

# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019

Bogotá, D. C., mayo de 2019





# Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 Modificación N°2

## Justificación de la modificación al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

**Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano – Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.**

**Actividad “Diseño e implementación de una App para celulares para radicación y consulta de PQRSFD”:** se ajusta la fecha de entrega programada, pasando del 30 de junio al 30 de agosto de 2019. Lo anterior, por modificaciones en el proceso contractual del proveedor que desarrollará la aplicación, lo cual hizo necesario modifica el cronograma de la actividad.



## Contenido

Introducción .....	3
Objetivos .....	4
Seguimiento y monitoreo.....	5
1. Primer Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción .....	6
2. Segundo Componente – Racionalización de Trámites.....	9
3. Tercer Componente – Rendición de Cuentas.....	11
4. Cuarto Componente – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano – Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias .....	12
5. Quinto Componente – Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.....	13
Anexo 1: Mapa de Riesgos de Corrupción .....	15
Anexo 2: Estrategia de Racionalización de trámites .....	15

## Introducción

La Unidad de Pensiones y Parafiscales, presenta la estrategia 2019 para continuar su lucha contra la corrupción y para seguir el fortaleciendo la transparencia en la Entidad, como pilares de la su gestión frente a sus grupos de valor. Esta estrategia está contenida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como instrumento definido por la normatividad colombiana y que se articula con el plan de acción anual de La Unidad.

En el segundo semestre de 2018, La Unidad adelantó su proceso de planeación estratégica 2019 – 2022, revisó su propósito central y acordó que su misión es generar una mejor experiencia del ciudadanos con la Unidad por atender las solicitudes pensionales en forma clara, oportuna y de acuerdo con la Ley, y consolidar una cultura de cumplimiento frente al Sistema de la Protección Social, donde los obligados y sus familias sean y se sientan grandes beneficiados. A partir de ahí, se definieron los objetivos estratégicos, así:

1. Hacer efectiva la promesa de valor al ciudadano mediante la atención de solicitudes pensionales en forma clara, oportuna y de acuerdo con la Ley.
2. Hacer efectiva la promesa de valor al ciudadano mediante el fortalecimiento de la cultura de cumplimiento para el disfrute efectivo de los derechos y la sostenibilidad del Sistema de la Protección Social.
3. Defender los derechos e intereses de la Nación y, en particular, de la Unidad en los procesos judiciales en los que sea parte o lo sean otras entidades estatales en temas atinentes a sus funciones, por medio de un adecuado ejercicio de la defensa jurídica enmarcado en el principio de legalidad.
4. Fortalecer el relacionamiento con el ciudadano con el fin de mejorar su experiencia con la entidad.
5. Fortalecer la gobernanza para contar con procesos eficaces, eficientes, automatizados, seguros y asegurados.
6. Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados en la Unidad.
7. Desarrollar competencias en los servidores y en la Unidad por medio de una gestión del conocimiento que determina el cumplimiento de los objetivos estratégicos.
8. Soportar las necesidades tecnológicas de la Unidad a través de la formulación, implementación y seguimiento de soluciones que respondan a los retos trazados.
9. Optimizar la administración de los recursos financieros, en términos de uso y ejecución garantizando el cumplimiento de la promesa de valor.

Con el fin de ejecutar las acciones enmarcadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al interior de La Unidad se definieron direcciones líderes de los distintos componentes, como se detalla a continuación:

- Primer componente: Gestión de riesgos de corrupción – Mapa de riesgos de corrupción. Líder: Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.
- Segundo componente: Racionalización de trámites. Líderes: Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos y Dirección de Servicios Integrados de Atención.
- Tercer componente: Rendición de Cuentas. Líder: Dirección de Estrategia y Evaluación.
- Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. Líder: Dirección de Servicios Integrados de Atención.
- Quinto componente: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información. Líder: Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional.

Por último, se resalta que las estrategias definidas en este Plan hacen parte del Plan de Acción de la Entidad y aportan en el proceso de implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Por lo anterior, cada actividad hace parte de las agendas de los equipos de trabajo temáticos definidos en la Entidad como parte integrante del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, creado mediante resolución de La Unidad N°1522 de 2017.

