

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - PAAC  
2022**

**PROCESO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL DE ALIMENTACIÓN ESCOLAR**



**BOGOTÁ D.C, ENERO 2022**

## 1. Introducción

La Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, en su compromiso por realizar su gestión con criterios de transparencia, fomentando la participación ciudadana y el control social, formula el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022, como un instrumento preventivo frente a la corrupción.

Este documento, se formuló de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto 2641 del 2012: “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 de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigarlos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”; por otra parte, se contempló la Ley 1712 de 2014 de “Transparencia y acceso a la información pública” y el Decreto 124 de 2016, el cual suministra a través de la guía (Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2).

De acuerdo con lo anterior, este plan está conformado por seis componentes autónomos e independientes:

1. Gestión del riesgo de corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción.
2. Racionalización de trámites
3. Rendición de cuentas
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
5. Mecanismos para promover la transparencia y el acceso a la información.
6. Iniciativas adicionales

## 2. Marco normativo

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 de la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar- Alimentos para Aprender, contempla el siguiente marco normativo:

### Metodología plan anticorrupción y atención al ciudadano

- **Ley 1474 del 2011.** Estatuto de Anticorrupción: Establece la obligatoriedad de adoptar en las entidades públicas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención e investigación y sanción de los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Decreto 1081 de 2015.** Único del sector de Presidencia de la República: artículo 2-1-4-1, señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la corrupción del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano”; en los artículos 2.2, 2.2.1 y siguientes, establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

➤ **Decreto 124 de 2016.** 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”.

### **Modelo Integrado de Planeación y Gestión**

➤ **Decreto 1081 de 2015.** Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

➤ **Decreto 1499 de 2017.** Título 22: por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado al Sistema de Gestión, establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 del 2015.

### **Trámites**

➤ **Ley 962 del 2005.** Ley Antitrámites: dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

➤ **Decreto Ley 019 de 2012.** Decreto Antitrámites: dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

### **MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO – MECI**

– **Decreto 1083 de 2015.** Único Función Pública: artículo 2.2.21.6.1 y siguientes, adopta la actualización del MECI.

### **Rendición de cuentas**

– **Ley 1757 de 2015.** Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### **Transparencia y Acceso a la Información**

– **Ley 1712 de 2014.** Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, artículo 9, literal g) deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

## **3. Objetivos**

### **3.1. Objetivo general**

Formular actividades que promuevan la transparencia en la gestión, orientadas a desarrollar los procesos con enfoque a la administración del riesgo, la simplificación de trámites, la rendición de cuentas, participación ciudadana y publicidad de la información. Lo anterior, en procura de contar con una entidad

que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de eficiencia administrativa y buen gobierno.

### 3.2. Objetivos específicos

- Identificar y gestionar los posibles riesgos de corrupción de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la Unidad.
- Definir la estrategia de rendición de cuentas a la ciudadanía, para promover la participación ciudadana en la gestión.
- Establecer los mecanismos necesarios para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.
- Ejecutar las acciones pertinentes que conlleven al cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

### 4. Descripción de la entidad

La Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, fue creada en el artículo 189 de la Ley 1955 de 2019 como una Unidad Administrativa Especial del nivel nacional adscrita al Ministerio de Educación Nacional y mediante los Decretos Nacionales 218 y 219 de febrero de 2020 se creó la estructura interna de la Entidad y su planta de personal respectivamente; lo que generó que la Entidad iniciara su funcionamiento en el mes de Marzo de 2020 y su operatividad financiera en el mes de Junio de 2020, una vez perfeccionados las gestiones financieras pertinentes ante el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

La necesidad de poner en marcha esta entidad responde a la expedición del Plan Nacional de Desarrollo y a la orden contenida en su artículo 189, referente al inicio de su operación en 2020.

