



# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

**VIGENCIA**  
**2024**

BOGOTÁ D.C.

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	2
1. OBJETIVOS.....	2
1.1. Objetivo General .....	2
2.1. Objetivos Específicos:.....	3
3. CONTEXTO .....	3
4. MARCO LEGAL.....	4
5. DEFINICIONES .....	6
6. DESARROLLO DEL PLAN .....	8
6.1. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024 ..	8
6.1.1. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. ....	8
6.1.2. Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites .....	10
6.1.3. Componente 3: Rendición de Cuentas - (Participación .....	12
6.1.4. Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano).....	15
6.1.5. Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.....	19
6.1.6. Componente 6: Iniciativas Adicionales .....	21

## INTRODUCCIÓN

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) es elaborado anualmente por parte de la U.A.E. Contaduría General de la Nación (CGN), en cumplimiento del Estatuto Anticorrupción consignado en la Ley 1474 de 2011 y su Decreto Reglamentario 1081 de 2015, presenta su Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC para la vigencia 2024. En cumplimiento de su misión, la CGN considera que la correcta elaboración e implementación de los instrumentos de lucha contra la corrupción permite la identificación temprana de alertas y el diseño de controles y acciones preventivas para mitigar el riesgo de materialización de la corrupción.

Por tal motivo, la elaboración del PAAC, refleja el compromiso de la Entidad por garantizar caminos transparentes que favorezcan la relación entre el Estado y la ciudadanía a través del fortalecimiento de escenarios de diálogo en doble vía y del acceso a la información pública como un derecho conexo a los derechos fundamentales.

El PAAC se encuentra enmarcado en las orientaciones de varias políticas de gestión y desempeño del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, tales como Integridad, Planeación Institucional, Servicio al Ciudadano, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública / Rendición de Cuentas, y Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, y tiene por objetivo mejorar la confianza con la ciudadanía, fomentar un cambio cultural en la organización y cumplir adecuadamente sus funciones para generar valor público.

Desde esta perspectiva la transparencia, la integridad y la rendición permanente de cuentas se convierten en elementos transversales claves en la entidad, que tienen por objetivo mantener una relación fluida, cercana y constante con el ciudadano para facilitarles el ejercicio de sus derechos a través de la entrega de bienes y servicios de calidad.

## 1. OBJETIVOS

### 1.1. Objetivo General

Hacer del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, una herramienta de gestión que fomente la participación y el mejoramiento de los mecanismos de atención al ciudadano, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos, en

busca de prevenir la corrupción y favorecer mayor calidad y accesibilidad a los servicios e información del quehacer misional de la Entidad.

### 2.1. Objetivos Específicos:

- Mediante la construcción de la Matriz de Riesgos de Corrupción, se disponer de una herramienta que facilite la gestión de prevención de los riesgos de corrupción, a través de acciones que permitan su adecuado monitoreo y seguimiento.
- Establecer los aspectos a mejorar en los servicios registrados por la Entidad ante el SUIT, conducentes a facilitar al cliente ciudadano el acceso a los servicios y productos que brinda la CGN.
- Propiciar acciones de diálogo para garantizar un proceso permanente de petición y rendición de cuentas en doble vía con los grupos de valor y ciudadanía en General.
- Hacer de la gestión del servicio al ciudadano en CGN una labor integral, mediante la formulación de acciones que coadyuven a que el servicio prestado por la Entidad responda de manera adecuada a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y grupos de valor.
- Establecer acciones encaminadas a disponer de manera adecuada los mecanismos de acceso a la información, con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad, en atención a los lineamientos de la Ley 1712 de 2014.

### 3. CONTEXTO

La U.A.E. Contaduría General de la Nación – CGN busca continuar con los propósitos institucionales de desarrollar una gestión pública transparente, por lo cual dirige su accionar en la lucha anticorrupción, hacer público lo público que es inherente a su función.

En coherencia con este compromiso pone a disposición el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, soportado en la normatividad vigente, y alineado con el objetivo No. 9 del Plan Estratégico Institucional de la CGN.

Mediante el presente plan la CGN, especifica los compromisos necesarios en el contexto institucional para conformar y definir los parámetros de prevención y detección temprana de cualquier indicativo de corrupción por parte de los contratistas y servidores Públicos de la CGN.

