nombre de la etapa	Descripción	Productos
1	Formulación Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	Formular las actividades para cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, de acuerdo a la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano – Versión 2: 2015 del DAFP.	Primer borrador formulación Plan Anticorrupción y atención al ciudadano
2	Participación de grupos de valor y grupos de interés en la construcción del PAAC	Definir las estrategias para la recolección de sugerencias, ideas, opiniones y propuestas por parte de los grupos de valor y grupos de interés, sobre el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, a su aprobación y publicación.	Publicación de la formulación del PAAC. Mecanismos de participación.
3	Aprobación, publicación y socialización del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.	Ajustado el PAAC de acuerdo a la información recopilada en la etapa dos, será aprobado por el Comité Institucional de Desempeño. Una vez aprobado será publicado en la página web de la entidad en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública antes del 31 de enero de cada año. La Oficina Asesora de Planeación definirá las estrategias para la socialización del PAAC.	Plan Anticorrupción y atención al ciudadano aprobado por Comité Institucional de desempeño. Publicación en página Web del IDIPRON Estrategias de socialización
4	Seguimiento y evaluación	Seguimiento y evaluación del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano.	Seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación Evaluación por parte de Oficina Asesora de Control Interno.


A continuación, se describen cada una de las etapas para formular, publicar, socializar y realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en el IDIPRON. En la descripción de cada etapa se despliegan los aspectos conceptuales y operativos que se debe tener en cuenta.

7.1. Formulación Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Para la construcción de la propuesta del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano es importante tener en cuenta los siguientes aspectos: Evaluación de las experiencias anteriores y las orientaciones en la definición de acciones que se nombran en las estrategias impartidas por el DAFP en la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Versión 2 del 2015, y las Orientaciones en la definición de acciones que emita la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Para la definición de las actividades del plan de anticorrupción y atención al ciudadano debe cumplir con las siguientes características:

- Ser realistas: Que su cumplimiento sea posible.
- Comprensibles: cualquier servidor público implicado entiende qué es lo que se pretende conseguir.
- Obligatorios: Existir voluntad de alcanzarlos, haciendo lo necesario para su consecución.
- Trazabilidad: Se debe tener claro que por cada actividad definida se debe tener soporte documental que evidencie la ejecución de la misma.
- Las actividades no deben depender de entidades externas.
- El tiempo para ejecución de la actividad debe ser coherente a la actividad y en todo caso no superar el año calendario para su ejecución

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	11 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

7.1.1. Evaluación de las experiencias anteriores

De acuerdo a la Guía Orientaciones para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá nos dice que “Es recomendable identificar el estado actual de la entidad, es decir la identificación del grado de madurez y avance alcanzado en las políticas de gestión y desempeño”. La guía recomienda realizar un análisis a los resultados de las siguientes fuentes:

- Último informe de evaluación al seguimiento de PAAC de la vigencia realizado por la Oficina Asesora de Control Interno, en donde se podrá encontrar el estado de implementación del PAAC del año anterior, ejecución de acciones pendientes a incorporar para la nueva vigencia.
- Los resultados de la evaluación del Formulario Único de Avance a la Gestión – FURAG, este diagnóstico permitirá identificar el estado de madurez de las políticas que se abordar en el PAAC, con el propósito de generar acciones que permitan el avanzar a la entidad.
- Informes de auditoria relacionados con el plan de anticorrupción y de atención al ciudadano o a sus componentes
- Resultados del Índice de Transparencia de Bogotá (ITB), los resultados de los componentes de visibilidad, institucionalidad y control y sanción son referentes de prácticas de gestión transparente, por lo cual cada punto de evaluación puede aportar a la entidad la identificación de acciones de mejora.
- Resultados del Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA), los resultados de este índice son evaluados por la Procuraduría General, el cual identifica el nivel de apropiación de los lineamientos definidos por la ley 1712 del 2014, lo cual le aporta al Instituto en identificar acciones que aporten a la visibilidad y transparencia activa.

7.1.2. Componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

A continuación, se explicarán cada uno de los componentes que hacen parte del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

7.1.2.1. Primer Componente: Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción.


La gestión de riesgos y mapa de riesgos de corrupción son herramientas que permiten la identificación, análisis y tratamiento de factores de riesgo, con el propósito de fortalecer al IDIPRON en la aplicación de prácticas de control preventivo, detección de factores de riesgo y acciones mejora en caso de materialización.

A continuación, se describen los subcomponentes del Componente de Gestión del riesgo de corrupción – Mapas de riesgos de corrupción que la entidad debe desarrollar dentro del PAAC. Cabe aclarar que esta metodología no constituye el Mapa de riesgos de corrupción, para la elaboración de estos mapas se deberá remitir al Manual para la administración del riesgo – E-DES-MA-003 del IDPRON y la Guía para la gestión del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – Versión 5 del 2020 del DAFP.

Primer Subcomponente - Política de Administración del Riesgo

La Política de Administración del Riesgo hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. En este subcomponente se identificará el estado actual de la Política de Gestión del Riesgo, en la cual se deberá establecer el tratamiento de los riesgos de corrupción.

Esta Política de Administración del Riesgo se podrá adoptar a través de manuales o guías y debe contener: objetivos, alcance, niveles de aceptación, niveles para calificar el impacto, tratamiento de riesgos, estrategias para desarrollar la política, acciones, recursos y responsables, seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de los controles.

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	12 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

En este mismo subcomponente deben incluirse acciones para la publicación y divulgación de la Política de Administración del Riesgo.

Los lineamientos para la formulación, monitoreo, seguimiento y evaluación se encuentran en el manual de administración del riesgo.

Segundo Subcomponente – Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

En este subcomponente se debe formular acciones que tenga que ver con la construcción y/o actualización de los mapas de riesgos de corrupción del IDIPRON.