De esta manera, el artículo 189 de la Ley 1955 de 2019 dispone lo siguiente:

*“Créase la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar, como una entidad adscrita al Ministerio de Educación Nacional, con autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio independiente, su domicilio será la ciudad de Bogotá y contará con la estructura interna y la planta de personal que el Gobierno nacional establezca en desarrollo de sus facultades; tendrá como objeto fijar y desarrollar la política en materia de alimentación escolar; sus objetivos específicos serán: 1) Fortalecer los esquemas de financiación del Programa de Alimentación Escolar. 2) Definir esquemas para promover la transparencia en la contratación del Programa de Alimentación Escolar. 3) Ampliar su cobertura y garantizar la continuidad con criterios técnicos de focalización. 4) Garantizar la calidad e inocuidad de la alimentación escolar. 5) Proponer modelos de operación para fortalecer la territorialidad en esta materia. El patrimonio de la entidad estará integrado por fuentes del Presupuesto General de la Nación, fuentes locales y otras fuentes. La Unidad estará administrada y dirigida por un gerente de libre nombramiento y remoción del Presidente de la República, por un consejo directivo, integrado por el Ministro de Educación, quien lo presidirá, y por los demás delegados o representantes que indique el Gobierno nacional. La entidad deberá entrar en funcionamiento en el año 2020”.*

## 4.1. Misión

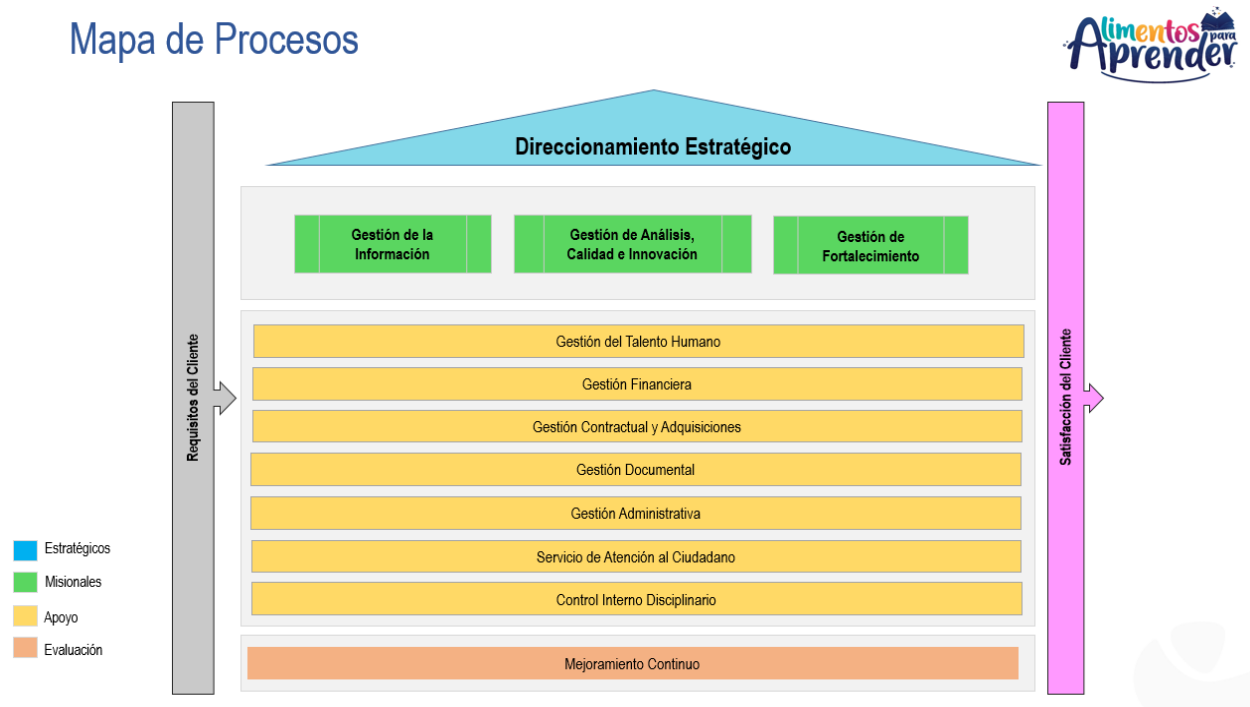
Desarrollar, implementar y realizar seguimiento a la política pública de alimentación escolar que contribuya con el acceso y la permanencia de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes en el sistema educativo oficial, fomentando una alimentación saludable con calidad, oportunidad e integralidad, basada en la eficiencia, eficacia y transparencia.