Con el ánimo de hacer partícipe a los grupos de valor con los que se relaciona La Unidad, se publicó en la página web de la Entidad ([www.ugpp.gov.co](http://www.ugpp.gov.co)) este documento para discusión, previo a la versión definitiva, desde el 18 al 30 de enero de 2019, tiempo en el cual no se recibieron observaciones.

## Objetivos

La Unidad plantea la estrategia contra la corrupción mediante el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para:

- Blindar a la entidad frente a posibles eventos de fraude y corrupción, a través de la actualización y divulgación del mapa de riesgos.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites de la entidad, identificados con posibilidad de mejora.
- Generar espacios de diálogo con los ciudadanos, promoviendo la transparencia de La Unidad en cuanto a la gestión realizada.
- Mejorar las condiciones de acceso a los servicios de la entidad, para el ejercicio de los derechos fundamentales de los ciudadanos.
- Generar condiciones que garanticen a los ciudadanos el acceso a la información.

## Seguimiento y monitoreo

La Unidad hará el seguimiento a la ejecución de las actividades definidas en las siguientes fechas, con la participación de las Direcciones líderes de los componentes y el acompañamiento del asesor de Control Interno:

- Primer seguimiento: Con corte a 30 de abril y publicación dentro de los 10 primeros días hábiles de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte a 31 de agosto y publicación dentro de los 10 primeros días hábiles de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte a 31 de diciembre y publicación dentro de los 10 primeros días hábiles de enero.

Los resultados del seguimiento se publicarán en la página web de la entidad [www.ugpp.gov.co](http://www.ugpp.gov.co).

En complemento, la Dirección de Estrategia y Evaluación y los líderes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, realizarán el monitoreo del cumplimiento de las actividades en los espacios y con la metodología que se definan entre los líderes de componentes.

## 1. Primer Componente: Gestión de Riesgos de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

Desde el año 2012 la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos ha venido desarrollando y facilitando al interior de la entidad, la adopción de metodologías de gestión de riesgos. A partir de enero de 2018, entró en funcionamiento el Grupo Interno de Trabajo de Gestión de Riesgos, el cual depende de la Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos, este grupo es responsable de la definición de la estrategia, lineamientos y marco metodológico para la consolidación del sistema de gestión de riesgos en la UGPP. Igualmente, trabaja en el desarrollo, acompañamiento y promoción en todos los colaboradores de los valores, las creencias, actitudes, comportamiento y conocimiento sobre gestión de riesgo en la entidad; así como en la promoción de instrumentos y mecanismos para la identificación, evaluación y cuantificación de los riesgos estratégicos, emergentes, operativos y de corrupción. Adicionalmente, realiza asesoría y acompañamiento a los dueños de procesos, en la creación e implementación de controles para la mitigación de los riesgos y ejecuta programas de capacitación dirigidos a los funcionarios de la entidad en temas relacionados con la gestión de riesgos.

En el año 2018 dentro del proceso de revisión periódica y sistemática de los riesgos de corrupción, el cual se ejecuta con el objetivo de establecer la pertinencia y adecuada valoración de los riesgos identificados, así como la efectividad de los controles implementados, se realizó la actualización del mapa de riesgos de corrupción de La Unidad lo cual hace que actualmente se cuente con la versión 10.0, que consta de 51 riesgos y 213 controles.

6

Este proceso de revisión y actualización de los riesgos de corrupción se realizó para cada uno de los macroprocesos incluyendo un análisis sobre los posibles hechos o actos susceptibles de corrupción y los puntos críticos de la operación, así como los riesgos identificados por la Agencia del Inspector de Tributos Rentas y Recaudos (ITRC).

Igualmente, La Unidad ha establecido mecanismos para la identificación y reporte de las materializaciones, tanto de los riesgos de corrupción como de los riesgos operativos, los cuales consolida y presenta al Equipo Temático de Calidad y Riesgos del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo. En la exposición que se realiza se muestra la medición de la ocurrencia del evento, el impacto, un análisis de las causas, los controles existentes y las acciones adelantadas. Al respecto es importante señalar que durante el año 2018 no se tuvo ninguna comprobación de materializaciones de riesgos de corrupción, ni por la activación de los mecanismos internos con los que cuenta la entidad ni por denuncias o quejas presentadas por el ciudadano a través de nuestros canales de atención.