Para la construcción de los mapas de riesgos de corrupción se usará la metodología de administración del riesgo, que se encuentra en el Manual para la Administración del Riesgo – E-DES-MA-003, en la cual podremos encontrar los pasos de cada etapa para la construcción de los mapas.

Tercer Subcomponente – Consulta y Divulgación

En este subcomponente deben formularse las acciones definidas por la entidad que en el marco de un proceso participativo involucre actores internos y externos de la entidad.

Concluido con el proceso de participación en la construcción de los mapas de riesgos de corrupción, se procederá a la divulgación de los mapas en la página web del Instituto en el botón de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Cuarto Subcomponente – Monitoreo y Revisión

Deben formularse actividades para el monitoreo de los mapas de riesgos de corrupción, en donde los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deberán realizar el monitoreo de acuerdo con lo estipulado en el Manual para la Administración del Riesgo - E-DES-MA-003.

Quinto Subcomponente – Seguimiento

En es este subcomponente se deberán formular acciones para el seguimiento y evaluación de los mapas de riesgos de gestión y de corrupción de la entidad.

- La **Oficina Asesora de Planeación** a partir de la información registrada por los responsables y de acuerdo con los criterios de seguimiento establecidos, se realizará el informe de seguimiento cuatrimestral para determinar el estado de aplicación de la práctica.
- La **Oficina de Control Interno** realizara la evaluación independiente a los Mapas de Riesgos de Corrupción, de acuerdo con los ciclos establecidos en el plan de auditoria.


NOTA: El formato para el Primer Componente – Gestión del Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción, lo podrán encontrar en el Anexo A.

7.1.2.2. Segundo Componente: Racionalización de Trámites

La Política de Racionalización de Trámites, busca facilitar al ciudadano al acceso a las OPAS (Otros procesos administrativos) y servicios que brinda la Entidad, por lo cual se deben implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar las OPAS existentes.

Las mejoras deben estar enfocadas a:

- Disminuir costos
- Disminuir requisitos para llevar a cabo el trámite
- Disminuir tiempos de ejecución del Trámite u OPA

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	13 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

- Evitar la presencia del ciudadano en la Entidad, haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación
- Ampliación de la vigencia de certificados, registros, licencias, documento, etc.


En este sentido, el componente de Racionalización de Trámites del PAAC busca que la entidad elabore una estrategia de intervención del trámite, proceso o procedimiento, para lo cual se requiere la siguiente información:

- Indicar el nombre del trámite, proceso o procedimiento de cara al usuario que será objeto de racionalización
- Seleccionar el tipo de racionalización a efectuar que puede ser normativa, administrativa o tecnológica
- Seleccionar la acción específica de racionalización, según el tipo de racionalización elegido
- Describir de manera concreta la situación actual del trámite, proceso o procedimiento a intervenir
- Describir de manera precisa en qué consiste la acción de mejora o racionalización que se va a realizar al trámite, proceso o procedimiento
- Indicar el beneficio que obtiene el ciudadano o la entidad con la aplicación de la mejora implementada, expresada en reducción de tiempos o costos
- Indicar el nombre de la dependencia responsable de liberar o adelantar la acción de racionalización
- Indicar la fecha de inicio y fin de las acciones a adelantar para racionalizar el trámite, proceso o procedimiento.

TIPOS DE RACIONALIZACIÓN

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades normativas, administrativas o tecnológicas, orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente a la Entidad.

- **Normativa:** Acciones o medidas de carácter legal para mejorar los trámites, asociados a la modificación, actualización o emisión de normas de las cuales son:
 - Eliminación de tramites / Otros Procesos Administrativos: Eliminación por norma, traslado de competencia a otra entidad o Fusión de trámites.
 - Reducción, incentivos o eliminación
 - Ampliación
 - Eliminación o reducción
- **Administrativa:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implique la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, aplicación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite y Otros Procedimientos Administrativos.
Se destacan:
 - Reducción de tiempo de duración del trámite
 - Extensión de horarios de atención
 - Ampliación de puntos de atención
 - Reducción de pasos para el ciudadano
 - Ampliación de canales de obtención del resultado
 - Estandarización de trámites o formularios
 - Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite
- **Tecnológica:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas.
Dentro de las acciones tecnológicas se destaca:
 - Pago en línea de los trámites
 - Formularios diligenciados en línea

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	14 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

- Envío de documentos electrónicos
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites
- Documentos con firma electrónica
- Trámite realizado totalmente en línea
- Cadena de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad)

FORMALIZACIÓN DE LA ESTRATEGÍA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Ya diseñada la Estrategia de Racionalización de Trámites, esta deberá publicarse a 31 de enero de cada año en la página web de la entidad, de tal forma que facilite al ciudadano el acceso a los trámites u OPAS que serán objetivo de intervención y, por otra parte, que permita a la Oficina de Control Interno realizar el seguimiento a los resultados logrados en la implementación.

