



PLAN **ANTICORRUPCIÓN** --- **Y ATENCIÓN** **AL CIUDADANO** **2020**

Tabla de Contenido

1 INTRODUCCIÓN	3
2 MARCO NORMATIVO	3
3 OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	6
4 OBJETIVO DEL DOCUMENTO	6
5 ALCANCE	6
6 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE ENTERRITORIO	6
6.1 Gestión del riesgo de corrupción.....	6
6.2 Estrategia racionalización de trámites	7
6.3 Rendición de Cuentas	7
6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	7
6.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	7
7 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	7
8 ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	9
8.1 Plan de actividades para la implementación de la estrategia de racionalización de trámites	9
9 PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS	9
9.1 Plan de actividades para la implementación de mecanismos de rendición de cuentas.....	11
10 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
10.1 Plan de actividades para la implementación de mecanismos de atención al ciudadano.....	12
11 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	13
11.1 Plan de actividades para la implementación de mecanismos para la transparencia y acceso a la información	13
12 INICIATIVAS ADICIONALES	13
12.1 Mecanismos anticorrupción en la contratación.....	14
12.2 Mecanismos de seguimiento, evaluación independiente y fomento de la cultura del autocontrol	15

Versión 1	Aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante Acta interna de reunión N°23 el 19 de diciembre de 2019.
Versión 2	Aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante Acta interna de reunión N° 028 el 29 de mayo de 2020
Versión 3	Aprobado en Comité Institucional de Gestión y Desempeño mediante Acta interna de reunión N° 031 el 26 de agosto de 2020



1 INTRODUCCIÓN

Dando cumplimiento al artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y el Decreto 124 de 2016¹, así como las disposiciones contenidas en el documento “**Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2**”, la Empresa Nacional Promotora del Desarrollo Territorial– ENTerritorio, elabora el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2020.

La Ley 1474 de 2011 “*por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*”, establece dentro del capítulo I, medidas administrativas para luchar contra la corrupción, las cuales son adoptadas por ENTerritorio con el propósito de prevenir y mitigar los determinados fenómenos que pueden afectar la gestión institucional.

Adicionalmente, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2482 de 2012, dicho plan implementa los lineamientos de las **Políticas de Gestión y Desempeño**, las cuales cuentan con metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. En este sentido el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de ENTerritorio desarrolla las siguientes estrategias:

- a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción
- b) Racionalización de Trámites
- c) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- d) Rendición de Cuentas
- e) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información
- f) Iniciativas adicionales

2 MARCO NORMATIVO

- **Constitución Política de 1991**
- **Ley 87 de 1993:** Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 190 de 1995:** Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 489 de 1998:** Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- **Ley 850 de 2003:** Por medio de la cual se reglamentan las veedurías

¹ Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

ciudadanas.

- **Ley 872 de 2003:** Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- **Ley 962 de 2005:** Se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1437 de 2011:** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1450 de 2011:** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014.
- **Ley 1474 del 2011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1712 de 2014:** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- **Ley 1755 de 2015:** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.
- **Ley 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Ley 962 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1955 de 2019:** Plan Nacional de Desarrollo
- **Ley 2013 de 2019:** Declaración Pública de Bienes y Rentas, Registro de Conflictos de Interés y Declaración de Renta.
- **Decreto 2150 de 1995:** Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- **Decreto 2145 de 1999:** Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.
- **Decreto 2593 de 2000:** Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de noviembre 4 de 1999.
- **Decreto 1537 de 2001:** Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- **Decreto 4110 de 2004:** Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003, y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- **Decreto 4669 de 2005:** Fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT), como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
- **Decreto 1879 de 2008:** Requisitos documentales exigibles a los establecimientos de comercio para su apertura y operación.
- **Decreto 4485 de 2009:** Por el cual se adopta la actualización de la NTCGP a su versión 2009.
- **Decreto 235 de 2010:** Por el cual se regula el intercambio de información



entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.