Así, mismo, el Plan Anticorrupción de la CGN, tendrá un carácter obligatorio, prioritario, permanente y de estricto cumplimiento para cada uno de sus servidores públicos y contratistas. Por lo anterior, su registro, monitoreo, seguimiento, análisis, y valoración será responsabilidad de todos quienes laboren o presten sus servicios en la entidad, quienes actuarán para su aplicación bajo lineamientos y criterios acordados en el código de Integridad del Servicio Público de la CGN.

#### 4. MARCO LEGAL

**La Constitución Política de 1991 (arts. 83, 84, 209 y 333)** En la que establecen el principio de la buena fe y la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, así como los principios de la función administrativa, de la actividad económica y de la iniciativa privada.

**Ley 1474 de 2011 Artículo 73** “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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

**Ley 1712 del 6 de marzo 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.”

**Ley 1755 del 30 de junio de 2015** “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

**Ley 2052 del 25 agosto de 2020** Por medio de la cual se establecen disposiciones, transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

**Ley 2195 de 18 de enero de 2022** Por el cual de adoptan medidas en materia

4

de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones. Artículo 31. Programas de Transparencia y Ética en el Sector Público. Modifíquese el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

**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 124 de 2016 Artículo 2.1.4.5** "Verificación del cumplimiento". La máxima autoridad de la entidad u organismo velara de forma directa porque se implementen debidamente las disposiciones contenidas en los documentos de "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción" La consolidación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y del Mapa de Riesgos de Corrupción estará a cargo de la Oficina de Planeación de las entidades o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso de elaboración del mismo.

**Decreto 124 de 2016 Artículo 2.1.4.6** "Mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo". El mecanismo de seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, estará a cargo de las oficinas de control interno, para lo cual se publicará en la página web de la respectiva entidad, las actividades realizadas, de acuerdo con los parámetros establecidos.

**Decreto 124 de 2016 Artículo 2.1.4.8** "Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción". Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.

**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" en la política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción que pretende acercar El estado al ciudadano, hacer visible la gestión pública promover la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones su acceso a la información, a los trámites y servicios.

**Decreto 230 de 2021** Por el cual se crea el " Sistema Nacional de Rendición de Cuentas"

**CONPES 167 de 2013** este contiene la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA) y los elementos de política que están directamente relacionados con la gestión de la lucha contra la corrupción en el ámbito nacional; organizando las acciones y recomendaciones de corto y mediano plazo que conciernen a las entidades de la rama ejecutiva del nivel nacional.

**CONPES 3654 de 2010** Por el cual se consolida la rendición de cuentas como un proceso permanente de la rama ejecutiva a la ciudadanía.

**CONPES 3785 de 2013** Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

## 5. DEFINICIONES

**MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG** Marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO** Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes (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 Acceso a la Información), que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

**SERVICIO AL CIUDADANO** Conjunto de actividades que buscan solucionar de manera clara oportuna y con calidad los requerimientos del ciudadano.

**CIUDADANO** Persona natural o jurídica del sector público y/o privado que solicite un servicio de la CGN por los diferentes canales de atención.

**OTRO PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO -OPA** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones

administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

**PROCEDIMIENTOS** Permiten precisar la forma de hacer algo; incluyen el qué, el cómo y a quién corresponde el desarrollo de la tarea e involucran los elementos técnicos para emplear, las condiciones requeridas, los alcances y limitaciones fijadas, el número y características del personal que interviene, entre otros. Se definen como el conjunto de especificaciones requeridas para cumplir una fase o etapa perteneciente a un proceso y que varía de acuerdo con los requisitos y con el tipo de resultado esperado (Departamento Administrativo de la Función Pública et al., 2002, p. 15).

**PROCESOS** La acción de realizar un conjunto de procedimientos dispuesto con algún tipo de lógica que se enfoca en lograr algún resultado específico.

**RIESGO DE CORRUPCIÓN** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

**RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES** Implementación de acciones normativas, administrativas y tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

**RENDIR CUENTAS** Es el derecho de toda la ciudadanía a pedir información y explicaciones a los gobernantes porque “la soberanía reside en ellos como constituyentes primarios del poder público”. Para el ejercicio de este derecho, es obligación de las entidades públicas rendir cuentas.

**SEGUIMIENTO** Análisis periódico del estado de las actividades de un proceso durante su ejecución.

**SISTEMA DE CONTROL INTERNO** Conjunto de elementos que interactúan entre sí para validar el funcionamiento de una entidad por medio de mecanismos de verificación y evaluación.