REPORTE DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS OPAS REGISTRADAS EN EL SUIT

La etapa de Monitoreo de las OPA (Otros Procedimientos Administrativos) a través del SUIT (Sistema Único de Información de Trámites) que realiza el Instituto, se encuentra dividido en tres partes:


- Primero: Revisión y seguimiento; la Oficina Asesora de Planeación es la encargada de dar cumplimiento a esta parte de la etapa de monitoreo (seguimiento), para esto, de manera mensual se realiza la revisión en el SUIT del cargue de los datos de operación por parte del dueño de la OPA que siempre estará a cargo del proceso de Diseño y Adopción de Lineamientos para la Prestación de los Servicios Sociales en el Marco del Modelo Pedagógico Institucional. En esta revisión se verifica que los datos de operación hayan sido subidos de manera mensual y según corresponde a las preguntas indicadas en la plataforma, estos datos deben ser verídicos y se debe dar revisión también a través de mesas de trabajo entre las partes, una vez se verifica el cumplimiento mensual o el incumplimiento, se generan alertas en este último a través de correo electrónico institucional o aviso a la Oficina de Control Interno.
- Segundo: Seguimiento; el cual se realiza de manera cuatrimestral y cuyo objetivo es registrar los avances que se hayan tenido en cada una de las OPA, se despliegan 6 preguntas claves, que permiten evidenciar el nivel de avance, allí se debe marcar cada pregunta en términos de si ha sido terminada o no, dándonos como resultado un porcentaje de avance, luego de esta acción se descarga el seguimiento y se envía a la Oficina de control Interno junto a las evidencias compartidas que son soportes remitidos por la parte misional para comprobar que las respuestas a las 6 preguntas claves son verídicas.
- Tercero: Evaluación; la realiza la Oficina de Control Interno, quienes al recibir el correo con el reportado arrojado por el SUIT y los soportes de dicho seguimiento, ingresan al SUIT con su usuario desde el rol de seguimiento y evaluación (este rol solo lo tiene Control Interno) allí verifican que el seguimiento reporte avances, si lo consideran dejan recomendaciones que apuntan al cumplimiento de la racionalización de la OPA.

NOTA: El formato para el Segundo Componente – Racionalización de Trámites, lo podrán encontrar en el Anexo B.

7.1.2.3. Tercer Componente: Rendición de Cuentas

Los espacios de Rendición de Cuentas son aquellos que el IDIPRON dispone a la ciudadanía para ejercer control social sobre la gestión de la entidad, en dónde se informa y se explica a través de un conjunto de estructuras, prácticas y resultados.

Por lo tanto, la Rendición de Cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario, tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el IDIPRON y los ciudadanos, sobre la gestión de la entidad.

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	15 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

A continuación, se describen los subcomponentes o procesos del Componente de Rendición de Cuentas que la entidad debe implementar dentro del PAAC

Primer Subcomponente – Información de calidad y en lenguaje comprensible

En este subcomponente se deberán formular acciones que fortalezca el proceso de brindar información de calidad; la cual se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales asociadas con el Plan de Desarrollo Distrital, así como la disponibilidad de datos, estadísticas o documentos por parte del Instituto. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos de valor y grupos de interés.

También se deberán formular actividades para fortalecer la generación de información en lenguaje comprensible al ciudadano, implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

Segundo Subcomponente – Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones

Se deberán formular actividades para garantizar una escucha asertiva y un intercambio entre las partes convocadas, aprovechar los espacios de encuentro permitirá a la entidad conocer el impacto de sus acciones y las necesidades de continuidad o ajuste de sus intervenciones.

Tercer Subcomponente – Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas

Este subcomponente se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadano hacia el proceso de Rendición de Cuentas. Se trata de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante capacitaciones, acompañamiento y reconocimiento de experiencias.

Cuarto Subcomponente – Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional

En este subcomponente se deberá implementar acciones que ayuden a la autoevaluación del cumplimiento de lo planeado en la Estrategia de Rendición de cuentas, también se deberán formular acciones para garantizar la evaluación realizada por la ciudadanía durante el año y la retroalimentación de la gestión de la entidad.


La evaluación realizada por la ciudadanía en las diferentes acciones planeadas por el IDIPRON, deberán ser registradas, publicadas y divulgadas para conocimiento público.

NOTA: El formato para el Tercer Componente – Rendición de Cuentas, lo podrán encontrar en el Anexo C.

7.1.2.4. Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

El componente de Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano, busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios del Instituto, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Este componente se deberá desarrollar en el marco de Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (Conpes 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política; y los lineamientos impartidos por la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

Para la formulación de este componente es importante analizar el estado actual del servicio al ciudadano que presta el IDIPRON con el fin de identificar oportunidades de mejora y a partir de allí, definir acciones que permitan mejorar la situación actual. Para el diagnóstico de la situación actual se recomienda realizar una revisión integral de la entidad, el autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, también como el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano: gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información. También se recomienda hacer uso de encuestas de percepción, respecto a la calidad del servicio ofrecido por

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	16 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

la Instituto, de la información que reposa en la entidad relacionada con peticiones, quejas y reclamos; y encuestas de percepción a los servidores públicos.

Las acciones deberán ser definidas por cada entidad de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico realizado teniendo en cuenta las características de la población objetivo del Instituto.

A continuación, se describen los subcomponentes o procesos del Componente de Mecanismos para Mejorar que la entidad debe implementar dentro del PAAC

Primer Subcomponente - Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico

Se deben formular acciones que fortalezcan el servicio al ciudadano en el Instituto, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de los planes acción y asignación de recursos.

De acuerdo a lo anterior se recomienda formular acciones relacionadas con:

- Formalizar una dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la entidad y que dependa de la Alta Dirección
- Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.
- Establecer mecanismos de comunicación directa entre las líneas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

Segundo Subcomponente – Fortalecimiento de los Canales de Atención


En este subcomponente se busca fortalecer los medios, espacios o escenarios que utiliza el IDIPRON para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, queja, reclamos y denuncias. Por otra parte, el Instituto debe formular acciones para fortalecer los principales canales en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

Dentro de las actividades que se deben formular en este subcomponente encontramos:

- Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.
- Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad en la página web de la entidad. (NTC 5856 y Convertic)
- Implementar convenios con el Centro de relevo y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.
- Implementar sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- Implementar nuevos canales de atención de acuerdo con las características y necesidades de los ciudadanos para garantizar la cobertura.
- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.
- Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

Tercer Subcomponente – Talento Humano

Es el subcomponente más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	17 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

servicios que solicitan. El IDIPRON debe formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

Dentro de las actividades que se deben formular dentro de este subcomponente tenemos:

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.
- Promover espacios de sensibilización para mejorar la cultura de servicio al interior de la entidad.
- Fortalecer los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos. (Encuestas de percepción)
- Incluir en el PIC (Plan Anual de Capacitación) temáticas relacionada con el mejoramiento del servicio al ciudadano, por ejemplo: Cultura del servicio al ciudadano, innovación pública, ética y valores del servidor público, normatividad, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.
- Establecer un sistema de incentivos monetarios y no monetarios, para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.

