



**PROSPERIDAD SOCIAL**



## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2016**

Departamento para la Prosperidad Social



**PROSPERIDAD SOCIAL**



Tatyana Orozco de la Cruz  
DIRECTORA

Tatiana Mendoza Lara  
SECRETARIA GENERAL

Marilyn Jimenez Chaves  
JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN

Ingrid Milay Leon Tobar  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO

### **COLABORADORES**

Este documento fue elaborado con el apoyo de la red de Enlaces Grupo de Acciones Creativas-GAC del Departamento de la Prosperidad Social bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación y la colaboración del Grupo interno de trabajo de Participación Ciudadana

Marzo de 2016



## CONTENIDO

- I. Introducción
- II. Alcance y operatividad
- III. Componentes del plan
  - 1. Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo
  - 2. Política de Administración del Riesgo
  - 3. Elementos para la Elaboración del Mapa de Riesgos
  - 4. Plan Anticorrupción derivada de la Estrategia Anti-trámites
    - 4.1. Logros y beneficios de la implementación de la estrategia
  - 5. Plan Anticorrupción derivado de la Estrategia General de Rendición de Cuentas
    - 5.1 Logros y beneficios de la implementación de la estrategia de rendición de cuentas
  - 6. Plan Anticorrupción derivado de los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
    - 6.1 Logros y beneficios de la implementación de la estrategia de atención al ciudadano
  - 7. Plan Anticorrupción derivada de Mecanismo para la implementación de transparencia y acceso a la información pública.
  - 8. Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



**PROSPERIDAD SOCIAL**



## **I. INTRODUCCIÓN**

A través de la Ley 1474 de 2011, el Departamento para la Prosperidad Social, ha fortalecido los controles para mitigar las posibles acciones corruptas que afecten la gestión de la entidad. Es así que para mejorar la metodología de identificación, análisis y valoración de los riesgos de corrupción, desde la promulgación de la Ley, el DPS ha utilizado los parámetros de la norma ISO 31000, adoptando de esta forma el estándar internacional más reconocido en este tema.

En este marco, el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” se define en Prosperidad Social como una herramienta eficaz de lucha contra la corrupción y el afianzamiento de la cultura de servicio al ciudadano, haciendo énfasis en la prevención de eventos y situaciones que eventualmente podrían disminuir el impacto del accionar.

Todas las medidas que se incluyen en este plan, responden entonces a esa necesidad de fortalecer y mantener la integridad, el diálogo público y el control social, aspectos especialmente relevantes en la Entidad debido a la preponderante labor se ejerce en el objetivo planteado desde su creación:

“Dentro del marco de sus competencias y de la Ley formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar las políticas, planes, programas y proyectos para la inclusión social y la reconciliación en términos de la superación pobreza y pobreza extrema, la atención grupos vulnerables, la atención integral a la primera infancia y adolescencia, el desarrollo territorial y la atención y reparación a víctimas conflicto armado a las que se el artículo 30 Ley 1448 de 11, la cual desarrollará directamente o a sus entidades adscritas o vinculadas, en coordinación con las entidades u organismos del Estado competentes.