**TRANSPARENCIA** Principio de la administración pública, que propende por la democratización y libertad de acceso a la información y la inclusión ciudadano.



## 6. DESARROLLO DEL PLAN

### 6.1. Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024

La Contaduría General de la Nación, en cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1474 de 2011, presenta el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2024" el cual adicional de ser un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, promueve y consolida una cultura de transparencia, por medio de actividades definidas, en las que se encuentran la identificación y lucha contra posibles hechos de corrupción.

El plan en su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales tal como se relaciona a continuación:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites.

Componente 3: Rendición de Cuentas - (Participación Ciudadana).

Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano).

Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Componente 6: Iniciativas Adicionales.

#### 6.1.1. Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción.

La Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados. Dentro del mapa institucional y de política de administración del riesgo de la entidad deberán

contemplarse los riesgos de corrupción, para que a partir de ahí se realice un monitoreo a los controles establecidos para los mismos.

<b>ACTIVIDADES</b>					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha Final</b>
Política de Administración de Riesgos	Revisión y/o ajuste Política Administración de Riesgos	Política actualizada de acuerdo a los requerimientos de MIPG y otras normas relacionadas	Coordinador GIT de Planeación	2/01/2024	17/05/2024
Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Actualización mapas de riesgos de corrupción - vigencia 2025	Mapa de riesgos de corrupción y medidas para su mitigación actualizados	Coordinador GIT de Planeación	14/06/2024	16/12/2024
Consulta y divulgación	Participación y divulgación mapas de riesgos de corrupción	Participación y divulgación efectuada a los actores internos y externos	Coordinador GIT de Planeación	2/01/2024	31/01/2024
Monitoreo y revisión	Realizar seguimiento y actualización al mapa de riesgos de corrupción 1	Informe de análisis y posibles cambios	Coordinador GIT de Planeación	2/01/2024	28/07/2024
	Realizar seguimiento y actualización al mapa de riesgos de corrupción 2	Informe de análisis y posibles cambios	Coordinador GIT de Planeación	1/09/2024	16/12/2024
	Realizar seguimiento y publicación 3 (vigencia 2023)	Informe de seguimiento 3 (vigencia 2023)	Coordinador GIT de Control Interno	2/09/2023	10/01/2024

Seguimiento	Realizar seguimiento y publicación 1	Informe de seguimiento 1	Coordinador GIT de Control Interno	2/01/2024	10/05/2024
	Realizar seguimiento y publicación 2	Informe de seguimiento 2	Coordinador GIT de Control Interno	2/05/2024	10/09/2024

### 6.1.2. Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites

La Política de Racionalización de Trámites se encuentra dentro de la dimensión de Gestión con Valores para Resultados, la cual busca garantizar la mejora de la relación entre la Estado y la ciudadanía. Implica disminución de costos, requisitos, tiempos de ejecución, evitar la presencia del ciudadano en las ventanillas del Estado haciendo uso de medios tecnológicos y de comunicación, entre otros.

ACTIVIDADES					
Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
Identificación	Revisar y/o actualizar el inventario de trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos - Opas	Inventario de trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos - OPAs registrados y/o actualizados en el SUIT	Coordinador GIT de Planeación	2/02/2024	28/06/2024
Priorización de trámites	Se cuenta con la aplicación de la CGN (APP - Contaduría General de la Nación) para facilitar los servicios en línea.	Mejorar las posibilidades de uso de la APP para realizar seguimiento al estado de las solicitudes de información pública y la gestión interna en la prestación de los Servicios en Línea de la Entidad.	Coordinador GIT Apoyo Informático	1/02/2024	31/07/2024

10

**ACTIVIDADES**

**Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites**

<p>Se presenta una oportunidad de racionalizar los trámites en razón a que se tienen las firmas digitales para las comunicaciones emitidas por la Entidad, pero estas no se encuentran asociadas al aplicativo ORFEO a través de mecanismos informáticos que respalden o que certifiquen la firma en los documentos y la trazabilidad de las comunicaciones.</p>	<p>Contar con una certificación otorgada por un proveedor para la firma digital para los Directivos y Coordinadores que lo requieran.</p>	<p>Coordinador GIT Apoyo Informático</p>	<p>1/02/2024</p>	<p>31/07/2024</p>
<p>Acciones en la estrategia relacionadas con la forma como se ofrecen y atienden las OPAS (Otros Procedimientos Administrativos).</p>	<p>Frente a la atención de las OPAS (Otros Procedimientos Administrativos) a los grupos de valor es necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Programación y configuración del envío de correo electrónico al usuario solicitante.</li> <li>*Desarrollo de la pantalla de consulta y seguimiento a la solicitud.</li> </ul>	<p>Coordinador GIT Apoyo Informático</p>	<p>1/02/2024</p>	<p>31/07/2024</p>