## 4.2. Visión

En 2022, la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender será reconocida como la entidad líder en la implementación de la política pública de alimentación escolar, que promueve la operación del PAE con adecuados procesos de contratación, con apoyo y respeto por la diversidad étnica y cultural de las regiones, con esquemas de operación técnica, financiera y administrativa óptimos, involucrando a la comunidad en los espacios de participación y veeduría ciudadana, y en el fomento de la alimentación escolar saludable, que permita la inclusión de pequeños productores y el fortalecimiento de las compras locales con circuitos cortos de comercialización en el Programa.

## 4.3. Mapa de procesos

Un enfoque por procesos en la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, permite obtener una visión consolidada de los diferentes elementos que interactúan entre sí, y representa una oportunidad para mejorar la satisfacción de los grupos de interés y el desempeño de la entidad, como se presenta en el siguiente esquema:



**Fuente:** Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, 2020

## 5. Componentes y estrategias del plan anticorrupción y de atención al ciudadano

La Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, en cumplimiento de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 1499 de 2017, presenta las estrategias de anticorrupción y de servicio al ciudadano planteadas para la vigencia 2022, a través de los siguientes componentes:



**Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción:** le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

Se entiende por riesgo de corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

De acuerdo con lo anterior, la Unidad Administrativa Especial de Alimentación Escolar – Alimentos para Aprender, en su compromiso en la lucha contra la corrupción, presenta gran relevancia al control de los riesgos de corrupción de la entidad, los cuales se encuentran identificados y asociados a los respectivos procesos, con opciones de manejo y tratamiento, basadas en la valoración de los mismos. Esta información se encuentra documentada en el mapa de riesgos de corrupción institucional.

El mapa de Riesgos de Corrupción de la entidad, se elaboró con base en las orientaciones establecidas a través de la Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas - Versión 5, emitida por el Departamento Administrativo de la Función Pública. Los pasos establecidos por la Unidad para el diseño del mapa corresponden a:

- ✓ Determinar el proceso sobre el cual se identifica el posible riesgo de corrupción.
- ✓ Identificar el posible riesgo de corrupción.
- ✓ Determinar si el riesgo genera un impacto económico o reputacional
- ✓ Establecimiento de causa raíz y causa inmediata.
- ✓ Efectuar la clasificación del riesgo
- ✓ Definir la frecuencia con la cual se realiza la actividad que se encuentra asociada al riesgo

- ✓ Análisis del riesgo inherente: es aquel con el cual se enfrenta la entidad antes de implementar controles. Las variables a analizar corresponden a nivel de probabilidad, impacto y zona de riesgo.
- ✓ Indicar los controles existentes sobre el posible riesgo; así mismo, determinar el tipo de control (preventivo, detectivo, correctivo). Por otra parte, se tienen en cuenta los atributos del control (implementación, documentación y evidencia)
- ✓ Análisis del riesgo residual: es aquel que permanece luego de tomar sus correspondientes medidas de tratamiento. Las variables a analizar son nivel de probabilidad, impacto y zona de riesgo.
- ✓ Establecer opción de manejo: se indica posterior al resultado del análisis del riesgo residual (reducir – mitigar, reducir – compartir, evitar).
- ✓ Dependiendo del resultado de la zona de riesgo residual, cuando aplique se define el plan de acción a implementar.

La implementación del mapa de riesgos institucional será monitoreada mínimo de manera trimestral por los líderes de proceso correspondientes y su seguimiento se llevará a cabo por parte de la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión de la entidad de manera cuatrimestral; esto dará lugar a recomendaciones preventivas, correctivas y/o de mejora a implementar.

A través del Anexo 1, la entidad describe los subcomponentes, actividades y productos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción que se desarrollarán en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC.