**PROSPERIDAD SOCIAL**



## **II. ALCANCE Y OPERATIVIDAD**

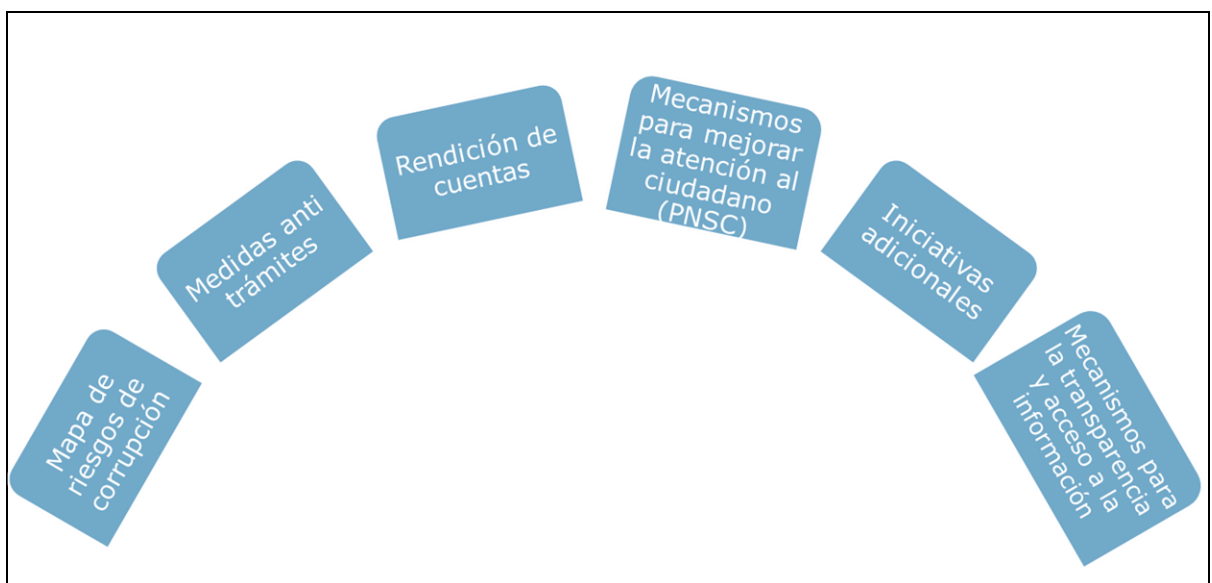
Este “*Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano año 2016*” ha sido elaborado de acuerdo con las directrices dadas por el Decreto 1881 de 2015, reglamentario de la Ley 1474 de 2011, el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y la guía de administración del riesgo del Departamento de la Prosperidad Social.

La envergadura de estos lineamientos repercute en la debida ejecución de los recursos, en la adecuada aplicación de los diversos programas y proyectos que adelantamos, en la imagen que la comunidad tiene de nosotros y sobre todo en el impacto que el DPS tiene en la consecución de los objetivos plasmados en el próximo Plan Nacional de Desarrollo-PND.



### III. COMPONENTES DEL PLAN

Los componentes del plan, de acuerdo al documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” son: el mapa de riesgos de corrupción, las medidas antitrámites, la estrategia de rendición de cuentas, los mecanismos para la atención al ciudadano, el componente opcional de iniciativas y se incluye un nuevo componente de mecanismos para la transparencia y acceso a la información, adicionales en la lucha contra la corrupción, tal como se ilustra a continuación.



**Ilustración 1. Componentes del Plan Anticorrupción. Fuente: Elaboración propia a partir del documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano\_v2".**

Para el caso de Departamento de la Prosperidad Social se desarrollan los cinco componentes obligatorios en el presente plan anticorrupción.

Tomando en cuenta los lineamientos contemplados en la guía “estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, se deben realizar seguimientos a las acciones que no se cumplieron dentro de los plazos establecidos.

En ese sentido es importante aclarar que conforme al decreto 2559 del 30 de Diciembre del 2015: “Por el cual se fusiona la Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema ANSPE y la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial - UACT en el Departamento Administrativo para la Prosperidad Social - Prosperidad Social y se modifica su estructura”, el presente informe se presenta articulando los resultados de ambas entidades por



cada una de las 5 estrategias a fin de realizar el seguimiento a las acciones pendientes en la vigencia anterior (2015). Se excluye la Unidad de Consolidación Territorial dado su independencia administrativa y financiera.

## 1. Riesgos de Corrupción y Acciones para su Manejo

La aplicación de los lineamientos y metodologías mencionadas en el alcance de este documento determinan un enfoque de análisis por proceso, esto indica que toda la Entidad realizó una evaluación de los riesgos de corrupción asociados a los objetivos, procesos y procedimientos institucionales.

El resultado de esta metodología, es identificar un conjunto sistemático de eventos que por sus características, pueden originar prácticas corruptas en la Entidad, razón por la cual, los riesgos de corrupción en todos los casos deben llevar a estrategias de prevención de la corrupción.

