PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

MinTIC 2020

Contenido

[INTRODUCCIÓN 3](#_bookmark0)

[GENERALIDADES 4](#_bookmark1)

[Contexto Normativo 4](#_bookmark2)

[Objetivo del Plan 6](#_bookmark3)

[Alcance 6](#_bookmark4)

[Metodología 6](#_bookmark5)

[Definición del contexto estratégico 6](#_bookmark6)

[Formulación construcción colectiva 7](#_bookmark7)

[MONITOREO Y SEGUIMIENTO 8](#_bookmark8)

[COMPONENTES 8](#_bookmark9)

[RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES 14](#_bookmark10)

[RENDICIÓN DE CUENTAS 17](#_bookmark11)

[MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO 23](#_bookmark12)

[MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN 26](#_bookmark13)

[INICIATIVAS ADICIONALES 30](#_bookmark14)

# INTRODUCCIÓN

El Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - MinTIC, cuya visión está orientada a que en el 2022 Colombia será una sociedad digital que se destaca en Latinoamérica y en el mundo en la que todos los ciudadanos, de las zonas urbanas y rurales, están conectados con calidad, seguridad y sostenibilidad; adoptan las TIC y se benefician de los servicios digitales para mejorar su bienestar y aumentar la productividad, innovación y competitividad del país; a continuación presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -PAAC para la vigencia 2020, el cual promueve estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.

Este Plan busca reducir los riesgos de corrupción que se puedan presentar en la Entidad a través de la promoción de la transparencia en la gestión y el control social, dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 73 de 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”, que establece que “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”; y el Decreto Reglamentario 124 de 2016, Por el cual se sustituye el Titulo 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Contempla además lo señalado en el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, está conformado por seis (6) componentes. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicación. Los componentes del Plan se describen a continuación:

1. **Mapa de Riesgos de Corrupción y las Medidas para Mitigar los Riesgos:** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
2. **Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos. Entidad líder de política: Función Pública – Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.
3. **Rendición de Cuentas:** Expresión del control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal 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. Entidad líder de política: Función Pública – Proyecto Democratización de la Administración Pública. Sus lineamientos se encuentran en la página: [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co/)
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. Entidad líder de política: DNP–Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. Sus lineamientos se encuentran en la págin[a: www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co/) Correo electrónico.
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 el 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.
6. **Iniciativas Adicionales:** El MinTIC incorporó en el ejercicio de planeación, estrategias encaminadas al fomento de la integridad, la participación ciudadana y la transparencia, eficiencia en el uso de los recursos, físicos y tecnológicos, a través de actividades que contribuyen a la ética para prevención de la corrupción.

# GENERALIDADES

**Contexto Normativo**

* **Constitución Política de 1991**
* **Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
* **Ley 489 de 1998:** Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
* **Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
* **Ley 962 de 2005:** Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
* **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
* **Ley 1474 del 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.
* **Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan nomas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
* **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.
* **Ley 1757 de 2015:** Por la cual de dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
* **Ley 1955 de 2019:** Por la cual se aprueba el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por

Colombia, pacto por la equidad”

* **Ley 2106 de 2019:** Por la cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
* **Decreto 1450 de 2012:** Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
* **Decreto 2641 del 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
* **Decreto 943 de 2014:** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
* **Decreto 1081 de 2015**: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
* **Decreto 1078 de 2015**: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
* **Decreto 1083 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
* **Decreto 124 de 2016:** Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
* **Decreto 1166 de 2016:** Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
* **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 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.
* **CONPES 3654 de 2010:** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
* **CONPES 3649 DE 2010:** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
* **CONPES 3785 DE 2013:** Política Nacional de Eficiencia Administrativa y al Servicio del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de usd 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.

**Objetivo del Plan**

Este Plan tiene como objetivo dar a conocer a los grupos de interés y ciudadanía en general las estrategias, acciones y medidas que permitan al MinTIC la prevención y mitigación de la ocurrencia de eventos de corrupción; las acciones establecidas para lograr la racionalización y optimización de los trámites institucionales; los ejercicios de rendición de cuentas sobre la gestión institucional que tienen como objetivo promover la cultura del control social; las acciones para lograr el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano y los grupos interesados de la Entidad; el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública; y estrategias encaminadas a garantizar la ética bajo los principios de articulación interinstitucional, excelencia, calidad, aprendizaje e innovación, integridad, transparencia y confianza.

**Alcance**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 20120 es aplicable a todos los procesos del Ministerio de Tecnología de Información y las Comunicaciones.

**Metodología**

**Definición del contexto estratégico**

La formulación del Plan inició con la definición del contexto estratégico de la entidad en torno a cada uno de los seis (6) componentes: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información e Iniciativas Adicionales, a partir de los cuales se establecieron los posibles hechos susceptibles de corrupción o de actos de corrupción que se puedan presentar en la entidad, se realizó la elaboración de diagnósticos con las diferentes áreas del Ministerio, en los que se identificaron las necesidades orientadas a la racionalización y simplificación de trámites institucionales; las necesidades de información dirigidas usuarios y ciudadanos en el marco de la estrategia de rendición de cuentas; la definición del estado de implementación de la política de servicio al ciudadano; el estatus de avance en la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y qué acciones se deben adelantar en el marco de la promoción de la ética y la cultura de la transparencia.

Una vez se definió el contexto estratégico y se determinaron las capacidades institucionales del Ministerio, se continuó con la formulación de las diferentes actividades para cada uno de los seis (6) componentes del Plan, los cuales están orientadas a fortalecer los mecanismos de lucha contra la corrupción, mejorar la confianza en las instituciones públicas y cerrar las brechas encontradas en cada uno de los componentes, con el fin de mejorar de manera permanente los procesos del Ministerio, impulsar continuamente un estado abierto a los ciudadanos, incrementar la satisfacción nuestros usuarios y grupos interesados. Igualmente se definieron las iniciativas adicionales que promueven la responsabilidad social en el Ministerio.

**Formulación construcción colectiva**

El Plan se construyó de forma conjunta y participativa con todas las áreas del Ministerio. Para su documentación se realizaron veinte (20) mesas de trabajo y una capacitación sobre la importancia y pertinencia de formular actividades en el PAAC 2020, a través de la Oficina Asesora de Planeación y Estudios Sectoriales, con la participación de la Oficina Asesora de Prensa, la Oficina de Tecnologías de la Información, la Dirección de Industria de las Comunicaciones, el Grupo Interno de Trabajo de Fortalecimiento de las Relaciones con los Grupos de Interés y el Grupo Interno de Trabajo de Gestión del Talento Humano de la Subdirección Administrativa, la Dirección de Promoción de TIC, la Dirección de Apropiación TIC, Dirección de Industria de Comunicaciones y la Dirección de Gobierno Digital.

Las estrategias y actividades formuladas surgieron del análisis y verificación documental del avance en la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional relacionadas con los componentes que constituyen este Plan, los informes de seguimiento al PAAC 2019 presentados a la Oficina de Control Interno, la aplicación de lo autodiagnóstico de Rendición de Cuentas con Enfoque de Derechos y Paz, Plan Anticorrupción, Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana y Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción, el avance en la implementación del Plan FOGEDI y los planes de mejoramiento de los procesos del Modelo Integrado de Gestión de la Entidad que están asociados a los componentes.

Elaborada la propuesta preliminar del Plan, se llevó a cabo la socialización a la ciudadanía y los grupos de interés del Ministerio, para conocer sus aportes y observaciones el cual se desarrolló a través de los canales dispuestos por el Ministerio para comunicación con la ciudadanía, como lo son; la página web, las redes sociales de la Entidad y el mailing institucional, invitándolos a ser parte activa de este ejercicio de formulación colectiva.