Se adjunta el mapa de riesgos corporativos de corrupción (Anexo 1). A continuación se presenta el plan que ejecutará la UGPP durante el año 2019 para continuar fortaleciendo las acciones que blinden a la entidad contra eventos de fraude y corrupción.

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Someter a revisión del Equipo de Trabajo Temático de Gestión de Riesgos y Calidad del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo la política de Administración de Riesgos de Corrupción.	Acta de Equipo de Trabajo Temático.	Darleny Consuelo Fajardo.	29/03/2019
	1.2	Actualizar política de Administración de Riesgos de Corrupción (si aplica).	Política de Administración de Riesgos de Corrupción, actualizada y publicada (si aplica).	Carlos Andrés Gutiérrez.	19/04/2019
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Revisar cuáles han sido las denuncias por fraude realizadas por los ciudadanos e identificar a qué proceso pertenecen y si los controles establecidos son suficientes o requieren de una revisión e incorporación en la matriz de riesgos de la entidad.	Acta que evidencie la revisión realizada y sus conclusiones.	Luis Alberto Camelo Cristancho. Darleny Consuelo Fajardo.	31/05/2019
	2.2	Revisar con los dueños de los procesos los riesgos de corrupción asociados a los mismos, aplicando la metodología propuesta por el DAFP.	Mapa de Riesgos de Corrupción por macroproceso revisados y ajustados.	Dueños de proceso. Gestores de riesgo. Profesionales especializados, GIT Gestión de Riesgos, Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos.	13/09/2019
	2.3	Unificar el mapa de riesgos de corrupción de la UGPP.	Mapa de Riesgos de Corrupción consolidado y actualizado.	Carlos Andrés Gutiérrez.	30/09/2019
	2.4	Presentar el mapa de riesgos de corrupción de la UGPP actualizado para aprobación del Equipo de Trabajo Temático de Gestión de Riesgos y Calidad del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.	Acta de Equipo de Trabajo Temático.	Darleny Consuelo Fajardo.	11/10/2019
Divulgación	3.1	Publicar el mapa de riesgos de Corrupción en el Site del SIG.	Mapa de Riesgos de Corrupción Publicado.	Carlos Andrés Gutiérrez.	18/10/2019
	3.2	Divulgación del Mapa de riesgos de corrupción a través de los medios de comunicación internos de la UGPP.	Piezas de comunicación publicadas.	Carlos Andrés Gutiérrez.	31/10/2019
Monitoreo o revisión	4.1	Reportar materializaciones de riesgos de corrupción cuando aplique (descripción del evento, análisis de causas, revisión de controles y formulación de acciones).	Reporte de materialización por macroproceso.	Dueños de proceso.	Mensual a partir del reporte del mes de Enero de 2019.

	4.2	Generar informe consolidado de materialización de riesgos.	Informe consolidado de materialización de riesgos.	Carlos Andrés Gutiérrez.	Trimestral para los reportes de marzo, junio, septiembre y diciembre de 2019.
	4.3	Socializar informe de materialización en el Equipo de Trabajo Temático de Riesgos y Calidad del Comité Institucional de Desarrollo Administrativo.	Acta de Equipo de Trabajo Temático.	Darleny Consuelo Fajardo.	30/04/2019 31/07/2019 31/10/2019 31/01/2020
Seguimiento	5.1	Primer seguimiento al plan de acción.	Informe de seguimiento.	Luis Alberto Camelo Cristancho.	30/04/2019
	5.2	Segundo seguimiento al plan de acción.	Informe de seguimiento.	Luis Alberto Camelo Cristancho.	30/08/2019
	5.3	Tercer seguimiento al plan de acción, incluyendo revisión del mapa de riesgos de corrupción.	Informe de seguimiento.	Luis Alberto Camelo Cristancho	30/12/2019