Como resultado del análisis hecho y en el marco de los ejes referidos, se llega a la formulación de las acciones necesarias para reducir sustancialmente los riesgos de corrupción. (Tabla 1)

### NOTA 1:

Por la naturaleza de los riesgos que componen este mapa de riesgos, es fundamental resaltar que las medidas acá planteadas no sólo están enfocadas a mitigar o prevenir los riesgos de corrupción, sino que la estrategia institucional abarca la adopción de medidas de reacción inmediata ante la ocurrencia de cualquier acto de corrupción relacionado directa o indirectamente con la gestión del Departamento de la Prosperidad Social, es por ello que se dice que la Estrategia es preventiva y reactiva a la vez.

## 2. Política de Administración del Riesgo:

La política de administración del riesgo establece la directriz y el compromiso de la entidad en la identificación y administración de los eventos que puedan afectar la operación institucional.

En ese sentido la entidad establecer la siguiente política:

*"El Departamento Administrativo de la Prosperidad Social, comprometido con el mejoramiento continuo de su gestión, implementa acciones dirigidas a disminuir y controlar los riesgos incluyendo los peligros de sus clientes internos, externos y partes interesadas, así como la protección del medio ambiente y los recursos naturales, cumpliendo con la normatividad vigente".* Aprobado en el segundo Comité de desarrollo Administrativo 2015/09/24



### 3. Elementos para la Elaboración del Mapa:

Con el fin de entender la implementación y posterior seguimiento para el desarrollo en la identificación de los riesgos de anticorrupción es necesario entender los elementos que la componen:

- a) IDENTIFICACIÓN: Identificación de las posibles situaciones (eventos) que generen actos de corrupción y analizar las causas que lo pueden generar. El análisis busca medir la posibilidad de que el evento suceda.
- b) ANÁLISIS: Definir la probabilidad de que los eventos identificados puedan ocurrir.
- c) MEDIDAS DE MITIGACIÓN: Es un conjunto de acciones que buscan prevenir, evitar o disminuir los efectos de los eventos identificados.
- d) SEGUIMIENTO: Comprende la recolección y el análisis de datos para comprobar que las acciones cumplen conforme a los análisis realizados. Estas acciones son monitoreadas por los responsables de los procesos en donde se identifican.

**Planificación de las actividades del componente:** Con el fin de dar cumplimiento a la ley y tener claridad de las actividades definidas en cada uno de los subcomponentes, a continuación presentamos la planeación del componente de riesgos para la vigencia 2016:





Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente /	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente / Política de Administración de Riesgos	Divulgación de la política a través del plan anticorrupción	Plan anticorrupción divulgado	Grupo Interno de Trabajo Mejoramiento Continuo	31 de marzo de 2016
Subcomponente / Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Identificación de los riesgos conforme al nuevo mapa de procesos 2016	Riesgos identificados	Grupo Interno de Trabajo Mejoramiento Continuo	31 de marzo de 2016
	Consolidación del mapa vigencia 2016	Publicación de los riesgos	Grupo Interno de Trabajo Mejoramiento Continuo	31 de marzo de 2016
Subcomponente / Consulta y divulgación	Socialización de los riesgos en el plan	Riesgos socializados	Grupo Interno de Trabajo Mejoramiento Continuo	31 de marzo de 2016
Subcomponente / Monitoreo y revisión	Seguimiento a las acciones según cronograma en el aplicativo de resolución (incluyendo vigencia 2015)	Seguimiento a las acciones	Grupo Interno de Trabajo Mejoramiento Continuo /Oficina de Control Interno	31 de diciembre de 2016
Subcomponente / Seguimiento	Evaluar la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Seguimiento a las acciones	Oficina de Control Interno	31 de diciembre de 2016



En la identificación de riesgos de anticorrupción se observan dos (2) escenarios: el primero correspondiente a la vigencia 2015 en donde se visualizan los riesgos cuyas acciones fueron parcialmente eficaces, y los riesgos de la vigencia 2016 que corresponden a los riesgos identificados con el nuevo mapa de procesos.