El 26 de diciembre de 2019 se realizó la publicación del PAAC 2020 en la página web <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/>(sección de noticias y documentos para comentar) con el fin de dejarlo a consideración de la ciudadanía; del mismo modo, se invitó a participar a los grupos de interés y a las veedurías a la través de los canales de información de la entidad mencionados anteriormente, con el fin de identificar los temas de mayor interés para los ciudadanos relacionados con los componentes del mismo.

El 24 de enero de 2020 se dio el cierre de comentarios y observaciones, a través de la página web y el correo rendicuentas@mintic.gov.co, donde se recibieron 5 comentarios al respecto, los cuales se tomaron en cuenta, se respondieron y finalmente el 31 de enero de 2020 se publicó la versión final del PAAC junto con tres (3) anexos, el Mapa de Riesgos de Corrupción, La matriz de monitoreo y seguimiento a las actividades del Plan por componente y la Estrategia de Racionalización de Trámites en cumplimiento con el Decreto 2106 de 2019.

**Control de Cambios del Documento**

Teniendo en cuenta que el Plan Anticorrupción es un documento al que se puede adicionar o eliminar actividades de acuerdo con los cambios que se dan al interior de la entidad, ya sea por temas presupuestales, gerenciales, coyunturales entre otros.

Por esto este documento en su segunda versión tuvo una adición de actividades respecto a la implementación de los Acuerdos de Paz, en el componente 3: Rendición de Cuentas, los numerales 3.2.11” Publicar informe individual de rendición de cuentas del Acuerdo de Paz con corte a 31 de diciembre de 2019 en el micrositio de transparencia” y 3.2.12 “Publicar en el micrositio de transparencia informe sobre los avances de la implementación del Acuerdo de Paz, en donde se incluya la estrategia de divulgación y los espacios de dialogo nacionales y territoriales realizados”

En su tercera versión se eliminó la actividad del componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano del numeral 4.1.2 “Realizar preauditoria externa a los sistemas de gestión de calidad del servicio, gestión Ambiental y gestión de salud y seguridad en el trabajo”, esta modificación fue motivada e informada a la Oficina de Control Interno, de acuerdo con las disposiciones normativas. Del mismo modo, se adicionaron dos actividades al componente 6: iniciativas adicionales, el numeral 6.1.5 “Gestionar un canal de denuncia exclusivo de conflicto de interés que permita a ciudadanos y funcionarios denunciarlos en cualquier momento de forma anónima” y numeral 6.1.6 “Realizar acciones de apropiación del Código de Integridad”

**MONITOREO Y SEGUIMIENTO**

El PAAC será monitoreado por parte de la Oficina Asesa de Planeación y Estudios Sectoriales, por lo que se realizarán mesas de trabajo con las áreas responsables de implementar el plan con el fin de tener alertas tempranas sobre el cumplimiento de este; con la posibilidad de que el Plan presente continua retroalimentación por parte de los ciudadanos a través del correo electrónico rendicuentas@mintic.gov.co

El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2020, será realizado por la Oficina de Control Interno del MinTIC, estos seguimientos se realizarán tres veces al año con los siguientes cortes, así: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.

COMPONENTES

Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

Con el objetivo de fomentar la cultura orientada hacia el autocontrol, el MinTIC ha venido trabajando en la articulación del mapa de riesgos de corrupción bajo la metodología establecida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, así mismo, ha tratado de articular su Política de Administración de Riesgos para establecer el compromiso de la alta dirección en cuanto a la gestión para prevenir los actos de corrupción en los procesos de la organización.

Teniendo en cuenta que las organizaciones son dinámicas y es necesario analizar los datos históricos, teóricos, opiniones informadas y las necesidades de cada proceso; el contexto estratégico de la entidad define los parámetros internos y externos que se deben tomar en consideración para la administración del riesgo (ISO 31000, Numeral 2.9). A continuación, se presenta la gestión realizada para el análisis de contexto de la entidad, su resultado en la política de administración y el mapa de riesgo de corrupción, lo cual se analizó a través de las siguientes tres (3) temáticas:

* **Contexto externo:** se determinan las características o aspectos esenciales del entorno en el cual opera la Entidad. Se pueden considerar los siguientes factores: Legales, Políticos, Sociales, Tecnológicos, Financieros y Sectoriales. Así, como aquellos impulsores claves y tendencias que tengan impacto a la organización; y las relaciones con las partes involucradas, sus percepciones y valores.
* **Contexto interno:** se determinan las características o aspectos esenciales del ambiente en el cual la organización busca alcanzar sus objetivos. Se pueden considerar los siguientes factores: Talento Humano, Infraestructura, Planeación, Recursos financieros, entre otros
* **Contexto del proceso:** se determinan las características o aspectos esenciales del proceso y sus interrelaciones. Se pueden considerar factores como: Objetivo, alcance, interrelación con otros procesos, procedimientos y responsables.

|  |  |
| --- | --- |
| **EJE ESTRATÉGICO** | **OBJETIVO GENERAL DEL EJE** |
| **Entorno TIC para****el Desarrollo Digital** | Crear un entorno normativo e institucional moderno que brinde seguridad y estabilidad jurídica, queincentive la inversión sostenible necesaria para el cierre de la brecha digital y acelere la transformación digital promoviendo la equidad, la legalidad y el emprendimiento |
| **Ciudadanos y Hogares Empoderados del****Entorno Digital** | Empoderar a las personas para que aprovechen las oportunidades sociales y productivas de los bienes y servicios digitales, con el uso seguro y responsable de las TIC, con el fin de mejorar su calidad de vida. |
| **Transformación Digital Sectorial y****Territorial** | Elevar el nivel de productividad y competitividad de los sectores público y privado, alcanzando altos estándares internacionales |
| **Inclusión Social Digital** | Garantizar la conectividad sostenible de todos los colombianos en especial a la población vulnerable y en condición de discapacidad |

*Fuente: Fuente: elaborado por el Ministerio TIC, tomado de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital - Versión 4 y la ISO 31000*

De acuerdo con lo anterior, el Contexto Estratégico del Ministerio TIC se encuentra enmarcado en los objetivos establecidos por la Ley de modernización TIC y al análisis de la información del Plan Estratégico y sus metas.