## 2. Segundo Componente – Racionalización de Trámites

En el TBG Corporativo para el periodo de 2019 a 2022, La Unidad definió dentro de sus objetivos estratégicos el “Fortalecer la gobernanza para contar con procesos eficaces, eficientes, automatizados, seguros y asegurados”, y el “Fortalecer el relacionamiento con el ciudadano con el fin de mejorar su experiencia con la entidad”, entendiendo la importancia que existe entre el valor público que se genera a través de la gestión de los procesos misionales de la UGPP y el objetivo de resolver y atender las necesidades de los ciudadanos y aportantes que demandan trámites ante la entidad.

Teniendo en cuenta lo anterior, frente a la implementación de la política de Racionalización de Trámites, la entidad tiene **identificado y definido el portafolio de oferta institucional de los trámites y Otros Procedimientos Administrativos-OPA's** de la UGPP, así:

- Actualmente La Unidad tiene 26 trámites inscritos, 13 relacionados con Solicitudes de Obligaciones Pensionales (SOP), 12 relacionados con Solicitudes de Novedades de Nómina (SNN) y 1 trámite relacionado con el frente de Parafiscales, además de 3 OPA's.
- Los 26 trámites y 3 OPA's se encuentran registrados y actualizados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT.

Con el propósito de alcanzar los resultados esperados a la luz de las definiciones propuestas por el nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), para el año 2019 La Unidad trabajará en:

### **Priorización de los trámites a racionalizar durante la vigencia.**

Una vez analizadas las posibles opciones de racionalización a ejecutar para el año 2019 y teniendo en cuenta los resultados positivos frente a la implementación de la política en las vigencias 2016, 2017 y 2018, se identificó que al ejecutar una actividad de racionalización y al tener la UGPP una estructura por procesos, es posible impactar simultáneamente los 25 trámites relacionados con el frente pensional.

**Estrategia de racionalización de trámites 2019.**

Componente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Racionalización de Trámites</b>	1.1	Instalar un módulo de Colpensiones en el punto de atención al ciudadano de la ciudad de Bogotá, como centro compartido de consulta de información.	Interoperabilidad externa con Colpensiones para la consulta de información de trámites pensionales.	Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano.	31/03/2019
	1.2	Adelantar una campaña de socialización de la implementación del módulo de Colpensiones.	Realizar una campaña para difundir la implementación del módulo de Colpensiones.	Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano Oficina Asesora de Comunicaciones	31/07/2019
	1.3	Realizar una encuesta de satisfacción al ciudadano frente al uso del módulo de Colpensiones.	Resultados encuesta de satisfacción acción de racionalización 2019.	Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano	31/10/2019
	1.4	Difundir información de oferta institucional de trámites y otros procedimientos administrativos de La Unidad.	Realizar tres campañas para educar al ciudadano difundiendo la oferta institucional de los trámites de La Unidad a través de redes sociales.	Dirección de Servicios Integrados de Atención al Ciudadano Dirección de Seguimiento y Mejoramiento de Procesos. Oficina Asesora de Comunicaciones	30/11/2019

En el Anexo 2 se presenta el detalle de las racionalizaciones a implementar por la UGPP registradas en el SUI.