- **Decreto 2280 de 2010:** Por el cual se modifica el artículo 3° del Decreto 235 de 2010.
- **Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 1450 de 2012:** Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- **Decreto 2641 del 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Decreto 943 de 2014:** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- **Decreto 1081 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- **Decreto 1078 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Decreto 1083 de 2015:** Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.
- **Decreto 124 de 2016:** Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- **CONPES 3292 de 2004:** Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública.
- **CONPES 3654 de 2010:** Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- **Directiva Presidencial 09 de 1999:** Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.
- **Decreto 1499 de 2017:** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la ley 1753 de 2015.
- **Directiva Presidencial 07 de 2018:** Medidas para racionalizar, simplificar y mejorar los trámites ante entidades gubernamentales y el ordenamiento jurídico.
- **Decreto 1008 de 2018:** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- **Decreto 612 de 2018:** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- **Decreto Ley 2106 de 2019:** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.



3 OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Contar con estrategias que permitan luchar contra la corrupción aplicando principios de transparencia, buen gobierno y eficiencia administrativa, a través de la identificación y control de los riesgos de corrupción; la racionalización de los trámites dirigidos a los clientes externos de la Entidad; el fortalecimiento de los mecanismos de atención y servicio al ciudadano; la promoción del acceso a la información pública; y la realización de una rendición de cuentas efectiva para todos los grupos de interés.

4 OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Presentar las estrategias, acciones y medidas que ha establecido ENTerritorio, para: a) prevenir y mitigar la ocurrencia de eventos de corrupción en desarrollo de su objeto misional, b) implementar la estrategia anti-trámites, c) mejorar la atención al ciudadano, c) realizar una adecuada rendición de cuentas y d) promover la transparencia y el acceso a la información pública.

5 ALCANCE

Formulación y contenido del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de ENTerritorio para sus seis (6) componentes, los cuales aplican a todos los colaboradores de ENTerritorio, dentro de la ejecución de los procesos institucionales y el desarrollo de su objeto misional, dando cumplimiento a la normatividad vigente.

6 COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE ENTERRITORIO

De acuerdo con la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano establecida en el Decreto 124 de 2016, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de ENTerritorio se estructura en los siguientes componentes:

6.1 Gestión del riesgo de corrupción

Corresponde a la construcción participativa y actualización permanente del mapa de riesgos de la Entidad, iniciando con la identificación de los riesgos de corrupción, incluyendo sus fuentes, causas y posibles consecuencias, así como la valoración y establecimiento de medidas para prevenirlos y mitigarlos, para lo cual se realiza monitoreo permanente a la gestión del riesgo y a la efectividad de los controles establecidos.



6.2 Estrategia racionalización de trámites

Busca la modernización y promoción del uso de las TIC para la racionalización de los trámites que brinda ENTerritorio a sus clientes, ciudadanía y grupos de valor en aras de implementar acciones para facilitar el acceso y su simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización.

6.3 Rendición de Cuentas

Con el propósito de asegurar la transparencia de la gestión de ENTerritorio y aplicar los principios de Buen Gobierno, la rendición de cuentas como ejercicio de control social comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que buscan la adopción de un proceso permanente de interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos y grupos de interés.

6.4 Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

Corresponde a la implementación de mecanismos para la generación de confianza y el mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por ENTerritorio, a través de la cualificación de los colaboradores de la Entidad sobre el buen servicio al ciudadano, el fortalecimiento de los canales de atención con criterios de inclusión y accesibilidad, el uso y mejoramiento de las herramientas para el servicio y la promoción y apertura de espacios de diálogo.

6.5 Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

Corresponde a los mecanismos y esfuerzos para garantizar a los ciudadanos, en todo el territorio nacional, el acceso a la información pública institucional, a través de los diferentes canales que la Entidad tiene habilitados para dicho fin, de manera eficiente, transparente, consistente y con calidad y oportunidad en su divulgación.

7 GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ENTerritorio gestiona los riesgos operativos y, específicamente, los de corrupción de manera integral, la cual se enmarca en estándares nacionales e internacionales como la NTC 5254 e ISO 31000, y el cumplimiento de las directrices establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Adicionalmente, se aplican los lineamientos del Decreto 124 de enero de 2016 que introdujo modificaciones al “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, entre otros el artículo 2.1.4.2 Mapa de Riesgo de Corrupción, dónde se señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento al mismo, a través del documento “Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción”, ENTerritorio se regirá por las directrices contenidas en el documento, el cual fue actualizado con versión 4 en octubre 2018.