<b>ACTIVIDADES</b>					
Componente 2: Estrategia Racionalización de Trámites					
		*Configuración del cierre del servicio.			
Racionalización de trámites	Elaboración de la Estrategia para 2024	. Estrategia elaborada, revisada y/o actualizada y aprobada para los trámites y/o Otros Procedimientos Administrativos - OPAs en lenguaje claro.  . Publicada en la página web de la Entidad.	Coordinador GIT de Planeación	2/01/2024	31/01/2024
	Existen caracterizaciones para los OPAS (Otros Procedimientos Administrativos).	Revisar y/o actualizar las caracterizaciones	Coordinador GIT de Planeación Procesos Misionales	2/02/2024	28/06/2024
Interoperabilidad	Identificar los mecanismos para compartir información entre entidades públicas y privadas	Informe de análisis de mecanismos (cadena de trámites y ventanilla única virtual)	Coordinador GIT Apoyo Informático	2/02/2024	27/10/2024

### 6.1.3. Componente 3: Rendición de Cuentas - (Participación)

En el marco del MIPG el proceso de rendición y petición permanente de cuentas tienen por objetivo facilitar la evaluación y retroalimentación ciudadana sobre la gestión pública, y del Manual Único de Rendición de Cuentas - MURC, se toman como base tres elementos principales (Acciones de información, diálogo y responsabilidad) que deberán cumplir las entidades para garantizar el ejercicio

12

del control social sobre la gestión de lo público.

ACTIVIDADES					
Componente 3: Rendición de Cuentas - (Participación Ciudadana)					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
Elaboración y presentación de la estrategia	Definir el cronograma general de la estrategia para la rendición de cuentas responsables y tiempos	Cronograma de Rendición de Cuentas	Coordinador GIT de Planeación	2/01/2024	31/01/2024
Diagnóstico y caracterización de necesidades de información	Identificación y clasificación de Ciudadanos, Grupos de interés o Grupos de valor	. Listados de los Ciudadanos, Grupos de interés o Grupos de valor . Caracterización de usuarios	Coordinador GIT de Planeación	2/02/2024	29/07/2024
Identificación de las necesidades de información de los ciudadanos y Grupos de interés o Grupos de valor	Establecer mecanismos físicos o virtuales para consultar a los actores identificados sobre la información que quieren conocer y sobre la que quieren dialogar en los diferentes espacios y acciones de RdC	Encuesta página web con términos de fácil comprensión.	Coordinador GIT de Planeación	10/02/2024	6/08/2024
Mejorar atributos de la información que se entrega a los ciudadanos	Información de calidad en lenguaje de fácil comprensión	. Informes de gestión elaborado en lenguaje claro, actualización portal web . Publicaciones	Coordinador GIT de Planeación	2/02/2024	27/08/2024

<b>ACTIVIDADES</b>					
Componente 3: Rendición de Cuentas - (Participación Ciudadana)					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha Final</b>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>. Publicidad</li> <li>. Comunicados de prensa</li> <li>. Redes Sociales</li> </ul>			
Selección de acciones para promover el diálogo ( Acciones de diálogo)	<p>Promover la participación de los ciudadanos, grupos de interés o Grupos de valor de la CGN</p> <p>Ejecutar jornada de audiencia pública de Rendición de Cuentas en lenguaje claro. Generar otro espacio para rendir cuentas a la ciudadanía</p>	<p>Ejecución de acciones de diálogo (foros ciudadanos, Chat virtual, video en portal web, video streaming, redes sociales, etc.)</p> <p>Ejecución de la audiencia pública de rendición de cuentas</p>	Coordinador GIT de Planeación	2/02/2024	27/08/2024
Fortalecer los espacios de rendición de cuentas	<p>Generar y/o mejorar los espacios de participación de la comunidad académica en el proceso de rendición de cuentas de la CGN</p>	<p>Estadísticas de participación con la academia</p>	Coordinador GIT de Planeación	10/01/2024	29/11/2024
Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas (Acciones de incentivos)	<p>Realizar ejercicios de motivación para interiorizar la cultura de rendición en los servidores públicos y ciudadanos</p>	<p>Concurso interno de rendición de cuentas</p>	Coordinador GIT de Planeación	17/04/2024	30/07/2024