|  |
| --- |
| **CONTEXTO ESTRATÉGICO DEL MINISTERIO TIC** |
| **CONTEXTO EXTERNO** | **POLÍTICOS:** cambios de gobierno, legislación, políticas públicas y regulación |
| **ECONÓMICOS Y FINANCIEROS:** disponibilidad de capital, liquidez, mercados, financieros, desempeño competencia. |
| **SOCIALES Y CULTURALES:** demografía responsabilidad social, orden público |
| **TECNOLÓGICOS:** avances en tecnología, acceso a sistemas de información externos, gobierno en línea |
| **AMBIENTALES:** emisiones residuos, energía, catástrofes naturales, desarrollo sostenible |
| **LEGALES Y REGLAMENTARIOS**: normatividad externa (leyes, decretos, ordenanzas y acuerdos) |
| **CONTEXTO INTERNO** | **FINANCIEROS:** presupuesto de funcionamiento, recursos de inversión infraestructura, capacidad instalada |
| **PERSONAL:** competencia del personal, disponibilidad del personal, seguridad y salud ocupacional |
| **PROCESOS:** capacidad, diseño, ejecución, proveedores, entras, salidas, gestión del conocimiento |
| **TECNOLOGÍA:** integridad de datos, disponibilidad de datos y sistemas, desarrollo producción, mantenimiento de sistemas de información. |
|  | **ESTRATÉGICOS:** direccionamiento estratégico, planeación instruccional, liderazgo, trabajo en equipo |
|  | COMUNICACIÓN INTERNA: canales utilizados y su efectividad, flujo de la información necesaria para el desarrollo de las operaciones |
| **CONTEXTO DEL PROCESO** | **DISEÑO DEL PROCESO:** claridad en la descripción de alcance y objeto del proceso |
| **INTERACCIONES CON OTROS PROCESOS:** relación precisa con otros procesos en cuanto a insumos, proveedores, productos, usuarios o clientes |
| **TRANSVERSALIDAD:** procesos que determinan lineamientos necesidades para el desarrollo de todos los procesos de la entidad |
| **PROCESOS ASOCIADOS**: pertinencia en los procedimientos que desarrollan los procesos |
| **RESPONSABLES DEL PROCESO:** grado de autoridad y responsabilidad de los funcionarios frente al proceso |
| **COMUNICACIÓN ENTRE LOS PROCESOS**: efectividad en los flujos de información determinados en la interacción de los procesos |
| **ACTIVOS DE SEGURIDAD DIGITAL DEL PROCESO:** información, aplicaciones, hardware entre otros, que se debe proteger para garantizar el funcionamiento interno de cada proceso, como de cara alciudadano. Ver conceptos básicos relacionados con el riesgo. |

*Fuente: Elaborado por el Ministerio TIC, Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional.*

|  |
| --- |
| **OBJETIVOS MINISTERIO TIC** |
| **LEY DE MODERNIZACIÓN DEL SECTR TIC** |
| **FACTORES EXTERNOS** | **FACTORES INTERNOS** |
| Falta de información para la focalización de las inversiones | Restricción de recursos económicos |
| Resistencia de agentes de la industria | Restricción de tiempo |
| Barreras normativas | Restricciones legislativas y tributarias |
| No conexión y baja calidad de conexión | Debilidad en seguridad digital |
| Barreras culturales | Procesos extensos (largos) para la estructuración, contratación e implementación de nuevos proyectos |
| Problemáticas sociales: orden público, otras prioridades, temas climáticos, territorios de difícil acceso | Limitación de recursos presupuestales y de talento capacitado |
| Bajo interés de la población | No hay tiempo para adelantar un plan de divulgación asertivo |
| Deserción | Fallas en el diseño del modelo de inversión |
| No comunicación y baja convocatoria | Fallas en la estrategia de divulgación |
| Autonomía de privados y territorios | Distorsiones en la asignación de recursos y competencias del mercado |
| Complejidad del Estado (procesos de contratación) | Falencias en los criterios e indicadores para elseguimiento de los proyectos |
| Dificultad de acceso a Zonas |  |
| Falta de capacidad de uso de servicios TIC |
| Vacíos y contradicciones jurídicas derivadas de la revisión del régimen normativo |
| Industria que no responde a los incentivos de inversión |  |
| Fallas en tecnologías emergentes |
| Desconocimiento de intereses y necesidades de usuarios |
| Resistencia l cambio |
| Cambios en el entorno socioeconómico |
| Resistencia al cambio, miedos y mitos sobre la tecnología que impida la apropiación |
| Falta de interés del sector privado |
| Dificultades para identificar y llegar a la población en condición de discapacidad |
| Cultura de no pago, grupos de interés |
| Falta de terminales en los hogares |

*Fuente: Elaborado por el Ministerio TIC, Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional.*

A partir, de la identificación del contexto se construyen los riesgos de gestión y de corrupción, respectivamente, de acuerdo con los lineamientos y pasos definidos en la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital versión 4 del Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Política de Administración de Riesgos de Corrupción1**

El MINTIC genera un entorno permanente de lucha y cero tolerancias contra la corrupción, integrando sus procesos enfocados a la prevención y detección de hechos asociados a este fenómeno, tomando las medidas necesarias para combatirlo mediante mecanismos, sistemas y controles adecuados que permiten la prevención, detección y respuesta a estas conductas.

Así mismo, se compromete con los principios rectores de la política integral de lucha contra la corrupción (CONPES 167) que conlleven a logros macro como mejorar la gestión pública, contar con servidores públicos y ciudadanos que actúen con integridad.

Los objetivos que se espera lograr con la implementación de la política de administración de riesgos de corrupción son:

1. Gestionar los riesgos de corrupción procurando que no se materialicen.
2. Generar compromiso y cultura frente a la lucha ante las prácticas corruptas.

El Mapa de Riesgos de Corrupción del Ministerio, se compone de 46 riesgos identificados a los 23 procesos de la Entidad. La identificación, análisis, valoración de sus riesgos y respectivos controles y acciones se encuentran relacionados en el documento “Matriz de Riesgos de Corrupción MINTIC 2019”, que corresponde al Anexo 1 (uno) del presente documento.

La Entidad realizó todos los ajustes mencionados en la nueva Guía para la Administración de los Riesgos de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital y el Diseño de Controles en Entidades Públicas a los mapas de riesgos de la Entidad teniendo en cuenta que su adopción fue durante la vigencia 2019.

|  |
| --- |
| **Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción** |
| **Objetivo** | Prevenir la materialización de los riesgos de corrupción identificados, mediante la implementación de acciones y controles en el mapa de riesgos de corrupción. |
| **SUBCOMPONENTE** | **ÍTEM** | **ACTIVIDAD** | **META O PRODUCTO** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **INDICADOR** | **FECHA INICIO** | **FECHA FIN** |
| **Subcomponente 1** Política de Administración de Riesgos de Corrupción | 1.1.1 | Divulgar la política de administración de riesgos de corrupción en el micrositio de transparencia, a través del Plan Anticorrupción y de Atención alCiudadano 2020 | Divulgación de la política de Administración de Riesgos de gestión y corrupción | Numérico | Una (1) Política de Administración de Riesgos Divulgada | 2/01/2020 | 31/01/2020 |
| **Subcomponente 2** Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 1.2.1 | Formular y divulgar el cronograma de actualización del perfil de riesgos decorrupción en las etapas definidas. | Cronograma de actualización del perfil de riesgos de gestión y corrupción | Numérico | Un (1)Cronograma formulado y divulgado alas personas interesadas | 3/02/2020 | 30/04/2020 |
| 1.2.2 | Ejecutar el cronograma de actualización del perfil de riesgos de corrupción en las etapas definidas. | Realizar tres seguimientos a la ejecución del Cronograma de actualización del perfil de riesgos de gestión ycorrupción. | Numérico | Tres (3) seguimientos realizados | 3/02/2020 | 21/12/2020 |
| **Subcomponente 3** Consulta y divulgación**Ministerio de Tecnología Edificio Murillo Toro, Ca Código Postal: 111711 . T: +57 (1) 3443460 Fax: 5** | 1.3.1 | Consolidar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción | Consolidación Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Componente Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción | Numérico | Un (1) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado | 2/02/2020 | 31/01/2020 |
| 1.3.2 | Publicar para consulta ciudadana la propuesta del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con la Política de Administración de Riesgos y Mapa de Riesgos deCorrupción | Publicación en página web Publicación Intranet Divulgación en redes sociales y comunicación interna | Numérico | Un (1) Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicado | 2/01/2020 | 15/01/2020 |
| 1.3.3 | Consolidar los comentarios de la socializaciónrealizada | Documento consolidando los comentarios dela ciudadanía | Numérico | Un (1)Documento consolidado | 15/01/2020 | 20/01/2020 |
| 1.3.4 | Publicar la versión definitiva del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con la Política de Administración de Riesgos y Mapa de Riesgos de Corrupción | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción definitivo Publicación en página web PublicaciónIntranet | Numérico | Un (1)Documento Publicado en el micrositio de transparencia | 20/01/2020 | 31/01/2020 |
| **Subcomponente 4**Monitoreo o revisión | 1.4.1 | Realizar revisión mensual al cumplimiento de los controlesestablecidos en los riesgos de corrupción | 12 reuniones con la revisión de controles | Numérico | Doce (12) reuniones realizadas | 1/01/2020 | 31/12/2020 |
| 1.4.2 | Realizar revisiones y ajustes atendiendo las recomendaciones de los seguimientosrealizados por la Oficina de Control | Realizar tres revisiones para la verificación de laimplementación de controles | Numérico | Tres (3) Revisiones realizadas | 1/04/2020 | 21/12/2020 |
| 1.4.3 | Verificar la generación de los correspondientes planes de mejora a la auditoría de riesgosrealizada a la Entidad | 1 verificación de la auditoría de riesgos realizada a la Entidad | Numérico | Verificaciones realizadas | 2/01/2020 | 29/05/2020 |
| **Subcomponente 5**Seguimiento | 1.5.1 | Realizar auditoría a la administración de riesgos de los procesos de laEntidad. | Una (1) Auditoría a la Administración de Riesgos delos procesos | Numérico | Una (1) auditoría realizada | 31/08/2020 | 21/12/2020 |
| 1.5.2 | Realizar los seguimientos a los riesgos y controles de corrupción de la Entidad, establecidos en los procesos delMIG. | Tres (3) seguimientos a los riesgos y controles decorrupción (cuatrimestrales) | Numérico | Tres (3) seguimientos realizados | 2/02/2020 | 21/12/2020 |