Mapa riesgos de corrupción

COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Análisis de denuncias para retroalimentar el perfil de riesgo de corrupción de la Entidad.	Nuevos riesgos o causas de corrupción	Gerente de Planeación y Gestión de Riesgos	Primer avance: 31/06/2020 Segundo avance: 31/12/2020
	Actualización de mapa de riesgos de corrupción asociando nuevos controles transversales.	Perfil de riesgos de corrupción actualizado	Gerente de Planeación y Gestión de Riesgos	31/12/2020
Seguimiento	Realizar seguimiento al perfil de riesgo de corrupción	Un informe de seguimiento emitido	Asesoría de Control Interno	31/12/2020

ENTerritorio cuenta con un perfil de riesgo de corrupción, el cual fue ajustado en el marco de la actualización del perfil de riesgo operativo. De esta manera, con la participación de los procesos y grupos de la Entidad se realizaron las siguientes actividades:

- Identificación y valoración de los posibles riesgos de corrupción en cada uno de los procesos de la cadena de valor de la entidad.
- Documentación de los controles asociados a cada uno de los riesgos identificados y calificación de la eficacia y eficiencia de los mismos.
- Generación del perfil de riesgo absoluto y residual, aplicando para este último las metodologías de reducción del nivel de riesgo definidas en el MAP805 Manual de Gestión de Riesgos Operativos y la Guía de Gestión de Riesgos de Corrupción.

Durante el 2020 se seguirán realizando las actividades pertinentes para la actualización del perfil de riesgos de corrupción de la Entidad, a través de ejercicios participativos con los grupos que hacen parte de los diferentes procesos de la Entidad y teniendo en cuenta el documento metodológico “Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas. RIESGOS DE GESTIÓN, CORRUPCIÓN Y SEGURIDAD DIGITAL v4 (2018)”, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano - Versión 2”.

En la sección ANEXOS de este documento, se encuentra el **Anexo 1. Descripción de la metodología para la generación del mapa de riesgos de corrupción** y el **Anexo 2. Matriz del mapa de riesgos de corrupción de ENTerritorio.**



8 ESTRATEGIA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

En procura de mejorar la calidad y eficiencia de la gestión institucional, ENTerritorio durante el 2020, realizará actividades en el marco de la transparencia y eficacia requerida para dar cumplimiento a la normatividad y a las directrices de la política pública de Racionalización de Trámites; actividades alienadas a lo establecido en el Decreto Ley Antitrámites 2106 de 2019 "por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública", teniendo en cuenta que en la actualidad, ENTerritorio no tiene inscritos Trámites ni Otros Procedimientos Administrativos - OPAS, en la plataforma SUIT (Sistema Único de Información de Trámites).

8.1 Plan de actividades para la implementación de la estrategia de racionalización de trámites

COMPONENTE: Racionalización de Trámites				
ACTIVIDAD	ACCIONES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE ENTREGA
Identificación y priorización de trámites	Identificar los trámites de mayor impacto, los trámites que tienen mayor demanda, los trámites con mayores quejas y reclamos por parte de la ciudadanía.	Inventario de Trámites y Otros Procedimientos Administrativos	Planeación y Gestión de Riesgos	31/03/2020
Racionalización de trámites	Generar espacios de participación ciudadana con los usuarios, con el objeto de identificar oportunidades de mejora en los trámites a su cargo.	Resultado de la herramienta utilizada para identificar las oportunidades de mejora de los trámites a su cargo		31/08/2020
	Solicitar asesoría al Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP, sobre la conveniencia para registrar la estrategia de racionalización de trámites.	Registros de la mesa de trabajo llevada a cabo		30/04/2020
	Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios (en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos)	Informe sobre el resultado de la medición del impacto de la racionalización		30/09/2020
Analizar los resultados de la racionalización cuantificados y difundidos	Crear y/o integrar los programas transversales al Portal Único del Estado Colombiano conforme a los lineamientos emitidos por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Reporte con el inventario o listado de los programas integrados en el Portal Único del Estado Colombiano	Tecnologías de la Información	31/12/2020