Cuarto Subcomponente – Normativo y Procedimental.

El subcomponente Normativo y Procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores. La entidad debe formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), y trámites.

Actividades que se deben formular dentro de este componente son las siguientes:


- Establecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.
- Identificar, documentar y optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y otros procedimientos administrativos.
- Implementar un sistema de asignación de números consecutivos (manual o electrónico).
- Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.
- Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.
- Construir e implementar una política de protección de datos personales.
- Elaborar y publicar en los canales de atención la carta de trato digno.

Quinto Subcomponente – Relacionamiento con el ciudadano

Este subcomponente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto a los servicios prestados por el instituto. Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: **servir a los ciudadanos**.

Dentro de las actividades que se deben desarrollar son las siguientes:

- Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	18 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.

NOTA: El formato para el Cuarto Componente – Mecanismos para Mejorar, lo podrán encontrar en el Anexo D.

7.1.2.5. Quinto Componente: Mecanismos Para la Transparencia y Acceso a la Información.

El componente de Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, busca garantizar el derecho de acceso a la información desde la publicación de contenidos, la respuesta oportuna de solicitudes, la articulación en la gestión de la información, la seguridad y protección de datos personales, y la garantía de accesibilidad a contenidos a través de los siguientes subcomponentes: transparencia activa, transparencia pasiva, instrumentos de gestión de la información, criterios diferencial de accesibilidad y monitoreo al acceso a la información.

Como parte de las políticas de desarrollo que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano, este componente fortalece las prácticas institucionales referentes al acceso a la información como estrategia anticorrupción. Esta incorporación condiciona su tratamiento y seguimiento periódico, lo cual proporciona mayor madurez a la entidad, la cual anualmente avanza en el cumplimiento de esta estrategia.

Primer Subcomponente – Lineamientos de Transparencia Activa

El subcomponente de lineamientos de Transparencia activa implica la disponibilidad de la información a través de medios físicos y electrónicos. La entidad debe publicar información mínima en la página web en el Link de Transparencia y Acceso a la Información Pública, de acuerdo a los parámetros establecidos por la Ley 1712 de 2014 – Art 9 y por la Estrategia de Gobierno en Línea.

La entidad debe implementar acciones de publicación y/o divulgación de información, así:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación pública.
- Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.


También se recomienda incluir actividades encaminadas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la información) con la que cuenta la entidad y la que entrega al ciudadano. Lo anterior se relaciona con la necesidad de articular sistemas de información, actualización y verificación de datos, y demás actividades que permitan garantizar altos estándares en la información

Segundo Subcomponente – Lineamientos de Transparencia Pasiva

Transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano establecidos en el Cuarto Componente.

Para este subcomponente es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información, para lo cual se deben formular acciones relacionadas con:

- Aplicar al principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	19 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

- Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a la información pública.

Tercer Subcomponente – Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información.

De acuerdo a la ley, se establecen tres instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información del Instituto. Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información.
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en la página web de la entidad en el link de Transparencia y acceso a información pública”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

De acuerdo a la Guía de Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Versión 2 de 2015, estos son los contenidos que deben tener los instrumentos mencionados anteriormente.

INSTRUMENTO	Registros o inventario de activos de información	Índice de información clasificada y reservada	Esquema de publicación de información
CONTENIDO	<div>1. Todas las categorías de información del sujeto obligado.</div> <div>2. Todo registro publicado.</div> <div>3. Todo registro disponible para ser solicitado por el público.</div> <div>Actualizado y veraz.</div>	<div>El inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por la entidad, que ha sido calificada como clasificada o reservada.</div> <div>El índice incluirá la fundamentación constitucional o legal de la clasificación o la reserva.</div>	<div>1. La lista de información mínima publicada (Art 9, 10 y 11).</div> <div>2. La Lista de la información publicada en el sitio web oficial del sujeto obligado, adicional.</div> <div>3. Información publicada con anterioridad.</div> <div>4. Información de interés para la ciudadanía.</div>


La entidad deberá articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres instrumentos mencionados anteriormente, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado

De acuerdo a lo anterior en este subcomponente se deberán formular acciones que permitan a la Entidad mantener actualizado y publicado en la página web el registro o inventario de activos de información, el índice de información clasificada y reservada; y el esquema de publicación de información.

Cuarto Subcomponente – Criterio Diferencial de Accesibilidad

Para facilitar el acceso a la información a poblaciones específicas, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública. Para el efecto, el Instituto, en este subcomponente debe implementar acciones tendientes a:

- Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del país, y para las personas en situación de discapacidad.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	20 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

- Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

Quinto Subcomponente – Monitoreo del Acceso a la Información Pública.

El propósito de este subcomponente es contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, la entidad debe generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

- El número de solicitudes recibidas.
- El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
- El tiempo de respuesta a cada solicitud.
- El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

En este sentido, en este subcomponente se deben formular acciones que permitan generar reporte y seguimiento a las solicitudes recibidas por la entidad.

NOTA: El formato para el Quinto Componente – Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, lo podrán encontrar en el Anexo E.