**Nota:** para la vigencia 2015, los riesgos cuyas acciones tienen avances del 90%; se espera cerrar las brechas en el primer corte de 30 de abril.

[Ver anexo No 1 Mapa de Riesgos de Corrupción](#)

#### **4. Plan Anticorrupción derivada de la Estrategia Anti-trámites**

La estrategia antitrámites adoptada por Prosperidad Social para el 2015 centró en acciones administrativas y tecnológicas encaminadas a reducir el número de pasos para lograr el cometido de los procesos y procedimientos y la reducción de los costos en la gestión, esto en concordancia con la estrategia "cero papel", así como la disposición de mecanismos de seguimiento al estado de los trámites.

##### **4.1. Logros y beneficios de la implementación de la estrategia**

Los avances en la implementación de la estrategia antitrámites de 2015 se han presentado en la formulación e implementación de políticas de tecnologías de información, entre ellas la de intercambio de información.

Por otro lado, la estrategia ha contribuido al avance en la automatización de la gestión de peticiones y la optimización de procesos. Los avances más significativos derivadas de la estrategia anti trámites se detallan a continuación:

- Reducción de actividades en los procedimientos internos: Los traslados electrónicos por competencia entre entidades aumentaron notoriamente durante 2015 debido a la dinámica de la entidad. En relación con las peticiones que son de competencia de otras entidades se incrementaron en el 95% y se tramitan a través de correo electrónico.
- Mejora en el portal de servicios de Prosperidad Social, para hacer transacción entre entidades del sector se encuentra implementado y funcionando.
- Reducción de costos operativos para la institución. Las funciones instauradas en cuanto a lineamientos para el gobierno de información, están establecidas mediante el marco del comité Institucional de Desarrollo administrativo, creado mediante Resolución 00429 de 19 de febrero de 2016. El documento se actualizó y aprobó.



**PROSPERIDAD SOCIAL**



- El módulo de certificación laboral básica, para servidores públicos activos de la planta de personal, ya se encuentra disponible, se va a realizar la presentación a la Secretaría General, para su aprobación, posterior a la aprobación habilitar las descargas y seguidamente socializarlo con los servidores públicos de la entidad.

**Planificación de las actividades del componente:** Con el fin de dar continuidad a la estrategia a continuación relacionamos el plan de trabajo para la vigencia 2016:



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 2: Gestión Estrategia anti trámites				
Subcomponente/	Actividades	Meta	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/ Identificación de trámites	Formular una metodología documentada de caracterización de trámites y de cadena de trámites	1	GIT - Mejoramiento Continuo (Todos los procesos que intervienen en el trámite u OPA identificado)	30/04/2016
	Diseñar un modelo acompañamiento en estrategia anti trámites con el acompañamiento de Planeación Nacional, a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano			
Subcomponente/ Priorización de trámites a intervenir	Implementar el modelo acompañamiento en estrategia anti trámites	8	GIT - Mejoramiento Continuo (Todos los procesos que intervienen en el trámite u OPA identificado)	31/05/2016
Subcomponente/ Racionalización de trámites	Actualizar los trámites y OPA´s en SUIT, de acuerdo con los resultados del modelo de acompañamiento.	13	GIT - Mejoramiento Continuo (Todos los procesos que intervienen en el trámite u OPA identificado)	31/05/2016
Subcomponente/ Interoperabilidad	Informar de trámites y OPA´s que interactúan con otras entidades del sector público	1	GIT - Mejoramiento Continuo (Todos los procesos que intervienen en el trámite u OPA identificado)	30/11/2016

Nota: Para las acciones pendientes del plan vigencia 2015, se espera cerrar las brechas en el primer corte de 30 de abril ver.

[Ver anexo No 2 Plan anticorrupción – estrategia-antitrámites](#)



## **5. Plan Anticorrupción derivado de la Estrategia General de Rendición de Cuentas**

### **5.1. Logros y beneficios de la Estrategia General de Rendición de cuentas**

La estrategia de rendición de cuentas del 2015 entregó avances significativos en acciones de información de carácter sectorial, en el diseño de la audiencia pública y en la elaboración y publicación de la evaluación de esta acción de diálogo.