Para conocer el Mapa de Riesgos de Corrupción consulte el **Anexo 1** de este documento.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

El objetivo de este componente es facilitar el acceso de los ciudadanos y grupos interesados a sus derechos y al cumplimiento de sus obligaciones, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con el Ministerio, pues está orientado a lograr simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante su actualización con estándares de calidad, logrando así mayor transparencia en las actuaciones de la entidad.

Igualmente, con la racionalización se busca facilitar el acceso a la información y ejecución de los trámites por medios electrónicos a través de las tecnologías de la información, lo cual conlleva a mejoras dentro de la entidad, el incremento de la eficacia y la eficiencia, cumpliendo con los atributos de seguridad jurídica propios de la comunicación electrónica.

Para la vigencia 2020 se surtieron los siguientes pasos con el fin de identificar el trámite a racionalizar:

* Se Identificó los trámites que están asociados a los servicios del MinTIC.
* Se Identificó las dependencias responsables de la entrega de dichos servicios, la normativa asociada, los requisitos que se solicitan a los usuarios para acceder, los puntos de atención en donde se prestan al usuario y los horarios de atención.
* Se observó en la página web del MinTIC la información sobre la oferta institucional, en lenguaje claro y caracterización de forma permanente a los usuarios de los trámites.
* Se verificó que la totalidad de los trámites identificados se encuentran registrados en el SUIT.
* Se sugirió para los trámites y otros procedimientos administrativos identificados que no están registrados en el SUIT y que su norma de creación es posterior a la vigencia 2005, se presente en la vigencia 2020 a la Función Pública la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio.
* Se observó la necesidad de actualizar en la vigencia 2020 la información de los trámites en el SUIT.
* Se realizó mesa de trabajo para identificar los criterios de priorización a aplicar a los trámites del MinTIC para la vigencia 2020
* Se diligenció matriz en Excel con los datos de los criterios definidos en el punto anterior.
* Se generó listado con la postulación de los trámites a racionalizar y se efectuó mesa de trabajo para elegir el trámite a racionalizar durante la vigencia 2020.
* Se formuló la estrategia de racionalización de trámites cumpliendo con los parámetros establecidos por la política de racionalización de trámites.
* Se registró en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) la estrategia de racionalización de trámites.
* Se publicó la estrategia de racionalización de trámites en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) en la sección de Transparencia y Acceso a la Información de la página web del MinTIC.

Lo anterior dio como resultado la racionalización del trámite “Uso del espectro radioeléctrico a Trávez de

mecanismos de selección objetiva”, con acciones a implementar de la siguiente manera:

|  |
| --- |
| **Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites****Objetivo:** Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los trámites y servicios que brinda la entidad. |
| **DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR** |  | **ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR** | **PLAN EJECUCIÓN** |
| **Tipo** | **Nombre** | **Estado** | **Situación actual** | **Mejora por implementar** | **Beneficio al ciudadano o****entidad** | **Tipo de Racionalización** | **Fecha Inicio** | **Fecha Fin** |
| Otros procedimientos administrativos de cara al usuario | Único 22131Uso del espectro radioeléctrico a través de mecanismos de selección objetiva | Se cuenta con tareas que se realizan manualmente, las cuales se pueden sistematizarcon los canales de | El procedimiento para solicitar el trámite se hace de manera manual o a través decorreo electrónico | Además de los canales de atención tradicionales, los usuarios podrán interactuar de manera virtual con la entidadpara radicar y | Facilidad al ciudadano para hacer las solicitudes, el seguimiento y las subsanaciones si son requeridas. | Administrativa | 1/02/2020 | 31/12/2020 |

**Ministerio Edificio M Código Po**

**de Tecnologías urillo Toro, Carre stal: 111711 . Bo**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | atención que | que debe | hacer |  |  |  |  |
| se pondrán a | radicarse. | seguimiento a |
| disposición de | Los cuadros | sus solicitudes. |
| la ciudadanía | de | Se dispondrá |
|  | características | de los Cuadros |
|  | técnicas de | de |
|  | red – CCTR | Características |
|  | se imprimen y | Técnicas de |
|  | se registran | Red - CCTR |
|  | dentro del | como resultado |
|  | proceso de | del trámite de |
|  | notificación. | manera virtual |
|  |  | y certificada. |
|  | El |  |  |  |  |  |
|  | procedimiento |  |  |  |  |  |
|  | para solicitar |  |  |  |  |  |
|  | el trámite se |  |  |  |  |  |
|  | hace de |  |  |  |  |  |
|  | manera |  |  |  |  |  |
|  | manual o a | Puesta en línea |  |  |  |  |
| Se cuenta | través de | de la facilidad |  |  |  |  |
| con tareas | correo | para radicar las | Facilidad al |  |  |  |
| que se | electrónico | solicitudes y | ciudadano |  |  |  |
| realizan | que debe | hacerles | para hacer las |  |  |  |
| manualmente, | radicarse. | seguimiento. | solicitudes, el |  |  |  |
| las cuales se | Algunos | Sistematización | seguimiento y |  |  |  |
| puedensistematizar | pasos delproceso | delprocedimiento | lassubsanaciones | Tecnológica | 1/02/2020 | 31/12/2020 |
| con los | interno se | interno para la | si requeridas. |  |  |  |
| canales de | realizan de | gestión del | Reducción de |  |  |  |
| atención que | manera | trámite para | tiempo para |  |  |  |
| se pondrán a | manual y | seguimiento, | atender el |  |  |  |
| disposición de | otros de | reportes, | trámite. |  |  |  |
| la ciudadanía | manera | ayudas, alertas |  |  |  |  |
|  | parcialmente | y alarmas. |  |  |  |  |
|  | sistematizada |  |  |  |  |  |
|  | a través de |  |  |  |  |  |
|  | módulos de la |  |  |  |  |  |
|  | plataforma |  |  |  |  |  |
|  | que apoya el |  |  |  |  |  |
|  | proceso. |  |  |  |  |  |