**Anexo 1. Estrategias componente Gestión del riesgo de corrupción**

Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
<b>Subcomponente/proceso 1</b> Política de administración de riesgos	1.1	Socializar la política de administración de riesgos actualizada	Evidencia de las socializaciones	Oficina de Planeación	1/02/2022	31/05/2022
	2.1	Asesorar y capacitar a la entidad para la debida gestión de riesgos de corrupción	Evidencia de las capacitaciones	Oficina de Planeación	1/02/2022	30/06/2022
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del mapa de Riesgos de Corrupción	2.2	Acompañar la identificación de riesgos de corrupción de los procesos, buscando el fortalecimiento de los controles de los riesgos ya identificados.	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Oficina de Planeación	3/01/2022	31/01/2022



Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Socializar mapa de riesgos de corrupción para consulta de la ciudadanía en la página web.	Observaciones de los ciudadanos referente a los riesgos de corrupción	Oficina de planeación	28/01/2022	30/01/2022
	3.2	Publicar mapa de riesgos de corrupción actualizado en la página Web	Matriz de riesgos de corrupción publicada en la página web	Oficina de planeación	31/01/2022	31/01/2022
	3.3	Socializar en los diferentes espacios de inducción, reintroducción y capacitación los riesgos de corrupción identificados en la Unidad	Socialización de riesgos de corrupción	Oficina de planeación	1/02/2022	30/06/2022
Subcomponente/proceso 4 Monitoreo y Revisión	4.1	Realizar monitoreo trimestral a los riesgos de corrupción desde la segunda línea de defensa.	Monitoreo a los riesgos	Oficina de Planeación Líderes de proceso	3/02/2022	31/12/2022
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Publicar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	Informe de seguimiento PAAC publicado en la página Web de la entidad	Oficina Asesora de Control Interno de Gestión	3/05/2022	31/12/2022

**Componente 2. Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a la entidad simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que se prestan, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

La estrategia de racionalización de trámites o Anti-trámites de la entidad está orientada a simplificar los trámites existentes a través de un diagnóstico de la situación actual y la identificación de las actividades que no agregan valor para optimizar la respuesta al cliente externo. En este sentido, es pertinente indicar que, a la fecha la ciudadanía no efectúa trámites ante la entidad, ni debe cumplir con procedimientos administrativos; no obstante, es necesario resaltar que se mantendrá en constante verificación sobre la existencia de los mismos, para efectuar la correspondiente clasificación según importancia y así mismo, llevar a cabo su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT del Departamento Administrativo de la Función Pública.

De igual manera, se diligenciará el siguiente Anexo de racionalización de trámites, el cual contiene los siguientes campos:



## Anexo 2. Estrategias componente racionalización de trámites

Componente 2: Racionalización de Trámites										
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				Fecha inicio	Fecha Fin	Re sp
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano	Tipo racionalización			
				La UApA no tiene inscrito ningún trámite ni OPA ante el SUIT	Aprobación (adopción e implementación) de nuevos trámites u otros procedimientos administrativos.	Identificación de los trámites y OPAS y sus requerimientos para acceder a estos.	Administrativa			

**Componente 3. Rendición de cuentas:** corresponde al control social que comprende acciones de petición de información, diálogo y responsabilidad; por otra parte, busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos, entidades, ciudadanos y los actores interesados en la gestión. Así mismo, promueve la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La estrategia de rendición de cuentas de la Unidad considera los siguientes componentes fundamentales: información, diálogo y responsabilidad tomando como referencia lo definido en el Manual Único de Rendición de Cuentas de la Función Pública.

- **Información:** se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, su resultado y el cumplimiento de sus metas tanto misionales como las asociadas con el Plan Nacional de Desarrollo, al igual que a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas.

Esta información debe ser en **lenguaje comprensible** al ciudadano, lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

- **Diálogo:** prácticas con las que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos sobre sus acciones y decisiones en espacios donde se mantiene un contacto directo.

- **Responsabilidad:** responder por los resultados de la gestión definiendo o asumiendo mecanismos de corrección o mejora en sus planes institucionales para atender los compromisos y evaluaciones identificadas en los espacios de diálogo. También incluye la capacidad de las autoridades para responder al control de la ciudadanía, los medios de comunicación, la sociedad civil y los órganos de control asegurando el cumplimiento de obligaciones o de imponer sanciones si la gestión no es satisfactoria.

La rendición de cuentas a la ciudadanía es considerada por la entidad como un ejercicio permanente y transversal que se orienta a afianzar la relación Estado – ciudadano; por lo tanto, esta rendición no debe

ser únicamente un evento periódico de entrega de resultados, sino que por el contrario es un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Estado y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.