7.1.2.6. Sexto Componente: Iniciativas Adicionales

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano incorpora este componente relacionado con la implementación de iniciativas particulares para combatir y prevenir la corrupción, lo cual plantea la implementación de los lineamientos de la política de integridad y Conflicto de intereses.

Para el componente de iniciativas adicionales se ha emitido lineamientos para su implementación, a través del Decreto 118 de 2018 - Artículo 2 en el que se determina que las entidades deben formular y desarrollar un Plan de Gestión de la Integridad, el cual se incorpora en el PAAC a través de este subcomponente, como estrategia que contribuya a combatir y prevenir la corrupción y a consolidar un gobierno legítimo y transparente.

NOTA: El formato para el Sexto Componente – Iniciativas Adicionales, lo podrán encontrar en el Anexo F.

7.2. Participación de grupos de valor y grupos de interés en la construcción del PAAC.


Luego de la construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, es necesario dar conocer los lineamientos establecidos en el Plan antes y después de su aprobación y publicación. Es importante involucrar en la socialización a los servidores públicos, contratistas, NNAJ, a la ciudadanía y a los interesados externos.

Desde la Oficina Asesora de Planeación se debe diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que al interior de la entidad conozcan, debatan y formulen apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Así mismo la oficina adelantaran acciones para que la ciudadanía y los interesados externos conozcan y manifiesten sus consideraciones y sugerencias sobre el proyecto del Plan. Las observaciones formuladas deberán ser estudiadas y de ser pertinentes, incorporarlas como acciones en el PAAC.

Desde la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en su documento “Orientaciones para la elaboración del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2020”, se proponen las siguientes iniciativas para fortalecer el proceso de participación de la Formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

7.2.1. Retos Virtuales

Los restos públicos virtuales son una estrategia mediante la cual se consulta a la ciudadanía para obtener alternativas de soluciones creativas a uno o varios problemas públicos. La puesta en marcha de los retos públicos a través de los canales virtuales de la entidad permite al ciudadano y a los interesados externos aportar ideas concretas sobre la formulación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	21 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

A continuación, se describe las etapas de implementación de los retos públicos virtuales:


- **Definir el alcance temático del espacio:** La entidad deberá iniciar la implementación del Reto Virtual estableciendo el conjunto de temáticas que serán revisadas por la ciudadanía y grupos interés; además, se deberá identificar si se quiere recoger ideas por cada componente del PAAC, en alguno de ellos, o sobre un tema en específico.
- **Preparar la información:** Preparar la información a partir de los temas que estén presentando mayor demanda ciudadana o preocupaciones detectadas en la caracterización de los grupos de valor.
- **Convocatoria:** La entidad debe identificar las partes interesadas que deba participar en el desarrollo del reto. Además, se debe evitar exclusiones de grupos de valor y sectores, y lograr la presencia de la ciudadanía no organizada en el desarrollo de los diferentes retos.
- **Definición de la metodología del espacio:** Se deben definir preguntas concretas que se sometan a diálogo con la ciudadanía para encontrar diversas propuestas. La formulación de las preguntas debe formularse en primera persona del plural y en lo posible, la pregunta no puede ser demasiado concreta ni demasiado abstracta.
- **Sistematización del espacio:** El instituto debe recolectar, procesar y evaluar cada una de las respuestas ciudadanas y sistematizarlas en una matriz diseñada para el seguimiento del reto público.
- **Publicación de los resultados:** La entidad debe publicar los resultados del proceso de consulta en el diseño del PAAC utilizando los mismos canales a través de los que fueron utilizados para la publicación del reto virtual, señalando cuantas propuestas ciudadanas fueron recogidas, cuantas y en dónde fueron incluidas en el PAAC y cuantas no fueron acogidas.

7.2.2. Mini Publics

Los Mini Publics son una metodología de participación ciudadana basada en el desarrollo de conversatorios públicos, que se caracteriza por la convocatoria a la ciudadanía de tipo aleatorio o al azar, lo que permite ampliar y amplificar diversas visiones sobre la problemática o temática, complementar los espacios de diálogo con organizaciones de la sociedad civil o instancias reglamentadas de participación ciudadana.

A continuación, se describe las etapas de implementación de Mini Publics en la entidad:

- **Definir el alcance temático del espacio:** La entidad debe iniciar la planeación del Mini Public definiendo el conjunto de temáticas incluidas en el PAAC que serán objetivo de diálogo con la ciudadanía.
- **Preparar la información:** Preparar la información a partir de los temas que estén presentando mayor demanda ciudadana o preocupaciones detectadas en la caracterización de los grupos de valor.
- **Convocatoria:** La convocatoria de realización será de manera aleatoria utilizando bases de datos ordenadas o una convocatoria simple tomando en cuenta la cantidad de grupos de trabajo. También se deberá contar con la presencia de expertos y académicos en los temas a discutir.
- **Definición de la metodología del espacio:** Hacer uso de metodologías propias que hayan servido en otros escenarios para fomentar los aportes ciudadanos o adoptar las siguientes recomendaciones metodológicas:
 - Grupos de trabajo
 - Encuestas deliberativas
 - Conferencias de consensos
- **Sistematización del espacio:** La entidad debe recolectar, procesar y evaluar cada una de las respuestas ciudadanas y sistematizarlas en una matriz diseñada para los Mini Publics.
- **Publicación de los resultados:** La entidad debe publicar los resultados del proceso de consulta en el diseño del PAAC utilizando los mismos canales a través de los que fueron utilizados para la publicación del reto virtual, señalando cuantas propuestas ciudadanas fueron recogidas, cuantas y en dónde fueron incluidas en el PAAC y cuantas no fueron acogidas. Se recomienda enviar los resultados a los participantes y socializar masivamente los resultados del ejercicio.