Adicionalmente, dando cumplimiento con el Decreto 2106 de 2019 respecto a la racionalización de trámites, se programaron acciones adicionales para su implementación y cumplimiento por parte de la entidad:

|  |
| --- |
| **Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites** |
| **Objetivo** | Garantizar el acceso oportuno y efectivo a los trámites y servicios que brinda la entidad. |  |
| **SUBCOMPONENTE** | **ÍTEM** | **ACTIVIDAD** | **META O PRODUCTO** | **UNIDAD DE****MEDIDA** | **INDICADOR** | **FECHA INICIO** | **FECHA FIN** |
| **Subcomponente 1** Racionalización de Trámites | 2.1 | Determinar las acciones por fases para dar cumplimiento a las disposiciones establecidas en el Decreto Ley 2106 de 2019. | Plan de Acción | Numérico | Un (1) Plan de Acción formulado por las dependencias involucradas | 31/01/2020 | 26/06/2020 |
| 2.2 | Realizar el cumplimiento de la fase I | 100% de cumplimiento de la fase I | Porcentaje | % de cumplimiento de las actividades ejecutadas de la fase I del Plan deAcción | 1/07/2020 | 27/11/2020 |
| 2.3 | Realizar cierre y valoración del cumplimiento de la fase I establecidas en el Decreto Ley 2106de 2019 | Documento de cierre | Numérico | Un (1)documento con la valoración de cumplimientode la fase I | 1/12/2020 | 18/12/2020 |

RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otros que tienen el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado2.

2 Conpes 3654. Política de Rendición de Cuentas, de la Rama ejecutiva a los ciudadanos, Página 13.

En este sentido, el Ministerio incorporó la rendición de cuentas como tema transversal a su gestión institucional consciente que ello fortalece la transparencia de las actuaciones públicas, el control social, la participación ciudadana en la gestión y el diálogo con el ciudadano y diseña cada año la Estrategia de Rendición de Cuentas como se observa a continuación:

*Fuente. Grupo Interno de Trabajo de Transformación Organizacional – OAPES*

Objetivo de la Estrategia de Rendición de Cuentas

La estrategia diseñada por el Ministerio para rendir cuentas a sus grupos de interés tiene como objetivo acercar a los ciudadanos a la gestión de la entidad, brindando información de interés, clara, completa a todos los ciudadanos, permitiendo que estos se involucrarse de manera activa en todas las fases de la gestión, promoviendo así la transparencia y el control social.

Metodología de Participación en los Espacios de Rendición de Cuentas

Es importante mencionar que las actividades de rendición de cuentas del subcomponente diálogo también se constituyen en actividades de Participación Ciudadana para efectos de la planeación institucional, y esto se materializa a través de la alineación de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano del Ministerio y el Plan de Participación Ciudadana.

Por tal razón dentro del Plan de Participación MinTIC 20203 se publica los mecanismos o procedimientos a través de los cuales los grupos de interés puede participar, que incluye el objetivo de la actividad, los grupos de interés invitados a participar, los medios y canales por los cuales pueden participar (presenciales y virtual),

3 Consulte el Plan de Participación 2020: [https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Planes/Plan-de-](https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Planes/Plan-de-Participacion-Ciudadana/) [Participacion-Ciudadana/](https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Ministerio/Planes/Plan-de-Participacion-Ciudadana/)

las áreas responsables de la orientación y vigilancia para su cumplimiento, los objetivos de desarrollo sostenible al que apuntan las diferentes actividades programadas, cuando este aplique, el territorio que se impacta, el enfoque diferencial de las actividades, entre otros aspectos.

El Ministerio ha definido dentro de sus Lineamientos para desarrollar actividades de participación ciudadana y rendición de cuentas unos pasos mínimos que permitan, que los grupos de interés se involucren activamente en las actividades de diálogo programadas y desarrolladas por las diferentes áreas de la entidad, los cuales se describen a continuación de forma breve;

* **Paso 1:** Se identifican los temas de mayor interés para nuestros grupos4.
* **Paso 2:** Se define el objetivo de la actividad teniendo en cuenta los niveles de participación: consulta, control y evaluación, formulación participativa, participación en la información, ejecución o implementación participativa.
* **Paso 3:** Se divulga la actividad, el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas al grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad y publicar con anterioridad al ejercicio de participación o rendición de cuentas la información referente al mismo, para conocimiento del grupo de interés objetivo, a través de los canales de participación definidos para la actividad.
* **Paso 4:** Se convoca la actividad a través de los canales de participación definidos, al grupo de interés objetivo invitando a participar en la actividad a desarrollar.
* **Paso 5:** Se debe llevar acabo el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas a través de las herramientas y/o escenarios definidas. La Entidad o área responsable debe responder las preguntas de los grupos de interés que participan en el ejercicio de participación ciudadana o rendición de cuentas, durante el desarrollo del ejercicio. Si por temas logísticos o tiempo no es posible responder la totalidad de preguntas en tiempo real, se enviará la respuesta por escrito al interesado a través del correo electrónico o canal de participación definido para la actividad.

***Estrategia de Rendición de Cuentas MinTIC 20120***

MinTIC, para promover la confianza y fortalecer la relación con los ciudadanos y sus grupos de interés, presenta la estrategia de rendición de cuentas que incluye las actividades de mejora continua para la vigencia 2020, en las cuales se planea la permanente divulgación de información de los avances y los resultados de la gestión del Ministerio, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos, el aporte a los Objetivos de Desarrollo Sostenible a partir de espacios que promuevan el diálogo público entre la entidad y los ciudadanos, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por el Ministerio.

4 Los grupos de interés en el MinTIC están constituidos por (4) cuatro grandes grupos: Gobierno; presidente, Congreso, Entes Territoriales, Entes de Control, Otras Entidades Públicas, Sector TIC; Entidades Adscritas y Vinculadas, Proveedores de redes y servicios, Concesionarios, Comunidad Internacional, Comercializadores, Agremiaciones, Ciudadanía; Ciudadanos, Sector Privado, Academia, Medios de Comunicación, Servidores; funcionarios y Contratistas.