### 3. Tercer Componente – Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada inicio	Fecha programada fin
1. <b>Aprestamiento</b> institucional	1.1. Realizar un análisis del proceso de rendición de cuentas en la Unidad, a partir de anteriores experiencias y resultados.	Documento de análisis.	Dirección de Estrategia y Evaluación.	01/02/2019	31/03/2019
	1.2. Identificar grupos de valor en el marco del proceso de rendición de cuentas y los espacios de diálogo definidos.	Documento de identificación.	Dirección de Estrategia y Evaluación.	02/05/2019	30/06/2019
2. <b>Información</b> de calidad y en lenguaje comprensible	2.1. Consultar a los ciudadanos temas y contenidos para la rendición de cuentas.	Resultados de consulta consolidados.	Oficina Asesora de Comunicaciones. Dirección de Estrategia y Evaluación.	01/03/2019	30/09/2019
	2.2. Divulgar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	Plan divulgado.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	01/02/2019	28/02/2019
	2.3. Publicar informe de gestión 2018 en la página web de La Unidad.	Informe publicado.	Dirección de Estrategia y Evaluación.	31/01/2019	31/01/2019
	2.4. Publicar informe de rendición de cuentas en la página web de la Entidad, periodo enero – octubre/2019.	Informe publicado.	Dirección de Estrategia y Evaluación.	20/11/2019	20/11/2019
	2.5. Publicar un boletín de prensa cada semestre.	Boletín publicado.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	01/02/2019	31/12/2019
	2.6. Preparar y entregar información estratégica en datos abiertos.	Datos abiertos publicados.	Dirección de Estrategia y Evaluación. Oficial de Seguridad de la Información.	02/09/2019	31/10/2019
	2.7. Publicar tres ediciones del Boletín de Parafiscales, con periodicidad trimestral.	Boletín publicado.	Dirección de Estrategia y Evaluación.	01/04/2019	31/12/2019
3. <b>Diálogo</b> de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.1. Convocatoria de audiencia pública.	Convocatoria realizada.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	27/11/2019	11/12/2019
	3.2. Divulgar la rendición de cuentas a funcionarios de la Entidad.	Divulgación realizada.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	27/11/2019	11/12/2019
	3.3. Realizar Audiencia Pública de rendición de cuentas, utilizando medios virtuales disponibles.	Audiencia pública.	Directores de áreas. Oficina Asesora de Comunicaciones.	11/12/2019	11/12/2019
4. <b>Evaluación</b> y retroalimentación a la gestión institucional	4.1. Hacer seguimiento cuatrimestral (abril - agosto - diciembre) del cronograma de rendición de cuentas.	Documento de seguimiento de actividades.	Dirección de Estrategia y Evaluación.	02/05/2019	31/12/2019
	4.2. Evaluar el proceso de rendición de cuentas.	Instrumento de evaluación aplicado.	Responsables de actividades.	11/12/2019	24/12/2019
	4.3. Elaborar documento resumen y conclusiones.	Documento elaborado.	Dirección de Estrategia y Evaluación.	26/12/2019	17/01/2020
	4.4. Divulgar información resultado de la rendición de cuentas.	Publicación de resultado.	Oficina Asesora de Comunicaciones.	20/01/2020	31/01/2020
	4.5. Elaborar y publicar un plan de mejoramiento, si es necesario, según la evaluación de la rendición de cuentas.	Plan de mejoramiento publicado.	Dirección de Estrategia y Evaluación.	20/01/2020	31/01/2020

## 4. Cuarto Componente – Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano – Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

Subcomponente	Tarea	Responsable	Entregable	Fecha de entrega
Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	La UGPP, de acuerdo a las acciones citadas en este componente, cuenta con la Dirección de Servicios Integrados de Atención, que es el área encargada de atender a los ciudadanos por los diferentes canales de atención dependiendo en el organigrama de la Dirección General. El presupuesto asignado por el Gobierno Nacional se ejecuta para prestar el servicio a los ciudadanos buscando las eficiencias y mejora de los procesos de atención. A través de los canales de atención y las mediciones de calidad percibida permite informar a la alta dirección las situaciones positivas y con oportunidad de mejora con el fin de tomar decisiones y establecer y realizar planes de mejora.			
Fortalecimiento de los Canales de Atención	Diseño e implementación de una App para celulares para radicación y consulta de PQRSFD.	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	El objetivo de este proyecto es implantar no solo una política cero papel en la administración, sino aumentar la eficiencia, agilidad, así como el ahorro de costos en la operación.	30/08/2019
Normativo y Procedimental	Implementación del agendamiento de citas para asesorías pensionales de manera preventiva antes de la radicación.	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	El objetivo es brindarle el acompañamiento necesario para que el ciudadano tenga la mejor experiencia con su trámite pensional, con el fin de aclarar dudas y ofrecerle la información necesaria y se le asesorará en el correcto diligenciamiento del formulario único en donde guiará al ciudadano efectuar un proceso exitoso de radicación en los canales de atención.	30/06/2019
	Posicionar de manera obligatoria la radicación de las prestaciones económicas en Pensiones con el formato único publicado en la página web.	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	Adelantar las gestiones para el posicionamiento de radicación obligatoria con el Formato Único de Prestaciones en Pensiones para ciudadanos, abogados y firmas de abogados.	30/06/2019
	Mejorar los procesos de radicación de pensiones y parafiscales para realizarlos únicamente por Sede Electronica.	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	Posicionamiento e implementación en Sede Electronica para realizar la raditaciones por este medio y eliminar el uso de Escribanos, por la pagina web incluyendo tramites y servicios que se puedan este medio.	30/06/2019