Prosperidad Social y el sector de Inclusión Social y Reconciliación, para la vigencia 2015 se vuelca a la ciudadanía con un diseño de informe y audiencia pública de rendición de cuentas que tenga en cuenta las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes-PQRS más representativas; esto tiene por objeto mejorar en la entrega de información pertinente y oportuna a la ciudadanía, en un compromiso firme con la transparencia. A continuación se detalla los logros de la estrategia 2015:

- Desarrollar acciones de promoción dirigidas a los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, para ello se realizó la actualización de Preguntas Frecuentes disponible en la página web lo cual fortalece el componente de información e incentivos de la estrategia.
- Se realizaron reuniones de articulación con una de las organizaciones más grandes de voluntario TECHO con el fin de diseñar la estrategia y articular su oferta con los jóvenes del Programa del Voluntariado, esto permitió un espacio de diálogo y retroalimentación.
- Se fortaleció el componente de incentivos a través de la realización de las reuniones con MINTIC a fin de definir las acciones de la agenda de trabajo del 2016 y de esta manera enfocar 10 universidades y la carta de presentación, donde se pueda implementar el piloto "REVOLUTION JÓVENES EN ACCIÓN".
- A través de la publicación y socialización del Reglamento Interno para el Trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos del DPS-Resolución 03629 de 2015, se fortalece el componente de información e incentivos de la estrategia.
- Se publican las tablas de retención documental, cuadros de clasificación e inventario documental, lo que permite el fortalecimiento del componente de información.
- Se elabora y publica el inventario de información (datos abiertos), lo que permite el fortalecimiento del componente de información.



PROSPERIDAD SOCIAL



- Durante el primer semestre del 2015 se realizaron dos socializaciones en el marco de las intervenciones Integrales rurales, en los municipios de Ovejas Sucre y Andes Nariño, donde se socializó los resultados de la metodología Mapa Parlante, lo que contribuye al fortalecimiento del componente de dialogo de la estrategia.
- Se encuentra publicado en la página web, el portafolio de servicios de acuerdo con la oferta misional vigente, lo que fortalece el componente de información de la estrategia.
- Se incluye en la inducción y reinducción de funcionarios de la Entidad los temas relacionados con el conocimiento sobre el proceso de rendición de cuentas.
- Se elabora y publica en la web la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas a través de comunicado escrito y reunión presencial, lo que permite el fortalecimiento del componente de información.

**Planificación de las actividades del componente:** Con el fin de dar continuidad a la estrategia a continuación relacionamos el plan de trabajo para la vigencia 2016:



<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 3: Rendición de Cuentas</b>				
<b>Subcomponente/</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Subcomponente/ Información de calidad y en lenguaje Comprensible	Consolidar y publicar Informe de Rendición de cuentas del Sector y publicar en la página web de la entidad	1	GIT Mejoramiento Continuo/Oficina Asesora de Comunicaciones	30/03/2016
	Diseñar e implementar estrategia de Divulgación del seguimiento al Plan Anticorrupción	1	Oficina Asesora de Comunicaciones/GIT Mejoramiento Continuo	31/12/2016
	Traducir en lenguaje claro 2 protocolos de atención de acuerdo a los lineamientos del Programa nacional de servicio al ciudadano del DNP	2	Grupo de participación ciudadana	31/12/2016
	Contribuir a la actualización de la oferta de trámites y servicios disponible en el Sistema único de información de trámites -SUIT	1	Grupo de participación ciudadana /Oficina de planeación	31/12/2016
	Garantizar que la sección de Servicio al Ciudadano de la página web disponga de información actualizada, útil y oportuna para los ciudadanos	2	Grupo de participación ciudadana/oficina de comunicaciones/oficina tecnologías de la información (LIDER GEL)	31/12/2016
	Publicar en la página web un informe estadístico de demanda y oportunidad en las respuestas.	2	Grupo de participación ciudadana	30/10/2016
	Diseñar y publicar en la página web el Plan de Participación	1	Grupo de participación ciudadana	31/12/2016



