



El futuro digital  
es de todos

Gobierno  
de Colombia  
MinTIC

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

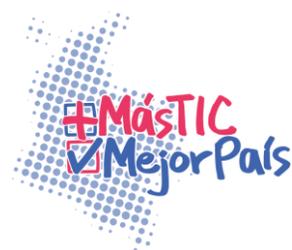
## MinTIC

## 2021

Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

Edificio Murillo Toro, Carrera 8a, entre calles 12A y 12B

Código Postal: 111711 . Bogotá, Colombia



GDO-TIC-FM-025

V 4.0



## Contenido

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	1
MinTIC.....	1
2021 .....	1
INTRODUCCIÓN.....	3
GENERALIDADES .....	5
Contexto Normativo .....	5
Objetivo del Plan.....	6
Alcance .....	7
Metodología.....	7
Definición del contexto estratégico .....	7
Formulación construcción colectiva.....	8
MONITOREO Y SEGUIMIENTO .....	8
<b>RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....</b>	<b>9</b>





## 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 2021, 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 Título 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 implementa 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:

- a) **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.

- b) **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.
  
- c) **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)
  
- d) **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 página: [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co) Correo electrónico.
  
- e) **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.
  
- f) **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 normas 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 se 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 uso 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 2021 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

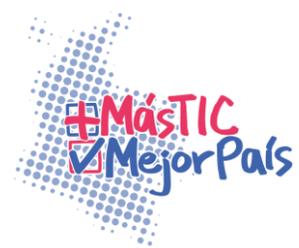
El Plan se construyó de forma conjunta y participativa con todas las áreas del Ministerio. Para su documentación se realizaron dieciséis (16) mesas de trabajo y una capacitación sobre la importancia y pertinencia de formular actividades en el PAAC 2021, a través de la Oficina Asesora de Planeación y 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 Grupos de Interés y Gestión Documental, la Subdirección de Gestión del Talento Humano, la Dirección de Promoción de TIC, la Dirección de Apropiación TIC, Dirección de Industria de Comunicaciones, el GIT de Consenso Social la Dirección de Gobierno Digital, la Subdirección de Contratación, la Dirección de Infraestructura, la Dirección Jurídica, la Subdirección de Vigilancia, Inspección y Control y el GIT de Control Interno Disciplinario

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 2020 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 de Fortalecimiento de la Gestión y Desarrollo Institucional - 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 realizó una estrategia de comunicaciones para dejar a consideración de la ciudadanía el Plan a partir del 23 de diciembre y hasta el 23 de enero de 2021. Luego de surtir esta etapa se recibieron 29 comentarios a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad, estos estaban encaminados a sugerencias generales y de otras temáticas, por lo que no fue necesario realizar cambios sustanciales a la formulación del plan.

## MONITOREO Y SEGUIMIENTO

El PAAC será monitoreado por parte de la Oficina Asesora 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](mailto:rendicuentas@mintic.gov.co)





El seguimiento y control a la implementación y avances de las actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2021, 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.

## 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 2021 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 2021 a la Función Pública la solicitud de aprobación del trámite con la Manifestación de Impacto Regulatorio.
- ✓ Se realizó mesa de trabajo para identificar los criterios de priorización a aplicar a los trámites del MinTIC para la vigencia 2021
- ✓ 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 2021.





- ✓ Se formuló la estrategia de racionalización de trámites cumpliendo con los parámetros establecidos por la política de racionalización de trámites.

Lo anterior dio como resultado la racionalización del trámite "Autorización de Venta de Equipos Terminales Móviles - AVETM", 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							PLAN EJECUCIÓN	
Tipo	Número	Nombre	Situación actual	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo de Racionalización	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
Otros procedimientos administrativos de cara al usuario	14719	Autorización de Venta de Equipos Terminales Móviles - AVETM	Las cancelaciones de autorizaciones se tramitan de forma manual con procedimiento alterno en la plataforma. El diligenciamiento del formulario se realiza manual por el interesado. La verificación de Cámara de Comercio y establecimientos se realiza de manera manual.	Puede obtener las cancelaciones de manera optimizada y en menor tiempo. Cargue de solicitudes más ágil y con menor probabilidad de error, así como reducción del tiempo para su atención.	Tecnológica	15/01/2021	16/11/2021	Dirección de Industria de Comunicaciones (Grupo estrategia contra hurto ETM), Oficina de TI

Adicionalmente, se contemplan las siguientes acciones para cierre de brechas identificadas en el 2020 para dar trámite en 2021:





## 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	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Subcomponente 1 Racionalización de Trámites	2.1	Habilitar funcionalidades que permitan a los usuarios hacer seguimiento al estado de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos disponibles en línea o parcialmente en línea.	Tres (3)	Funcionalidades que permitan a los usuarios hacer seguimiento al estado de los trámites y otros procedimientos administrativos disponibles en línea, o parcialmente en línea, habilitadas	Dirección de Industria de Comunicaciones. Apoyo: Oficina de Tecnologías de la Información	15/01/2021	15/12/2021
	2.2	Tramitar la inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT trámites y otros procedimientos administrativos faltantes.	Dos (2)	Inscripciones de trámites y otros procedimientos administrativos faltantes tramitadas en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT-.	Dirección de Industria de Comunicaciones	15/01/2021	15/12/2021
	2.3	Realizar campañas de divulgación de los trámites y otros procedimientos	Dos (2)	Campañas de divulgación de los trámites y otros	Dirección de Industria de Comunicaciones	15/01/2021	15/12/2021





		administrativos disponibles en línea y parcialmente en línea para incrementar su uso.		procedimientos administrativos disponibles en línea y parcialmente en línea para incrementar su uso realizadas			
	2.4	Realización de encuesta de satisfacción que se hace al finalizar la solicitud del trámite	Uno (1)	Encuestas de satisfacción realizadas al finalizar los trámites sobre la plataforma BPM AuraPortal	Dirección de Industria de Comunicaciones. Apoyo: Oficina de Tecnologías de la Información	15/01/2021	15/12/2021