|  |
| --- |
| **Componente 3: Rendición de Cuentas** |
| **Objetivo** | Fortalecer los escenarios de diálogo y retroalimentación con la ciudadanía y grupos de interés para incluirlos como actores permanentes de la gestión |
| **SUBCOMPONENT E** | **ÍTEM** | **ACTIVIDAD** | **META O PRODUCTO** | **UNIDAD DE MEDIDA** | **INDICADOR** | **FECHA INICIO** | **FECHA FIN** |
| **Subcomponente 1** Información de Calidad y en Formato Comprensible | 3.1.1 | Mantener actualizado semestralmente el portal de Colombia TIC en el enlace de "Conectando un país" los proyectos de Telecomunicaciones Sociales ejecutados desde la Dirección deInfraestructura | 2 actualizaciones | Numérico | Dos (2) Actualizaciones realizadas en el portal de Colombia TIC en el enlace de "Conectandoun país" | 1/01/2020 | 31/12/2020 |
| 3.1.2 | Publicar el Informe de Gestión (Informe Anual al Congreso de la República) | Un (1) informe publicado | Numérico | Un (1) informe publicado | 15/01/2020 | 31/07/2020 |
| 3.1.3 | Incorporar en los informes dirigidos a los órganos de control o cuerpos colegiados los resultados de las recomendaciones y compromisos asumidos en los ejercicios de rendición deCuentas | Un (1) informe incorporando las recomendaciones y compromisos | Numérico | Un (1) Informe publicado | 15/01/2020 | 31/07/2020 |
| 3.1.4 | Divulgar información institucional en las pantallas de la entidad | Cincuenta (50) publicaciones realizadas | Numérico | Cincuenta(50) imágenes institucionalespublicadas | 15/01/2020 | 20/12/2020 |
| 3.1.5 | Publicar información del Sector TIC en el portal Colombiatic@mintic.gov.co | Publicaciones realizadas en el portal Colombiatic@minti c.gov.co | Numérico | Cuarenta (40) documentos sectoriales producidos y publicados | 1/04/2020 | 20/12/2020 |
| **Subcomponente 2**Diálogo de doble vía con la ciudadanía ysus organizaciones | 3.2.2 | Actualizar el micrositio (app.powerbi que se entrega a TI) donde las entidades territoriales pueden consultar las normas en materia de despliegue de infraestructuraTIC en las regiones | Dos actualizaciones realizadas en el micrositio | Numérico | Dos (2) Actualizaciones realizadas | 1/01/2020 | 31/08/2020 |



|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 3.2.3 | Conformar equipo líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas | Conformación de equipo líder | Numérico | Un (1) Equipo Líder conformado | 1/06/2020 | 20/12/2020 |
| 3.2.4 | Capacitar el Grupo Líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, Garantía de Derechos y Objetivos de Desarrollo Sostenible | Realizar capacitación para dar lineamientos de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, Garantía de Derechos y Objetivos de DesarrolloSostenible | Numérico | Un (1) Equipo líder capacitado | 1/06/2020 | 20/12/2020 |
| 3.2.5 | Estandarización de formatos para los espacios de participación en medios virtuales y físicos, teniendo en cuenta la protección dedatos personales | Formatos estandarizados | Porcentaje | 100% de formatos estandarizado s | 1/06/2020 | 20/12/2020 |
| 3.2.6 | Publicar cronograma de actividades con etapas de acuerdo con los lineamientos de la Función Pública | Publicar el cronograma con las etapas de la rendición de cuentas en elmicrositio de transparencia | Numérico | Un (1)Cronograma publicado | 1/06/2020 | 20/12/2020 |
| 3.2.7 | Publicar Estrategia de Comunicaciones para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas | Estrategia de Comunicaciones publicada en elmicrositio de transparencia | Numérico | Un (1)Estrategia de Comunicaciones publicada | 1/06/2020 | 20/12/2020 |
| 3.2.8 | Creación y publicación de información de interés para la ciudadanía en un micrositio para la AudienciaPública de Rendición de Cuentas | Micrositio de Rendición de Cuentas publicado con información deinterés para la ciudadanía | Numérico | Un (1)Micrositio de Rendición de cuentas creado | 1/06/2020 | 20/12/2020 |
| 3.2.9 | Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas | Una (1) Audiencia Pública de Rendición de cuentas | Numérico | Una (1) audiencia pública de rendición decuentas realizadas | 1/06/2020 | 20/12/2020 |
| **Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones** **Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B****Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia T: +57 (1) 3443460 Fax: 57 (1) 344 2248**[**www.mintic.gov.co**](http://www.mintic.gov.co/)GDO-TIC-FM-025V 4.0 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 3.2.10 | Realizar jornadas internas de rendición de cuentas | Seis (6) jornadas internas de rendición de cuentas | Numérico | Seis (6) jornadas internas de rendición de cuentasrealizadas | 15/01/2020 | 20/12/2020 |
| 3.2.11 | Publicar informe individual de rendición de cuentas del Acuerdo de Paz con corte a 31 de diciembre de 2019 en el micrositio detransparencia | Publicar informe de rendición de cuentas de paz en el micrositio de transparencia | Numérico | Un (1)documento publicado | 2/01/2020 | 30/03/2020 |
| 3.2.12 | Publicar en el micrositio de transparencia informe sobre los avances de la implementación del Acuerdo de Paz, en donde se incluya la estrategia de divulgación y los espacios de dialogo nacionales y territorialesrealizados | Publicar informe de avance de la implementación de los acuerdos de paz en el micrositio de transparencia | Numérico | Dos (2) informes publicados | 15/06/2020 | 23/12/2020 |
| 3.2.13 | Realizar una actividad donde se informe la gestión y los resultados de la ejecución del convenio conProcolombia del año 2019 | Una (1) Actividad de Socializaciones Realizadas | Numérico | Una (1) socialización | 2/05/2020 | 30/07/2020 |
| **Subcomponente 3** Responsabilidad | 3.3.1 | Divulgar información sobre los servicios que promueve el MinTIC para incentivar la participación ciudadana | Diez (10) jornadas de visibilización a los grupos de interés | Numérico | Diez (10) jornadas de visibilización realizadas | 15/01/2020 | 20/12/2020 |
| 3.3.2 | Utilizar el Hashtag en redes sociales, alusivas a la rendición de cuentas y la participación ciudadana | Quince (15) publicaciones con el uso del hashtag | Numérico | Quince (15) publicaciones realizadas con el uso delHashtag | 15/01/2020 | 31/12/2020 |
| 3.3.3 | Capacitar a los servidores del ministerio en temas relacionados con: Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Transparencia y acceso a la información, participación ciudadana, control social, servicio al ciudadano, Código deIntegridad, archivo-gestión | 3 capacitaciones realizadas | Numérico | Tres (3) capacitaciones realizadas | 1/01/2020 | 20/12/2020 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | documental y seguridad digital |  |  |  |  |  |
| **Subcomponente 4** Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional | 3.4.1 | Realizar evaluación a través de encuestas a los participantes (Virtuales y presenciales) de la Audiencia Pública deRendición de Cuentas del Ministerio. | Aplicar las encuestas de satisfacción a los asistentes del espacio de participación | Numérico | Una (1) encuesta aplicada | 1/06/2020 | 31/12/2020 |
| 3.4.2 | Formular plan de mejora o acciones que den respuesta a las observaciones y comentarios de la ciudadanía de acuerdo conla Rendición de Cuentas | Acciones de mejora con base en los resultados de las encuestas de satisfacción | Numérico | Un (1) Informe realizado | 1/06/2020 | 31/12/2020 |
| 3.4.3 | Elaborar y publicar en el micrositio de transparencia el informe de gestión en el cual se rinda cuentas de los resultados del proceso detalento humano | 1 informe de gestión | Numérico | Un (1) Informe de gestión entregado | 1/01/2020 | 31/12/2020 |

## MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el objetivo de seguir fortaleciendo un Estado más transparente y eficiente, el Ministerio continua consolidando la implementación de los lineamientos de las políticas públicas y la normatividad asociada al Servicio al Ciudadano, por medio de la ejecución de acciones orientadas al fortalecer el relacionamiento con los ciudadanos y grupos de interés; generando confianza a través de la aplicación de los principios, de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano, que enmarcan el excelente servicio al ciudadano5, que permite obtener como resultado la prestación de un servicio de calidad y efectivo.