Esta estrategia busca divulgar la información referente a la gestión de la entidad, a través de los diferentes canales o medios de comunicación, tales como: página web, redes sociales, medios de comunicación, boletines, entre otros. Por lo tanto, los medios a través de los cuales la Unidad informa a los grupos de valor, sobre las diferentes actividades y avances de la entidad y del Programa de Alimentación Escolar - PAE, son los siguientes:

- **Página web:** [www.alimentosparaaprender.gov.co](http://www.alimentosparaaprender.gov.co)
- **Facebook:** @AlimentosParaAprenderOficial
- **Twitter:** @Alim\_aprender
- **Instagram:** @alim\_aprender
- **Youtube:** Alimentos para Aprender UApA

Para llevar a cabo el registro de las estrategias en el marco de la rendición de cuentas, se tendrán en cuenta los siguientes subcomponentes de acuerdo con el anexo:

### Anexo 3. Estrategias componente rendición de cuentas

Componente 3. Rendición de cuentas						
Subcomponente/Procesos	Actividades		Meta o Producto	Dependencia a Responsables	Fecha inicio	Fecha fin
	1.1	Elaborar el manual de rendición de cuentas	Manual de rendición de cuentas	Equipo de rendición de cuentas	1/02/2022	30/03/2022
	1.2	Socializar al interior de la entidad, los resultados del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas institucional y el Manual de Rendición de cuentas.	Socializaciones del diagnóstico del proceso de rendición de cuentas y el Manual de Rendición de cuentas	Equipo de rendición de cuentas	1/02/2022	30/03/2022
	1.3	Establecer matriz que identifique temas e informes de interés, necesidades y expectativas, mecanismos de interlocución y retroalimentación con los grupos de interés con el objetivo de articular su intervención en el proceso de rendición de cuentas.	Matriz de necesidades y expectativas	Oficina de Planeación	1/02/2022	30/03/2022



La educación  
es de todos

Mineducación



	1.4	Identificar los espacios y mecanismos de las actividades institucionales que pueden utilizarse como ejercicios de diálogo para la rendición de cuentas tales como: mesas de trabajo, foros, reuniones, etc.	Cronograma de espacios de participación publicados.	Equipo Rendición de cuentas	1/02/2022	30/03/2022
	1.5	Elaborar de forma conjunta con las áreas involucradas y los grupos de interés, la estrategia de rendición de cuentas teniendo en cuenta las observaciones frente a las debilidades y fortalezas desde el grupo de Planeación y Control interno.	Propuesta de actividades de Rendición de cuentas por dependencias	Oficina de Planeación	1/02/2022	31/12/2022
	1.6	Elaborar informe sobre la gestión de las quejas y reclamos en lenguaje claro para la consulta de los grupos de interés.	4 Informes de PQRSD publicados	Servicio de atención a la ciudadanía	1/02/2022	31/12/2022
	1.7	Realizar la divulgación interna y externa, a través de los canales de comunicación existentes, de los espacios de dialogo programados y los requisitos para la efectiva participación de los grupos de interés.	Campaña de divulgación socializada	Equipo de rendición de cuentas	1/02/2022	31/12/2022
<b>Subcomponente/Proceso 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Generar espacios de dialogo con los diferentes grupos de valor para informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de la ciudadanía sobre la gestión realizada, los resultados del plan de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos.	Cronograma de espacios de participación publicados.	Equipo Rendición de cuentas	1/02/2022	31/12/2022
	2.2.	Realizar la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas para presentar la información del balance y la gestión de la entidad	Audiencia Pública realizada	Equipo Rendición de cuentas	1/02/2022	31/12/2022
	2.3	Aplicar y socializar encuesta de temas interés de la rendición de cuentas con el fin de conocer las prioridades de la ciudadanía respecto a la gestión institucional y priorizarlos para el evento de Rendición de Cuentas.	Informe de Encuesta	Equipo Rendición de cuentas	1/02/2022	30/08/2022