	ciudadana de la entidad			
Subcomponente/ Diálogo de doble vía con la ciudadanía	Desarrollar formulario web para consultar a la ciudadanía y a los Funcionarios Públicos de Prosperidad Social sobre Plan anticorrupción publicado en la web	2	GIT de participación ciudadana / Oficina Asesora de Comunicaciones / GIT Mejoramiento Continuo	30/04/2016
	Realizar informe de preguntas y respuestas hechas sobre el Plan Anticorrupción por funcionarios y ciudadanía, a través del formulario web	1	GIT Mejoramiento Continuo	31/12/2016
	Determinar lugar para el desarrollo de la audiencia pública de rendición de cuentas del sector administrativo Inclusión Social y Reconciliación	1	GIT de participación ciudadana/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ GIT Mejoramiento Continuo	30/03/2016
	Realizar convocatoria a la ciudadanía para participar en la audiencia pública de rendición de cuentas sectorial	1	Oficina Asesora de Comunicaciones/ GIT de participación ciudadana / GIT Mejoramiento Continuo	30/04/2016
	Desarrollar audiencia pública en rendición de cuentas del sector de Inclusión Social y Reconciliación	1	Oficina Asesora de Comunicaciones / GIT Mejoramiento Continuo	30/04/2016
	Participación en Urna de Cristal del gobierno. Presentación de oferta de la entidad y solicitud de espacio para preguntas y respuestas de la ciudadanía	1	GIT de participación ciudadana/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ GIT Mejoramiento Continuo	31/05/2016
	Realizar otros eventos presenciales de rendición de cuentas	2	Oficina Gestión Regional / Oficina Asesora de Comunicaciones /	31/10/2016





			Direcciones Misionales de Prosperidad Social / GIT Mejoramiento Continuo GIT Mejoramiento Continuo	
	Realizar auditorías visibles 1, 2, 3 de implementación de proyectos de Infraestructura	400	GIT Infraestructura Social	31/12/2016
	Informar a la ciudadanía del aplicativo para personas con discapacidad- closed caption	1	GIT de participación ciudadana/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ Gestión de Tecnología/ GIT Mejoramiento Continuo	31/10/2016
Subcomponente/ Incentivos para motivar la cultura de rendición y petición de cuentas	Formular las acciones de mejora resultantes de la(s) encuesta(s) de percepción realizada (s)	1	GIT - Mejoramiento Continuo (Todos los procesos que intervienen en el trámite u OPA identificado)	31/05/2016
	Desarrollar encuesta virtual a los ciudadanos para incorporar los temas de mayor consulta en el diseño del informe y de la audiencia pública y otros espacios de rendición de Cuentas	2	GIT de participación ciudadana/ Oficina Asesora de Comunicaciones/ GIT Mejoramiento Continuo	31/12/2016
Subcomponente/ Evaluación y retroalimentación a la Gestión institucional	Divulgar la evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	3	GIT - Mejoramiento Continuo (Todos los procesos que intervienen en el trámite u OPA identificado)	30/11/2016
	Conocer las características de los ciudadanos para optimizar el modelo de atención y participación.	2	Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Comunicaciones GIT Mejoramiento Continuo	31/12/2016



			Oficina de Control Interno Oficina Asesora de Comunicaciones GIT Mejoramiento Continuo Oficina de Control Interno Comunicaciones GIT Mejoramiento Continuo
--	--	--	---

Nota: Para las acciones pendientes del plan vigencia 2015, se espera cerrar las brechas en el primer corte de 30 de abril.

[Ver anexo No 3 Plan anticorrupción – Rendición de cuentas](#)

## 6. Plan Anticorrupción derivado de los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Con el fin de mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de Prosperidad Social, además de satisfacer las necesidades de la comunidad, la Entidad ha desarrollado desde sus inicios una estrategia de Atención al Ciudadano, la cual contribuye con la prevención de la corrupción a través del Plan que se muestra en la Tabla 4. Este plan ha sido elaborado con el fin de mejorar la interacción de la administración con la ciudadanía, optimizar la satisfacción y percepción de los servicios prestados e incrementar el nivel de compromiso del ciudadano frente a sus obligaciones y su responsabilidad social.