	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	22 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

7.2.3. Espacios de consulta con instancias de participación y organizaciones sociales.

Teniendo en cuenta la importancia de las instancias de participación ciudadana y las organizaciones sociales de los sectores en los procesos de consulta y diálogo que realizan las entidades distritales, es fundamental contar con sus aportes en la construcción del PAAC.

A continuación, se describe las etapas de implementación de Espacios de consulta en la entidad:

- Definir el alcance temático del espacio: La entidad debe identificar si quiere recoger ideas en todos los componentes del PAAC, en algunos de ellos, o sobre algún tema en específico.
- Preparar la información: Preparar la información a partir de los temas propuestos en la etapa anterior.
- Convocatoria: La entidad debe privilegiar esquemas de representación ciudadana de recurrente interacción, por ejemplo:
 - Instancias de participación ciudadana
 - Organizaciones sociales y movimientos ciudadanos
 - Otros actores como gremios, sector privado empresarial, organismos de cooperación internacional.
- Definición de la metodología del espacio: Hacer uso de metodologías propias que utilice con las instancias de participación y las organizaciones sociales para discutir aportes ciudadanos o apoyarse en los señalados para el desarrollo de los Mini Publics o repositorios de metodologías participativas.
- Sistematización del espacio: La entidad debe recolectar, procesar y evaluar cada una de las respuestas ciudadanas y sistematizarlas en una matriz diseñada para el Espacio de consulta.
- Publicación de los resultados: La entidad debe publicar los resultados del proceso de consulta en el diseño del PAAC utilizando los mismos canales a través de los que fueron utilizados para la publicación del reto virtual, señalando cuantas propuestas ciudadanas fueron recogidas, cuantas y en dónde fueron incluidas en el PAAC y cuantas no fueron acogidas. Se recomienda enviar los resultados a los participantes y socializar masivamente los resultados del ejercicio.


7.3. Aprobación, Publicación y Socialización del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

- **Aprobación:** De acuerdo a los resultados obtenidos en la etapa de participación de grupos de valor en la construcción del PAAC, y ajustada la formulación, se enviará el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano al Comité Institucional de Desempeño, para su respectiva aprobación.
- **Publicación:** Una vez aprobado el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano deberá publicarse a más tarde el **31 de enero de cada año** en la página web de la entidad, en el link de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- **Socialización:** La Oficina Asesora de Planeación con el apoyo de la Oficina Asesora de Comunicaciones, adelantará las acciones para que los servidores públicos, la ciudadanía y los interesados externos conozcan el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano.

7.4. Monitoreo, Seguimiento y Evaluación

7.4.1. Monitoreo

Para realizar el monitoreo, deben verificar el cumplimiento de las acciones formuladas que permita asegurar el cumplimiento de las mismas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INTEGRACIÓN SOCIAL Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	23 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

Para reportar el monitoreo, la Oficina Asesora de Planeación ha dispuesto del formato PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - S-SMG-FT-007 en donde los procesos deben reportar los avances que se tienen en cumplimiento de las acciones formuladas en el plan que se encuentran abiertas, así como los soportes que evidencien su cumplimiento.

Mediante una carpeta en ONEDRIVE llamada PAAC, los procesos que deban reportar el avance a las acciones formuladas dentro del plan. El reporte se realiza mediante el formato S-SMG-FT-007 y los soportes de los avances son cargados al OneDrive en cada una de las carpetas asignadas para cada componente.

Las evidencias que los procesos adjunten como soporte de cumplimiento de las actividades deben presentar las siguientes características:

- Deben ser actuales
- Deben estar claramente relacionadas con las actividades propuestas (producto, meta).
- Deben ser verificables.
- Deben ser de fácil acceso para los usuarios autorizados, quienes deben poder obtenerla en el formato adecuado y el momento correcto.

7.4.2. Seguimiento.

El seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano será liderado por la Oficina Asesora de Planeación junto con los líderes de cada componente. El seguimiento se realizará cuatrimestralmente en las siguientes fechas:

SEGUIMIENTO	FECHA DE CORTE	FECHA DE REPORTE
PRIMER SEGUIMIENTO	30 de abril	Primeros cinco (5) días hábiles de mes de mayo.
SEGUNDO SEGUIMIENTO	31 de agosto	Primeros cinco (5) días hábiles de mes de septiembre.
TERCER SEGUIMIENTO	31 de diciembre	Primeros cinco (5) días hábiles de mes de enero.

La Oficina de Planeación solicitará el seguimiento al PAAC a cada uno de los líderes de los componentes 5 días hábiles previos a la fecha de corte, con el fin de revisar el avance de las actividades. La Oficina Asesora de Planeación deberá realizar un informe del seguimiento, reportando el nivel de cumplimiento de las actividades plasmadas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, medido en los términos de porcentaje, como muestra en el siguiente cuadro.


Porcentaje de Avance	Zona de Calor
0 a 59% es	Rojo
de 60 a 79% es	Amarillo
de 80 a 100% es	Verde

La Oficina Asesora de Planeación debe publicar el seguimiento en la página web de la entidad, en el link de Transparencia y Acceso a la información Pública los primeros diez (10) hábiles del mes de mayo, septiembre y enero. También deberá enviar el seguimiento a la Oficina de Control Interno quien realizará le evaluación al seguimiento.

El formato de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano lo podrán encontrar en el Anexo G.

7.4.3. Evaluación

La Oficina de Control Interno realizará una evaluación independiente, de la cual presentará un informe con las observaciones realizadas al seguimiento, y será publicado en la página web de la entidad en el link de Transparencia y Acceso a la información Pública.