Por las razones anteriores MinTIC definen los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, enmarcados en el Modelo de Gestión Pública Eficiente de Servicio al Ciudadano establecido en el CONPES 3785 de 2013, para la vigencia 2020 los cuales se presentan a continuación:

5 Manual Operativo Sistema de Gestión PG. Versión 2. Departamento Administrativo de la Función Pública. 2018

|  |
| --- |
| **Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano** |
| **Objetivo** | Garantizar un servicio a la ciudadanía cálido, oportuno y efectivo, con criterios diferenciales de accesibilidad |
| **SUBCOMPONENTE** | **ÍTEM** | **ACTIVIDAD** | **META O PRODUCTO** | **UNIDAD****DE MEDIDA** | **INDICADOR** | **FECHA INICIO** | **FECHA FIN** |
| **Subcomponente 1** Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 4.1.1 | Ajustar las cadenas de valor de los procesos con criterios de sostenibilidad que permitan fortalecer la relación con los grupos de interés en el Marco del desarrollo del Modelo de ResponsabilidadSocial Institucional. | Cuatro (4) procesos que incluyan criterios de sostenibilidad | Numérico | Cuatro (4) Cadenas de valor ajustadas | 3/02/2020 | 21/12/2020 |
| 4.1.2 | Capacitación a servidores en caracterización de grupos de interés | Capacitación a servidores | Numérico | Dos (2) capacitaciones realizadas | 3/02/2020 | 31/08/2020 |
| 4.1.3 | Identificar y publicar los procedimientos que impactan al ciudadano en elmicrositio de transparencia | Realizar la publicación de los procedimientosde cara al ciudadano | Numérico | Una (1) publicación realizada | 3/02/2020 | 31/08/2020 |
| **Subcomponente 2** Fortalecimiento de los canales de atención | 4.2.1 | Realizar capacitaciones al interior de la entidad sobre: recepción y tiempos de respuesta de PQRSD, protocolos de servicios y servicio al ciudadano protocolo de administración porcada uno de los canales de atención | Tres capacitaciones | Numérico | Tres (3) capacitaciones realizadas | 3/02/2020 | 30/11/2020 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | dispuestos por la entidad. |  |  |  |  |  |
| 4.2.3 | Desarrollar el proyecto Centro de Relevo para facilitar la comunicación entre las personas sordas y oyentes a través de las TIC. | Realizar 430000 comunicaciones relevadas | Numérico | 430000comunicaciones relevadas a través del centro de relevo. | 1/02/2020 | 20/12/2020 |
| **Subcomponente 3**Talento Humano | 4.3.1 | Capacitar a los funcionarios públicos del Ministerio en comunicación asertivay lenguaje claro | Capacitación en comunicación asertiva y en lenguaje claro | Numérico | Dos (2) capacitaciones realizadas | 4/05/2020 | 30/11/2020 |
| **Subcomponente 4** Normativo y procedimental | 4.4.1 | Elaborar y publicar en la página webinformes trimestrales de PQRSD | Elaboración y publicación deinformes de PQRSD | Numérico | Tres (3) informes publicados | 2/01/2020 | 30/11/2020 |
| 4.4.3 | Actualizar y publicar el registro de las bases de datos en el Registro Nacional de Bases de Datos de la SIC y en el micrositiode transparencia | Bases de datos registradas y publicadas en el micrositio de transparencia | Numérico | Una (1) publicación realizada | 2/01/2020 | 30/08/2020 |
| 4.4.4 | Divulgar la política y los formatos de protección de datos personales a los funcionarios ycontratistas de la Entidad | Divulgación de la política de protección de datos personales | Numérico | Tres (3) divulgaciones realizadas | 2/01/2020 | 31/10/2020 |
| 4.4.5 | Formular el lineamiento para la anonimización yminimización de datos personales. | Lineamiento formulado | Numérico | Un (1)lineamiento Formulado | 2/01/2020 | 30/04/2020 |
| 4.4.6 | Implementación del lineamiento para la anonimización yminimización de datos personales. | Lineamiento divulgado | Numérico | Un (1)lineamiento divulgado | 2/05/2020 | 30/10/2020 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente 5** Relacionamiento con el ciudadano | 4.5.1 | Efectuar la medición del índice de satisfacción de los grupos de interés. | Medición del Índice de Satisfacción 2019 | Numérico | Un (1) Índice de Satisfacción publicado | 2/01/2020 | 30/04/2020 |
| 3.1.6 | Gestionar capacitación de lenguaje de señas para personas queatienden publico | Capacitación en lenguaje de señas gestionado | Numérico | Una (1) capacitación en lenguaje de señasgestionado | 2/01/2020 | 2/08/2020 |
| 3.1.7 | Realizar las gestiones necesarias para hacer parte de la Red de Lenguaje Claro | Gestionar el ingreso de la Entidad a la Red de Lenguaje Claro | Numérico | Una (1) Gestión realizada | 2/01/2020 | 2/08/2020 |

## MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El MinTIC garante del derecho fundamental de acceso a la información pública, trabaja para que cada día un mayor número de ciudadanos ejerzan ese derecho, para lograrlo, establece acciones permanentes que permitan el cumplimiento efectivo de los lineamientos normativos y de política pública que le dan esa garantía. Para lograrlo, desarrolla acciones que permitan el fortalecimiento de las condiciones de divulgación de información con calidad, del reconocimiento de la información generada por la entidad que le interesa conocer a los grupos de interés, así como la aplicación de criterios diferenciales para la publicación, divulgación y disposición de mecanismos para el acceso a la información.

Es por ello por lo que, para continuar garantizando el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, MinTIC desarrollará para la vigencia 2020 las siguientes actividades que fortalecen la promoción de transparencia activa6 y pasiva7:

|  |
| --- |
| **Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información** |
| **Objetivo** | Garantizar el derecho de acceso y consolidar los mecanismos de publicidad de la información que produce o tiene en su custodia la entidad en desarrollo de su misión. |
| **SUBCOMPONENTE** | **ÍTEM** | **ACTIVIDAD** | **META O PRODUCTO** | **UNIDAD****DE MEDIDA** | **INDICADOR** | **FECHA INICIO** | **FECHA FIN** |