Subcomponente/Proceso 3 Responsabilidad	3.1.	Realizar capacitaciones dirigidas a los grupos de valor de la UAyA en temas relacionados con transparencia, rendición de cuentas y/o participación ciudadana.	Capacitaciones realizadas	Oficina de Planeación	1/02/2022	30/08/2022
	3.2.	Verificar el cumplimiento y atención de las inquietudes presentadas por los ciudadanos, usuarios y grupos de valor durante los ejercicios del proceso de Rendición de Cuentas.	Respuesta por SAC de la pregunta e inquietud durante los ejercicios de rendición de cuentas que no se respondieron.	Oficina de Planeación	1/02/2022	31/12/2022
Subcomponente/Proceso 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Realizar informe de todo el proceso de Rendición de Cuentas desarrollado en la entidad durante la vigencia, con su respectiva socialización	Informe de Rendición de cuentas	Control interno	1/02/2022	31/12/2022

**Componente 4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** pretende garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

En cumplimiento de lo establecido en la Constitución Nacional, el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y Ley 1577 de 2015 y carta de trato Digno, la Unidad se compromete a brindar un trato equitativo, respetuoso, diligente y sin distinción alguna a sus grupos de valor, con el fin de satisfacer sus necesidades, problemáticas y expectativas con relación a los servicios que ofrece la entidad; por otra parte, busca aportar al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidando los mecanismos de participación y los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia, calidad, oportunidad y transparencia.

Para lo anterior, la entidad implementará el proceso de Servicio de Atención al Ciudadano y así mismo, proporcionará y adaptará los canales por medio de los cuales los ciudadanos podrán acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad; cabe resaltar que, la implementación de estos canales se desarrollará en la medida en que la emergencia sanitaria por COVID-19 lo permita.

Los canales de atención contemplados para su implementación corresponden a:

- Punto de atención presencial
- Línea telefónica (gratuita y fija)
- Página web
- Correo de atención al ciudadano

- Sistema de información que facilite la gestión oportuna y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.
- Correspondencia física

Por otra parte, el talento humano representa un factor importante para la adecuada prestación del servicio, teniendo en cuenta que son quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan; por lo tanto, las siguientes son acciones contempladas por la entidad, enfocadas a los colaboradores en el marco de la atención al ciudadano:

- Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atenderán directamente a los ciudadanos, a través de procesos de cualificación.
- Generar espacios para fortalecer la cultura de servicio.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación, temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.
- Establecer un sistema de incentivos, para destacar el desempeño de los servidores con relación al servicio prestado al ciudadano.

A continuación, se presenta el anexo a través del cual se formula la estrategia de Atención al Ciudadano:

#### Anexo 4. Estrategias componente Servicio al Ciudadano

Componente 4: Servicio al ciudadano						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha inicio	Fecha fin
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Elaborar, aprobar y socializar la política de relacionamiento con el ciudadano.	Política socializada	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2022	30/08/2022
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Diseñar e implementar una campaña de comunicaciones para dar a conocer los canales de servicio al ciudadano	Campaña institucional sobre el uso de los canales de atención.	Oficina de Comunicaciones  Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2022	30/08/2022
	2.2	Aplicar encuestas de satisfacción por la atención recibida por los canales de atención	Encuestas aplicadas	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2022	31/12/2022



	2.3.	Actualizar el protocolo de atención al ciudadano, que incluya información sobre las novedades de los canales de atención.	Protocolo de atención al ciudadano actualizado	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2022	30/08/2022
	2.4.	Identificar e implementar mejoras en los canales de atención dispuestos en la entidad.	Protocolo de atención al ciudadano actualizado	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2022	30/08/2022
<b>Subcomponente 3</b> Talento Humano	3.1	Desarrollar actividades de capacitación y sensibilización en servicio al ciudadano para todos los servidores públicos de la Unidad. .	Cuatro (4) actividades al año de capacitación y/o sensibilización en servicio para el personal, (1) cada trimestre	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2022	30/08/2022
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	4.1	Elaborar el acto administrativo que reglamente el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en la UAyA.	Acto administrativo socializado	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2022	30/08/2022
<b>Subcomponente 4</b> Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar una medición de la percepción de los grupos de interés.	1. Proceso de medición de la percepción de los ciudadanos 2. Presentar los resultados al Comité Directivo	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2022	30/08/2022

**Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, sobre la cual toda persona puede acceder a la información en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

Con relación a este componente, la Unidad emitió la Circular interna N° 04 de noviembre de 2020, con el fin de dar inicio a la implementación de la Ley 1712 de 2014 a través de la publicación permanente de información sobre la gestión institucional en la página web de la entidad en la sección “Ley de transparencia y acceso a la información pública” con el fin de proporcionar información amplia, clara y completa que permita el control social y la participación ciudadana. Por otra parte, se indica la funcionalidad del Índice de Transparencia (ITA) y así mismo, se asignaron responsabilidades al interior de la entidad. A través del acto administrativo en mención, también se resaltó que la transparencia es un compromiso que todos los servidores públicos debemos asumir con responsabilidad e integridad, para responder de manera efectiva a las necesidades de información; esto permitirá la participación ciudadana

a través de un control social más objetivo, el cual conllevará a generar confianza por parte de los grupos de valor o comunidad en general sobre las acciones que ejecuta la Unidad.

A continuación, se señalan las cinco estrategias para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a Información pública.

**1. Transparencia activa:** implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. La entidad publicará la información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley en su artículo 9º y por la Estrategia de Gobierno digital.

**2. Transparencia pasiva:** se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley. Para este fin, se garantizará una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos definidos en la estrategia del cuarto componente, Servicio al Ciudadano.

**3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información:** la Ley estableció tres instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades, estos corresponden a:

- Registro o inventario de activos de Información.
- Esquema de publicación de información
- Índice de Información Clasificada y Reservada.

La adopción y actualización de estos instrumentos al interior de la entidad, se realizará a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en la página web de la Unidad, en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

**4. Criterio diferencial de accesibilidad:** pretende facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que requieren; para tal fin, la entidad implementará acciones enfocadas a:

- Divulgar la información en formatos comprensibles.
- Adecuar los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.
- Contemplar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad.
- Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.

**5. Monitoreo:** este subcomponente permite a la entidad efectuar el respectivo seguimiento a las solicitudes de acceso a la información pública; en este sentido, la unidad generará los informes pertinentes, relacionando el número de solicitudes recibidas, el tiempo de respuesta a cada una de ellas y el número de solicitudes sobre las cuales se negó el acceso a la información.

A través del siguiente anexo, se presentan los respectivos subcomponentes y estrategias referente a mecanismos para la transparencia y acceso a la información.



**Anexo 5. Estrategias componente Transparencia y acceso a la Información Pública**

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Pública						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha fin
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de transparencia activa	1.1.	Mantener actualizado el directorio de los servidores públicos (publicación de la información que contiene el directorio en el SIGEP)	SIGEP actualizado	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2022	30/06/2022
	1.2.	Realizar identificación de los Datos abiertos de la Entidad	Matriz de datos abiertos	Subdirección Técnica de Información	1/02/2022	30/06/2022
	1.3	Aplicar encuesta de satisfacción del ciudadano sobre Transparencia y acceso a la información a los grupos de interés de la UAyA	Acciones de mejora implementadas según los resultados de la encuesta	Oficina de Planeación	1/02/2022	31/12/2022
	1.4	Formular los instrumentos archivísticos de planeación estratégica para la gestión documental	Plan Institucional de archivos - PINAR Plan de gestión documental - PGD	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2022	30/08/2022
	1.5	Capacitar a los servidores públicos de la entidad sobre Ley de Transparencia y acceso a la información, Ley 1712 de 2014 y demás lineamientos sobre el tema.	Evidencias de las capacitaciones	Oficina de Planeación	1/02/2022	30/09/2022
	1.6	Implementar mejoras en los canales de atención al ciudadano de acuerdo con las necesidades de los grupos de interés, en particular para aquellos que son víctimas de la violencia, personas con discapacidad o personas pertenecientes a comunidades indígenas que no hablan español.	Mejora en los canales de atención	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2022	30/09/2022