	SEGUIMIENTO Y MEJORAMIENTO A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	24 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	FECHA (DD/MM/AAAA)	ELABORO
01	Creación del documento	01/12/2021	NICOLLE CATALINA CARDENAS MARTINEZ Profesional de la Oficina Asesora de Planeación
02	<p>Se realiza la actualización de las áreas / dependencias y cargos mencionados en el documento con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el Acuerdo “Por el cual se modifica la Estructura Organizacional del INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON, se establecen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”</p> <p>Se realiza el ajuste de la codificación de los formatos y documentos mencionados en el manual, de acuerdo con los ajustes realizados a los códigos de los documentos del Sistema Integrado de Gestión producto del rediseño institucional.</p> <p>Se realiza el traslado del documento, del Planeación (origen) al Seguimiento y Mejoramiento a la Gestión (destino) de acuerdo con las funciones establecidas en el Acuerdo “Por el cual se modifica la Estructura Organizacional del INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD IDIPRON, se establecen las funciones de sus dependencias y se dictan otras disposiciones”</p> <p>Se realiza cambio de código del documento del E-PLA-MA-005 (código original) al código S-SMG-MA-005 (nuevo código) Se realiza cambio del nombre del proceso “Gestión de Mejoramiento” (Nombre original) al nombre “Seguimiento y Mejoramiento a la Gestión” (Nuevo nombre)</p>	04/10/2022	NICOLLE CATALINA CARDENAS MARTINEZ Profesional de la Oficina Asesora de Planeación

9. REVISIÓN Y APROBACIÓN

	NOMBRE	CARGO	FECHA (DD/MM/AAAA)
REVISÓ	VIVIANA ANDREA SANCHEZ MORALES	PROFESIONAL ESPECIALIZADO CONTRATISTA	04/10/2022
APROBACIÓN LIDER DEL RPOCESO	FABIAN ANDRES CORREA ÁLVAREZ	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	04/10/2022

	SEGUIMIENTO Y GESTIÓN A LA MEJORA	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	25 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

ANEXOS

Anexo A. Formato Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Primer Componente: Gestión del Riesgo de Corrupción

<div> Entidad: _____ Vigencia: _____ Fecha de publicación: _____ </div>						
Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano						
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente / Procesos	Actividades	Meta producto	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
Primer Subcomponente: Política de Administración de Riesgos	1.1	“Actividad 1.1”				
	1.2	“Actividad 1.2”				
	1.3	“Actividad 1.3”				
Segundo Subcomponente: Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	“Actividad 2.1”				
	2.2	“Actividad 2.2”				
	2.3	“Actividad 2.3”				
Tercer Subcomponente: Consulta y Divulgación	3.1	“Actividad 3.1”				
	3.2	“Actividad 3.2”				
	3.3	“Actividad 3.3”				
Cuarto Subcomponente: Monitoreo y Revisión	4.1	“Actividad 4.1”				
	4.2	“Actividad 4.2”				
	4.3	“Actividad 4.3”				
Quinto Subcomponente: Seguimiento	5.1	“Actividad 5.1”				
	5.2	“Actividad 5.2”				
	5.3	“Actividad 5.3”				

Actividades: Señale una a una las actividades que se realizarán para la mata planeada.


Meta producto: Describa el fin que se pretende lograr. Un producto puede apuntarle a una, varias o todas las actividades.

Indicador: Cómo se mide esta meta.

Responsable: Indique el responsable de cada componente, subcomponente y actividad.

Fecha de inicio: Fecha de inicio de la actividad

Fecha final: Fecha final de la actividad.


	SEGUIMIENTO Y GESTIÓN A LA MEJORA	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	26 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

Anexo B. Formato Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Segundo Componente: Racionalización de Trámites

Nombre de la entidad _____
Sector Administrativo: _____
Departamento: _____
Municipio: _____

Orden: _____
Año vigencia: _____

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo renacionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación

	SEGUIMIENTO Y GESTIÓN A LA MEJORA	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	27 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

Anexo C. Formato Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Tercer Componente: Rendición de Cuentas

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano							
Componente 3: Rendición de Cuentas							
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta producto	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
Primer Subcomponente: Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	“Actividad 1.1”					
	1.2	“Actividad 1.2”					
	1.3	“Actividad 1.3”					
Segundo Subcomponente: Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	“Actividad 2.1”					
	2.2	“Actividad 2.2”					
	2.3	“Actividad 2.3”					
Tercer Subcomponente: Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	“Actividad 3.1”					
	3.2	“Actividad 3.2”					
	3.3	“Actividad 3.3”					
Cuarto Subcomponente: Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	“Actividad 4.1”					
	4.2	“Actividad 4.2”					
	4.3	“Actividad 4.3”					

Actividades: Señale una a una las actividades que se realizarán para la mata planeada.


Meta producto: Describa el fin que se pretende lograr. Un producto puede apuntarle a una, varias o todas las actividades.

Indicador: Cómo se mide esta meta.

Responsable: Indique el responsable de cada componente, subcomponente y actividad.

Fecha de inicio: Fecha de inicio de la actividad

Fecha final: Fecha final de la actividad.

	SEGUIMIENTO Y GESTIÓN A LA MEJORA	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	28 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

Anexo D. Formato Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano							
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano							
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta producto	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
Primer Subcomponente: Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	“Actividad 1.1”					
	1.2	“Actividad 1.2”					
	1.3	“Actividad 1.3”					
Segundo Subcomponente: Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	“Actividad 2.1”					
	2.2	“Actividad 2.2”					
	2.3	“Actividad 2.3”					
Tercer Subcomponente: Talento Humano	3.1	“Actividad 3.1”					
	3.2	“Actividad 3.2”					
	3.3	“Actividad 3.3”					
Cuarto Subcomponente: Normativo y procedimental	4.1	“Actividad 4.1”					
	4.2	“Actividad 4.2”					
	4.3	“Actividad 4.3”					
Quinto Subcomponente: Relacionamiento con el ciudadano	5.1	“Actividad 5.1”					
	5.2	“Actividad 5.2”					
	5.3	“Actividad 5.3”					

Actividades: Señale una a una las actividades que se realizarán para la mata planeada.