6 Transparencia activa: la obligación de divulgar activamente la información pública sin que medie solicitud alguna.

7 Transparencia pasiva: responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Subcomponente 1** Lineamientos de Transparencia Activa | 5.1.1 | Realizar informes sobre la facilidad, oportunidad y cumplimiento de tiempos en los trámites que se realiza a través de laentidad | Informes semestrales | Numérico | Dos (2) Informes realizadas | 2/01/2020 | 20/12/2020 |
| 5.1.2 | Mantener actualizado semestralmente el portal de Colombia TIC en el enlace de "Conectando un país" los proyectos de Telecomunicaciones Sociales ejecutadosdesde la Dirección de Infraestructura | Dos (2) actualizaciones | Numérico | Dos (2) actualizaciones realizadas en el portal de Colombia TIC en el enlace de "Conectando un país" | 1/01/2020 | 18/12/2020 |
| 5.1.3 | Hacer seguimiento a la actualización de las hojas de vida en el SIGEP de funcionarios ycontratistas del Ministerio/Fondo TIC. | Realizar tres seguimientos cuatrimestrales | Numérico | Tres (3) seguimientos realizados | 1/01/2020 | 31/12/2020 |
| 5.1.4 | Publicaciones relacionadas con las iniciativas de la Dirección de Gobierno Digital | Publicaciones realizadas a través de los canales de información delMINTIC | Numérico | Nueve (9) publicaciones realizadas | 1/02/2020 | 20/12/2020 |
| 5.1.5 | Publicación de Información permanente en la página del Ministerio de las diferentes iniciativas de la Dirección de TransformaciónDigital | Publicaciones en la página web del Ministerio | Numérico | Doce (12) publicaciones realizadas | 1/02/2020 | 20/12/2020 |
|  | Gestionar publicación de notas de las iniciativas de la dirección de Transformacióndigital | Notas Publicadas | Numérico | Doce (12) publicaciones realizadas | 1/02/2020 | 20/12/2020 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5.1.6 | Gestionar la actualización de los documentos del normograma en formato HTML (accesible sinprotección). | Documentos Accesibles | Porcentaje | 100% de la información actualizada | 6/06/2020 | 20/12/2020 |
|  | Generar y publicar un micrositio donde se coloque a disposición de la ciudadanía información sobre los temas en que se focaliza el presupuesto | Micrositio con información de interés ciudadano publicado | Numérico | Un (1)micrositio publicado | 2/01/2020 | 10/03/2020 |
| 5.1.7 | Realizar publicaciones en redes sociales sobre la gestión de la Dirección de TransformaciónDigital | Publicaciones en las redes sociales de la Dirección de Transformación Digital | Numérico | 192publicaciones realizadas | 1/02/2020 | 20/12/2020 |
| 5.1.8 | Publicar y actualizar los conjuntos de Datos abiertos identificados en los activos de información | Publicación de conjuntos de datos | Porcentaje | 100% de conjuntos de datos abiertos publicados identificados enlos activos de información | 17/02/2020 | 17/11/2020 |
| **Subcomponente 2** Lineamientos de Transparencia Pasiva | 5.2.1 | Publicar en el sitio Web de Transparencia y acceso a la información la escala salarial paracontratistas | Publicación de normatividad | Numérico | Una (1) publicación realizada | 2/01/2020 | 31/04/2020 |
| 5.2.2 | Publicar los documentos que hacen referencia a la atención y relacionamiento con los grupos de interés en el micrositio detransparencia | Publicación de documentos de atención y relacionamiento con los grupos de interés | Porcentaje | 100% de documentos publicados | 2/01/2020 | 31/04/2020 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5.2.3 | Publicar en formato abierto y editable en el sitio Web de Transparencia y acceso a la información los informes cuatrimestrales delseguimiento al PAAC | Seguimientos cuatrimestrales publicados en datos abiertos | Numérico | Tres (3) publicaciones en datos abiertos realizados | 2/01/2020 | 31/08/2020 |
| **Subcomponente 3** Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información | 5.3.1 | Implementación de los instrumentos de gestión de la información de la Entidad | Informe de implementación de los instrumentos de gestión | Numérico | Tres (3) informes sobre la implementación los instrumentosde gestión | 2/01/2020 | 20/12/2020 |
| 5.3.2 | Actualizar consolidar y publicar la matriz de activos de información de la Entidad | Matriz actualizada, consolidada y publicada | Numérico | Una (1) publicación realizada | 2/01/2020 | 20/12/2020 |
| **Subcomponente 4** Criterio Diferencial de Accesibilidad | 5.4.1 | Realizar informe de análisis del diagnóstico realizado por el Consejo Iberoamericano de Diseño Ciudad y Construcción - CIDDCA, teniendo en cuenta la normatividad y las excepcionalidades que tieneinfraestructura del Ministerio | Informe con análisis normativo sobre las condiciones de accesibilidad de la Entidad | Numérico | Un (1) informe realizado | 2/01/2020 | 30/10/2020 |
| 5.4.2 | Participación en eventos de invitación a la Dirección de TransformaciónDigital | Numero de participaciones en eventos | Numérico | Doce (12) participaciones | 1/03/2020 | 30/11/2020 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 5.4.3 | Ampliar la oferta de formación a personas con discapacidad a través de los proyectos de la Dirección de Apropiación TIC. | Ampliar la oferta de formación a personas con discapacidad | Numérico | 7000 personas con discapacidad capacitadas en TIC | 1/07/2020 | 20/12/2020 |
| 5.4.4 | Realizar la traducción en lenguas nativas de un documento de interés para laciudadanía | Documento traducido en lenguas nativas | Numérico | Un (1)documento traducido | 2/01/2020 | 31/08/2020 |
| **Subcomponente 5** Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.5.1 | Elaborar la propuesta del sistema de información para disminuir tiempos, evitar reprocesos y obtener información veraz y oportuna, de los servicios delproceso de talento humano | Propuesta de un sistema de información | Numérico | Una (1) propuesta de un sistema de información | 1/01/2020 | 20/12/2020 |
| 5.5.2 | Generar y publicar informes de solicitudes de acceso a información en la sección Transparencia y Acceso a la Información Pública de la página web delMinisterio. | Informes de solicitudes de acceso a la información publicados | Numérico | Tres (3) Número de informes publicados | 2/01/2020 | 20/10/2020 |

INICIATIVAS ADICIONALES

El MinTIC comprometido con la Lucha contra la Corrupción, generó un componente adicional donde se definen actividades encaminadas a la ética, la cultura de la transparencia y la integridad institucional, en conjunto con las áreas de la entidad se formularon las siguientes acciones:

|  |
| --- |
| **Componente 6: Iniciativas adicionales** |
| **Objetivo** | Fortalecer la Cultura de la Transparencia y de rechazo a la corrupción. |  |  |
| **SUBCOMPONENTE** | **ÍTEM** | **ACTIVIDAD** | **META O PRODUCTO** | **UNIDAD DE****MEDIDA** | **INDICADOR** | **FECHA INICIO** | **FECHA FIN** |
| **No aplica** | 6.1.1 | Formular un documento que fomente la política de denuncia, así mismo que permita a la entidad una cultura de prevención de actuacionesdisciplinables | Documento con propuesta de modelo preventivo | Numérico | Un (1)documento formulado | 2/01/2020 | 31/08/2020 |
| 6.1.2 | Realizar campañas internas y externas del documento formulado sobre la política dedenuncia | Divulgación del documento | Numérico | Tres (3) de campañas realizadas | 2/01/2020 | 10/10/2020 |
| 6.1.3 | Mantener actualizado el compromiso de confidencialidad parafuncionarios y contratistas. | Documento de confidencialidad elaborado e implementado | Numérico | Un (1)documento formulado e implementado | 2/01/2020 | 30/04/2020 |
| 6.1.4 | Creación y divulgación de un canal de atención exclusivo para denunciar actos de corrupción y situacionesirregulares. | Canal de denuncias exclusivo publicado | Numérico | Un (1) canal implementado | 2/01/2020 | 31/08/2020 |
| 6.1.5 | Gestionar un canal de denuncia exclusivo de conflicto de interés que permita a ciudadanos y funcionarios denunciarlos en cualquier momento de forma anónima | Canal de denuncias exclusivo publicado | Numérico | Un (1) canal implementado | 2/01/2020 | 31/08/2020 |
| 6.1.6 | Realizar acciones de apropiación del Código de Integridad | Código de Integridad apropiado | Numérico | Un (1) Código de Integridad apropiado | 4/05/2020 | 30/11/2020 |
| 6.1.7 | Formular una política antisoborno, antipiratería y antifraude | Formulación de una política antisoborno, antipiratería y antifraude | Numérico | Una (1) política formulada | 2/01/2020 | 20/12/2020 |