<b>ACTIVIDADES</b>					
Componente 3: Rendición de Cuentas - (Participación Ciudadana)					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha Final</b>
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Ejecutar evaluación ciudadana al proceso de rendición de cuentas	.Informe de evaluación de rendición de cuentas vigencia 2023  . Acciones de mejora.	Coordinador GIT de Control Interno Coordinador GIT de Planeación	27/08/2024	16/12/2024

#### 6.1.4. Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano)

Este componente tiene por objetivo garantizar la calidad y el acceso a los trámites y servicios que ofrecen las entidades públicas, mejorar la relación con el ciudadano y fortalecer los canales de comunicación. El Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, estableció al ciudadano como eje central de la gestión pública.

<b>ACTIVIDADES</b>					
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano)					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha Final</b>
	Actualización de la Estrategia de Servicio al Ciudadano 2024.	Estrategia de Servicio al Ciudadano actualizada, publicada y socializada	Coordinador GIT de Planeación	2/01/2024	31/01/2024
	Ejecutar actividades orientadas a fortalecer la cultura de servicio de los servidores públicos de la entidad - (Guía	Sensibilizaciones que difundan la cultura de servicio al ciudadano	Coordinador GIT de Planeación Coordinador GIT de Talento	15/02/2024	16/12/2024



ACTIVIDADES					
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano)					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
Sensibilizar y socializar la estrategia de servicio al ciudadano al interior de la CGN	de lenguaje claro, carta de trato digno, socializar la Estrategia de Servicio al Ciudadano y la Estrategia de Participación Ciudadana, socializar el programa de cualificación en atención diferencial e incluyente y el protocolo de servicio al ciudadano, entre otros temas de servicio al ciudadano y participación ciudadana.		Humano y Prestaciones Sociales		
Canales de atención	Revisión y/o ajuste de las herramientas que apoyan la gestión de los canales de servicio al ciudadano	Informe de identificación de mejora de las herramientas relacionadas con el servicio al ciudadano (Grupos étnicos, población vulnerable, entre otros) uso de canales.	Coordinador GIT Apoyo Informático	15/02/2024	28/10/2024
	.Incluir en el PIC temáticas relacionadas con servicio al ciudadano, capacitación o formación en	.Plan de incentivos revisado y/o ajustado.	Coordinador GIT de Talento Humano y Prestaciones Sociales	15/02/2024	16/12/2024

<b>ACTIVIDADES</b>					
<b>Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano)</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha Final</b>
Talento humano	<p>lenguaje claro teniendo en cuenta el curso del DNP frente al tema de lenguaje claro.</p> <p>.Revisar viabilidad de incorporar el tema de servicio al ciudadano dentro del Plan de incentivos vigente.</p> <p>.Garantizar en las jornadas de inducción y reinducción temas sobre lenguaje claro.</p>	<p>. Programa institucional de Capacitación (PIC), cuente con programas o formación en materia de lenguaje claro y acciones de capacitación de servicio al ciudadano.</p> <p>. Programa de inducción o reinducción, ayudas de memoria.</p>			
Normativo y procedimental (PQRSD y trámites)	Mejorar los mecanismos de recepción y seguimiento de PQRSyD y Trámites.	Realizar y/o mejorar mecanismos de recepción de PQRSyD y Trámites, teniendo en cuenta la normatividad vigente.	Secretaria General	15/02/2024	29/08/2024
	.Revisión y/o actualización del procedimiento relacionado.	Procedimiento o revisado y/o actualizado y publicado, teniendo la normatividad vigente	Secretaria General	15/02/2024	29/08/2024

ACTIVIDADES					
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano)					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
Relacionamiento con el ciudadano	Revisión de encuestas para realizar la medición satisfacción del ciudadano de los servicios y productos que ofrece La entidad a los usuarios estratégicos.	Cuestionario revisado por los misionales.	Procesos Misionales	21/02/2024	27/03/2024
	Aplicación de la encuesta medición satisfacción del ciudadano.	Encuesta de medición satisfacción del ciudadano en Google Drive aplicada	Proceso de Planeación Integral	3/04/2024	5/07/2024
	Medición de la percepción del ciudadano respecto de los servicios y productos de la CGN.	Informe periódico de percepción elaborado y presentado al Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Coordinador GIT de Planeación	8/07/2024	30/08/2024
	Socialización.	Informe publicado en la web, socializado a los grupos de valor (Banner), servidores y contratistas correo masivo		Coordinador GIT de Planeación	2/09/2024
	Levantar Planes de Mejoramiento o acciones de mejora de los resultados de la encuesta medición	Planes de mejoramiento o acciones de mejora formulados	Procesos misionales		2/09/2024

ACTIVIDADES					
Componente 4: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano - (Servicio al Ciudadano)					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
	satisfacción del ciudadano.				