## 5. Quinto Componente – Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Diagnóstico de publicaciones en la página web de acuerdo con la ley (matriz de autodiagnóstico emitida por la Procuraduría General de la Nación).	Matriz de autodiagnóstico.	Actividad propuesta/ Actividad realizada	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional.	31/05/2019
	1.2	Publicación de documentos establecidos en la matriz de autodiagnóstico.	Documentos publicados en página web.	Documentos publicados en la Sección de Transparencia/ Documentos exigidos por la norma vigente	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional. Oficina de Comunicaciones.	30/07/2019
	1.3	Diligenciamiento de Índice de transparencia en el aplicativo dispuesto por la Procuraduría General de la Nación.	Reporte de registro de información requerida para el Índice de Transparencia Activa de la Procuraduría General de la Nación.	Campos del aplicativo diligenciados / Campos establecidos en el aplicativo índice de transparencia activa	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional. Oficina de Comunicaciones.	31/12/2019
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Comités de Seguimiento a los Informes de Derechos de Petición (PQRSFD) de La Unidad.	Actas de comités de seguimiento.	Comités Realizados/Comités Programados	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	Entrega por cada trimestre del 2019 (4 actas de comité en el año).
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Presentación de modificaciones a los instrumentos de gestión de la información al Equipo Temático de Transparencia (en caso de requerirse).	Acta Equipo Temático del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.	Actividad propuesta/ Actividad realizada	Dirección de Soporte y Desarrollo Organizacional.	30/09/2019
Criterio diferencial de accesibilidad	<p>La Entidad, por intermedio de la Dirección de Servicios Integrados de Atención, estableció la matriz de clientes externos la cual fue publicada en el Instructivo de Asignación y Tipificación de Turnos. Respecto de la elaboración de los formatos para clientes externos, se estableció que los mismos no aplican en este momento por cuanto la Entidad no ha atendido ciudadanos pertenecientes a etnias minoritarias. De igual manera, con relación a ciudadanos en situación de discapacidad, a la fecha no se han demandado formatos especiales.</p> <p>Por último, para la atención de ciudadanos con discapacidad auditiva, en el Instructivo de Asignación y Tipificación de Turnos se definió la forma y el tipo de atención prioritaria que se le brindará a esta población en los Puntos de Atención presencial (FRONT).</p>					

13

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada	
Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Generación de informe de solicitudes de acceso a la información – primer trimestre.	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Informes programados de acuerdo con la norma/Informes publicados en la página web	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	30/04/2019
	5.2	Generación de informe de solicitudes de acceso a la información – segundo trimestre.	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Informes programados de acuerdo con la norma/Informes publicados en la página web	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	31/07/2019
	5.3	Generación de informe de solicitudes de acceso a la información – tercer trimestre.	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Informes programados de acuerdo con la norma/Informes publicados en la página web	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	30/10/2019
	5.4	Generación de informe de solicitudes de acceso a la información – cuarto trimestre.	Informe de solicitudes de acceso a la información.	Informes programados de acuerdo con la norma/Informes publicados en la página web	Dirección de Servicios Integrados de Atención.	31/01/2020



## Anexo 1: Mapa de Riesgos de Corrupción

Ver documento Anexo “Mapa de riesgos de corrupción”.

## Anexo 2: Estrategia de Racionalización de trámites