En este sentido, Prosperidad Social ha venido dando cumplimiento a los requerimientos sobre la atención al ciudadano, incluyendo el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales, procesos y procedimientos, de modo que sus actividades puedan ser objeto de seguimiento.

### 6.1 Logros y beneficios de la Estrategia General para la atención al ciudadano

- Se actualizó el portafolio de servicios en la página web de la entidad; y se actualizó y divulgó el protocolo de atención de Prosperidad Social.
- Se fortaleció la capacitación para la centralización de la gestión de peticiones se llevó de la herramienta DELTA a 20 Direcciones Regionales y a Direcciones Misionales.
- Se actualizó el procedimiento de Gestión de Peticiones a través de la resolución 3629 de 2015 "Por la cual se establece el Reglamento Interno para



PROSPERIDAD SOCIAL



- trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos de Prosperidad Social y el Fondo de Inversión para la Paz FIP y se adoptan otras disposiciones.
- Se realizan informes periódicos de medición de satisfacción al ciudadano y se socializan a las Direcciones Regionales, adicionalmente se aplican tres encuestas de satisfacción del servicio brindado mediante el Centro de Atención Telefónica CAT.
  - Se actualizan las preguntas frecuentes disponibles en la página web las cuales fueron aprobadas por los diferentes programas.

**Planificación de las actividades del componente:** Con el fin de dar continuidad a la estrategia a continuación relacionamos el plan de trabajo para la vigencia 2016:



<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 3: Gestión para la atención del ciudadano</b>				
<b>Subcomponente/</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Subcomponente/ Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Identificación de actividades a realizar durante el primer año de implementación del plan de acción recomendado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del DNP, producto del acompañamiento realizado a los largo de 2015	1	Grupo de Participación Ciudadana	30/04/2016
Subcomponente/ Fortalecimiento de los canales de Atención	Contribuir a la actualización de la oferta de trámites y servicios disponible en el Sistema único de información de trámites -SUIT	1	Grupo de Participación Ciudadana/Oficina de planeación	31/12/2016
	Actualizar y unificar los protocolos de atención al ciudadano empleados en los diferentes canales de acuerdo a la nueva oferta institucional.	2	Grupo de Participación Ciudadana	31/12/2016
	Garantizar que la sección de Servicio al Ciudadano de la página web disponga de información actualizada, útil y oportuna para los ciudadanos	2	Grupo de Participación Ciudadana/Oficina de comunicaciones/Oficina de tecnologías de la información (líder gel)	31/12/2016
	Iniciar piloto aplicación móvil "Se le tiene"	1	Grupo de Participación Ciudadana/ Oficina de comunicaciones/Oficina de tecnologías de la información (líder gel)	01/10/2016



	Iniciar plan piloto de atención en jornadas en territorio a través de Kiosco virtual.	1	Grupo de Participación Ciudadana	30/11/2016
Subcomponente/ Talento Humano	Promover jornadas de formación y sensibilización en materia de Servicio	2	Grupo de Participación Ciudadana/Subdirección de talento humano	31/12/2016
Subcomponente/ Normativo y procedimental	Publicar en la página web un informe estadístico de demanda y oportunidad en las respuestas.	2	Grupo de Participación Ciudadana	30/10/2016
	Revisión y ajuste de lineamientos de gestión de peticiones debido a la fusión con Anspe e implementación del gestor de peticiones DELTA.	1	Grupo de Participación Ciudadana	31/12/2016
	Puesta en marcha gestor de peticiones DELTA	1	Grupo de Participación Ciudadana	30/04/2016
Subcomponente/ Relacionamiento con el ciudadano	Fortalecer la estrategia de atención multicanal a través de un ejercicio de caracterización de ciudadanos.	1	Grupo de Participación Ciudadana	31/12/2016
	Medir la satisfacción de los ciudadanos que se contactan por canales web y sms.	2	Grupo de Participación Ciudadana	31/12/2016
	Diseñar y publicar en la página web el Plan de Participación ciudadana de la entidad.	1	Grupo de Participación Ciudadana	31/12/2016