	1.7	Registrar en el portal del Sistema Único de Trámites SUI y actualizar en la página web institucional la información de los procedimientos para la gestión de trámites y otros procedimientos administrativos.	Registro en el SUI	Oficina de Planeación	1/02/2022	31/12/2022
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de transparencia pasiva	2.1.	Publicar y mantener actualizados el mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos y denuncias.	Mecanismo publicado y actualizado	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/02/2022	30/09/2022
<b>Subcomponente 3</b> Instrumentos de gestión de la información	3.1	Publicar los instrumentos de gestión de la información.	3 instrumentos publicados: El Registro de Activos de Información (RAI) El índice de información Clasificada y Reservada. El Esquema de Publicación.	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa  Subdirección Técnica de Información	1/02/2022	31/12/2022
<b>Subcomponente 4</b> Monitoreo	4.1.	Publicar trimestralmente el informe de PQRS.	Informe trimestral de PQRS publicado	Subdirección Técnica de Gestión Corporativa	1/03/2022	31/12/2022
	4.2.	Realizar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos gubernamentales para la publicación de información (Matriz ITA)	(1) Informe Monitoreo de cumplimiento	Oficina de Planeación	1/03/2022	31/12/2022

**Componente 6. Iniciativas adicionales:** para la vigencia 2022, la entidad contemplará iniciativas que permitan fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Por lo anterior, la primera iniciativa adicional planteada por la UApA, corresponden a: Participación Ciudadana en la Gestión Pública.



**Anexo 6. Estrategias componente iniciativa adicional**

Componente 6: Iniciativa adicional - Participación Ciudadana en la Gestión Pública						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha de inicio	Fecha fin
<b>Diagnóstico</b>	1.1	Realizar revisión y actualización del documento de caracterización de grupos de valor, identificado los temas de interés y mecanismos de participación ciudadana.	Documento de caracterización actualizado	Oficina de Planeación	1/02/2022	30/03/2022
	1.2	Capacitar al equipo de trabajo que lidere el proceso de planeación e implementación de los ejercicios de participación ciudadana (involucrando dependencias misionales y dependencias de apoyo)	Capacitaciones realizadas (2)	Oficina de Planeación	1/02/2022	30/08/2022
<b>Diseño o formulación</b>	2.1.	Identificar las actividades por la Entidad, en los que se involucren espacios de participación ciudadana y se establezca el cronograma anual de participación ciudadana	Cronograma anual de participación ciudadana	Oficina de Planeación Dependencias UApA	1/02/2022	28/02/2022
	2.2.	Realizar socialización de la programación de los espacios de participación de la entidad vigencia 2022	Socialización de cronograma	Oficina de Planeación	1/03/2022	30/03/2022
<b>Implementación</b>	3.1	Ejecutar los espacios de participación según la programación establecida	Tres (3) matrices de seguimiento de avance en la implementación de la estrategia de participación ciudadana	Oficina de Planeación	1/02/2022	31/12/2022
	3.2	Hacer seguimiento y analizar la implementación de la estrategia de participación ciudadana, y el resultado de los espacios de participación desarrollados durante la vigencia	Un (1) Informe de seguimiento	Oficina de Planeación	1/10/2022	31/12/2022
<b>Seguimiento</b>	4.1	Evaluar y verificar, por parte de la oficina de control interno, el cumplimiento de la estrategia de participación ciudadana incluyendo la eficacia y pertinencia de los espacios establecidos en el cronograma.	Un (1) Informe anual de resultados de la estrategia de participación ciudadana	Oficina de Control Interno de Gestión	15/06/2022	31/12/2022

## 6. MONITOREO

Cada dependencia responsable y su equipo de trabajo deben monitorear y evaluar permanentemente el avance y cumplimiento de las acciones establecidas en los componentes que hacen parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La Oficina de Planeación como segunda línea de defensa en el marco del MIPG, realizará monitoreo a las acciones establecidas de manera previa al seguimiento que lleva a cabo la Oficina Asesora de Control Interno de Gestión.

## 7. SEGUIMIENTO

La Oficina Asesora de Control Interno de Gestión es la encargada de adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del plan; así mismo, realiza el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; este seguimiento se realiza de manera cuatrimestral.

### HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	OBSERVACIONES	FECHA
0	Diseño del plan institucional para la vigencia 2022, en atención a los lineamientos del Decreto 612 de 2018 y la Circular externa N° 100 – 020 de 2021	Enero de 2022