### 6.1.5. Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Garantizar la transparencia y el acceso a la información pública, buscando que está sea cada vez más expedita, clara y eficiente, fortalecer el derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos, contratistas y ciudadanos.

ACTIVIDADES						
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
Lineamientos de Transparencia activa	Información disponible al ciudadano revisada y/o actualizada.	Inventario de información revisado y/o actualizado	Información disponible (matriz ITA) / Total ítems identificados (matriz ITA)	Coordinador GIT de Planeación	15/02/2024	16/12/2024
Transparencia pasiva	Estándares de contenido y oportunidad respuesta solicitudes de acceso a la información.	Informe sobre revisión y/o ajuste de estándares de información	. Informe de gestión de lineamientos de transparencia pasiva (análisis respuesta escrita y respuesta	Secretaria General	15/02/2024	16/12/2024

19

## ACTIVIDADES

### Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicador	Responsable	Fecha inicial	Fecha Final
			medio electrónico.			
Instrumentos de gestión de la información	Revisar y/o actualizar los instrumentos de gestión de la información: .Registro o inventario de activos de información .Esquema de publicación de la información . Índice de información clasificada y reservada.	Acto administrativo mediante el cual se adopta y actualiza los instrumentos que apoyan el proceso de gestión de la información, publicación en formato de hoja de cálculo en la web, en el enlace "Transparencia y acceso a información pública", así como en el portal de datos abiertos.	- Registro o inventario de activos de información actualizado - Esquema de publicación de la información actualizado - Índice de información clasificada y reservada versionado	Gestión Administrativa Secretaría General	15/02/2024	24/11/2024
	Articular los instrumentos con los lineamientos del Programa	Instrumentos que apoyan el proceso de gestión	. Instrumentos articulados/Total de	Gestión Administrativa Secretaría General	15/02/2024	28/11/2024

<b>ACTIVIDADES</b>						
Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información						
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Indicador</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha Final</b>
	de Gestión documental.	documental alineados con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos del Programa de Gestión documental	instrumentos programa de gestión documental actualizado			
Monitoreo del acceso a la información pública	Evaluar el mecanismo de seguimiento al acceso a información pública	. Informe de estadísticas del portal web  . Ajustes al mecanismo de acuerdo al seguimiento.	. Informe de solicitudes de acceso a la información (página web) - Número de solicitudes (atendidas, trasladadas, negadas / Total solicitudes (PQRSD)	Secretaría General	15/02/2024	28/11/2024

### 6.1.6. Componente 6: Iniciativas Adicionales

En esta sección se presentan las iniciativas adicionales que se tiene contemplado para la promoción de la cultura de la integridad con el fin de garantizar la sensibilización y apropiación del Código por parte de los servidores públicos y colaboradores de la CGN.

<b>ACTIVIDADES</b>					
<i>Componente 6: Iniciativas Adicionales</i>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha inicial</b>	<b>Fecha Final</b>
Código de Integridad	Difundir y fortalecer la cultura en torno al Código de Integridad Identificar el nivel de apropiación del código de integridad en la CGN	. Código de integridad difundido al interior de la entidad  - Aplicar test y realizar informe de apropiación del código de integridad.	Coordinador GIT de Talento Humano y Prestaciones Sociales	15/02/2024	16/12/2024
Conflicto de interés	Capacitar y sensibilizar sobre temas de conflicto de interés.	Actividades pedagógicas para servidores públicos y contratistas sobre conflicto de interés.	Coordinador GIT de Talento Humano y Prestaciones Sociales	15/02/2024	16/12/2024
Lenguaje claro	Realizar acciones en la información que se entrega a los ciudadanos, usuarios y grupos de valor.	Listado de documentos en lenguaje claro.	Coordinador GIT de Planeación	2/01/2024	16/12/2024