[Ver anexo No 4 Plan anticorrupción – Rendición de cuentas](#)



## 7. Plan de Anticorrupción derivado de Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información

Con el fin de evaluar el Proceso de implementación de las disposiciones contenidas en la 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". El presente documento explica los avances de la implementación referente los instrumentos durante la vigencia de 2015:

Subcomponentes	Avance
1. Registros de inventarios activos de información.	Se identificó con cada una de las dependencias el inventario de la información (ver esquema de publicación web/sección transparencia) según decreto 4155 de 2011
2. Índice de información clasificada y reservada.	Se identificó con cada una de las dependencias la clasificación de la información (ver esquema de publicación web/sección transparencia <a href="http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/esquema.aspx">http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/esquema.aspx</a> )
3 Esquema de publicación de información.	Se construyó el esquema conforme a los lineamientos de la ley (ver esquema web/sección transparencia <a href="http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/esquema.aspx">http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/esquema.aspx</a> ) Nota: en el esquema contempla los subcomponentes a que hace referencia el plan
4. Programa de gestión documental	El programa de gestión documental se aprobó en comité de desarrollo administrativo septiembre de 2015 (ver esquema de publicación/sección transparencia <a href="http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/esquema.aspx">http://www.prosperidadsocial.gov.co/ent/gen/trs/Paginas/esquema.aspx</a> )

**Planificación de las actividades del componente:** Con el fin de dar continuidad a la estrategia a continuación relacionamos el plan de trabajo para la vigencia 2016:



<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>				
<b>Componente 5: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la información</b>				
<b>Subcomponente/</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
Transparencia activa	Mantener actualizado la información del esquema de publicación	Información actualizada	Dependencias responsables/comunicaciones /oficina Asesora de planeación	31/12/2016
Transparencia pasiva	Actualización de todos los procedimientos, protocolos de atención incorporando la información de ANSPE	Publicación de los procedimientos y documentos en la web sección de atención al ciudadano	Oficina de participación ciudadana/ Gestión de comunicaciones	31/03/2016
Instrumentos de la gestión de información	Actualizar los instrumentos incorporando la nueva estructura de la entidad (Incluyendo la información de las nuevas direcciones provenientes de ANSPE)	Actualización y aprobación de los instrumentos en Comité Institucional de Desarrollo Administrativo	Oficina de Gestión documental	31/05/2016
Criterio diferencial de accesibilidad	Informar de la accesibilidad de aplicativos para personas con discapacidad Adecuar los medios electrónicos para la accesibilidad a este tipo de población Divulgar la información de la entidad en diferentes lenguas	Documentación publicada en la web	GIT de enfoque diferencial de la Oficina Asesora de Planeación/oficina de comunicaciones	30/04/2016
Monitoreo	Publicar el informe solicitudes (peticiones, quejas y/o reclamos) y la gestión de la misma	Informe a corte de 31 de diciembre publicado	GIT de participación ciudadana de la Secretaría General	30/04/2016



[Ver anexo No 5 Plan anticorrupción – Guía para el cumplimiento de la implementación Ley de Transparencia y Acceso a la Información](#)

### **8. Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**

La Oficina de Control Interno del Departamento para la Prosperidad Social, realizará seguimiento a las acciones contempladas en este Plan en las fechas previstas por la ley, para lo cual podrá usar el formato expuesto a continuación.

<b>SEGUIMIENTO Oficina de Control Interno-OCI No ____ AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>				
<b>Entidad: Departamento de la Prosperidad Social</b>		<b>Vigencia: 2016</b>	<b>Fecha de publicación:</b>	
<b>Misión:</b>				
Componentes	Actividades programadas	Actividades cumplidas	% de Avance	Observaciones