Meta producto: Describa el fin que se pretende lograr. Un producto puede apuntarle a una, varias o todas las actividades.

Indicador: Cómo se mide esta meta.

Responsable: Indique el responsable de cada componente, subcomponente y actividad.

Fecha de inicio: Fecha de inicio de la actividad

Fecha final: Fecha final de la actividad.

	SEGUIMIENTO Y GESTIÓN A LA MEJORA	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	29 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

Anexo E. Formato Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Quinto Componente: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano							
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información							
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta producto	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
Primer Subcomponente: Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	“Actividad 1.1”					
	1.2	“Actividad 1.2”					
	1.3	“Actividad 1.3”					
Segundo Subcomponente: Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	“Actividad 2.1”					
	2.2	“Actividad 2.2”					
	2.3	“Actividad 2.3”					
Tercer Subcomponente: Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	“Actividad 3.1”					
	3.2	“Actividad 3.2”					
	3.3	“Actividad 3.3”					
Cuarto Subcomponente: Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	“Actividad 4.1”					
	4.2	“Actividad 4.2”					
	4.3	“Actividad 4.3”					
Quinto Subcomponente: Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	“Actividad 5.1”					
	5.2	“Actividad 5.2”					
	5.3	“Actividad 5.3”					

Actividades: Señale una a una las actividades que se realizarán para la mata planeada.


Meta producto: Describa el fin que se pretende lograr. Un producto puede apuntarle a una, varias o todas las actividades.

Indicador: Cómo se mide esta meta.

Responsable: Indique el responsable de cada componente, subcomponente y actividad.

Fecha de inicio: Fecha de inicio de la actividad

Fecha final: Fecha final de la actividad.

	SEGUIMIENTO Y GESTIÓN A LA MEJORA	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	30 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

Anexo F. Formato Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – Sexto Componente: Iniciativas Adicionales

Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano							
Componente 6: Iniciativas Adicionales							
Subcomponente / Procesos	Actividades		Meta producto	Indicador	Responsable	Fecha de Inicio	Fecha Final
Primer Subcomponente: Integridad: Diagnostico	1.1	“Actividad 1.1”					
	1.2	“Actividad 1.2”					
	1.3	“Actividad 1.3”					
Segundo Subcomponente: Integridad: Implementación	2.1	“Actividad 2.1”					
	2.2	“Actividad 2.2”					
	2.3	“Actividad 2.3”					
Tercer Subcomponente: Integridad: Evaluación y Seguimiento	3.1	“Actividad 3.1”					
	3.2	“Actividad 3.2”					
	3.3	“Actividad 3.3”					
Cuarto Subcomponente: Conflicto de Intereses	4.1	“Actividad 4.1”					
	4.2	“Actividad 4.2”					
	4.3	“Actividad 4.3”					

Actividades: Señale una a una las actividades que se realizarán para la mata planeada.


Meta producto: Describa el fin que se pretende lograr. Un producto puede apuntarle a una, varias o todas las actividades.

Indicador: Cómo se mide esta meta.

Responsable: Indique el responsable de cada componente, subcomponente y actividad.

Fecha de inicio: Fecha de inicio de la actividad

Fecha final: Fecha final de la actividad.

	SEGUIMIENTO Y GESTIÓN A LA MEJORA	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	31 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

Anexo G. Formato de Seguimiento Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Para el Segundo Componente: Racionalización de Trámites se utilizará el siguiente formato

MONITOREO			SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN			
Monitoreo Jefe de Planeación	Porcentaje de Avance	Observaciones / Recomendaciones	Seguimiento Jefe de Control Interno	Observaciones / Recomendaciones		
				Respondió	Pregunta	Observación
					1. ¿Cuenta con el plan de trabajo para implementar la propuesta de mejora del trámite?	
					2. ¿Se implementó la mejora del trámite en la entidad?	
					3. ¿Se actualizó el trámite en el SUIIT incluyendo la mejora?	
					4. ¿Se ha realizado la socialización de la mejora tanto en la entidad como con los usuarios?	
					5. ¿El usuario está recibiendo los beneficios de la mejora del trámite?	
					6. ¿La entidad ya cuenta con mecanismos para medir los beneficios que recibirá el usuario por la mejora del trámite?	


Para el primer, tercer, cuarto, quinto y sexto componente, se utilizará el siguiente formato

Seguimiento ____ (Reemplace con I, II o III según corresponda)			Observaciones
Actividades Cumplidas	Porcentaje de Avance	Evidencias	

Actividades cumplidas: Corresponde a la descripción de los avances realizados para cumplir con la actividad.

Porcentaje de avance: Corresponde al porcentaje de avance que tiene la actividad.

Evidencias: Describir los soportes que evidencian el cumplimiento de la actividad.

	SEGUIMIENTO Y GESTIÓN A LA MEJORA	CÓDIGO	S-SMG-MA-005
		VERSIÓN	02
	MANUAL PARA LA ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC	PÁGINA	32 de 32
		VIGENTE DESDE	04/10/2022

REFERENCIAS

Agencia Nacional de infraestructura. (s.f) Información pública clasificada.
Ley 1712 de 2014. Artículo 19. Definiciones.
Ley 1712 de 2014. Artículo 3. Definiciones.
Ley 1712 de 2014. Literal J, artículo 6. Definiciones.
Ministerio de educación (s.f) Rendición de cuentas.
Secretaría de transparencia. (s.f) Transparencia y acceso a la información.