En esta Versión 3. Del PAAC se elimina la actividad:



ACTIVIDAD	ACCIONES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE ENTREGA
Racionalización de trámites	Generar espacios de participación ciudadana con los usuarios, con el objeto de identificar oportunidades de mejora en los trámites a su cargo.	Resultado de la herramienta utilizada para identificar las oportunidades de mejora de los trámites a su cargo	Planeación y Gestión de Riesgos	31/08/2020

Lo anterior, teniendo en cuenta que ENTerritorio no tiene registrados Trámites ni Otros Procedimientos Administrativos – OPAS en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, sobre los cuales se pueda hacer algún tipo de racionalización o mejora.

Según determinó el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP durante asesoría recibida y en el resultado del Índice de Desempeño Institucional 2019, la Política de Racionalización de Trámites no fue evaluada.

La actividad se planteó considerando que la Entidad está en proceso de definición del nuevo modelo de negocio, lo cual podría implicar la identificación y registro de algún tipo de trámite en el SUIT, sin embargo, se está a la espera de dicho resultado para tomar las acciones correspondientes.

En esta Versión 3. Del PAAC se modificó la fecha final de la actividad:

ACTIVIDAD	ACCIONES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE ENTREGA
Racionalización de trámites	Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios (en términos de reducciones de costos, tiempos, requisitos, interacciones con la entidad y desplazamientos)	Informe sobre el resultado de la medición del impacto de la racionalización	Planeación y Gestión de Riesgos	30/11/2020

Se modifica la fecha de cumplimiento de la actividad 4 “Implementar mecanismos que permitan cuantificar los beneficios de la racionalización hacia los usuarios”, dado que se encuentra en proceso de activación de la herramienta tecnológica por parte del Ministerio de Salud y Protección Social para hacer la validación en línea de los pagos de aportes de contratistas, adoptando lo establecido en el Artículo 24 del nuevo Decreto Ley Anti Trámites 2106/2019. Así mismo, una vez se habilite se requiere asignar responsables de su administración al interior de ENTerritorio.

9 PLAN DE RENDICIÓN DE CUENTAS

La Entidad ha identificado e implementado diferentes espacios, con el fin de presentar los avances en la gestión institucional y recibir la retroalimentación pertinente sobre las mejoras que se requieran realizar en torno a la ejecución del objeto misional.



Es así, como a la fecha se tienen implementados los siguientes mecanismos: Plan de Rendición de Cuentas, Chat temáticos y acciones de dialogo, entre otros; mediante los cuales el equipo directivo, servidores, contratistas de la entidad y los grupos de interés, intercambian experiencias, identificarán problemas, buscando soluciones y socializando casos exitosos en la estructuración, formulación y ejecución de proyectos de gran impacto económico y social.

Estos encuentros son mecanismos de consulta y diálogo, que tiene por objetivo fortalecer los canales de comunicación con los diferentes grupos de interés a fin de que se constituyan en un aliado para la Entidad en el seguimiento y retroalimentación sobre la ejecución de los proyectos.

Por otro lado, es importante resaltar que ENTerritorio cuenta con el micro-sitio de rendición de cuentas en el sitio web www.enterritorio.gov.co, donde se publica como mecanismo para la divulgación de la información a las partes interesadas, la información más relevante de cada una de las jornadas de rendición de cuentas que realiza la Entidad.

Para la vigencia 2020 se tiene previsto como parte de la mejora continua en la estrategia de rendición, las siguientes actividades:

- Participación en la construcción del Plan de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

9.1 Plan de actividades para la implementación de mecanismos de rendición de cuentas

Siguiendo los lineamientos establecidos por las diferentes directrices de política nacional, ENTerritorio formula el siguiente plan de actividades para la vigencia 2020:

COMPONENTE: Rendición de Cuentas				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLES	FECHA PROGRAMADA
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Formular Plan de Participación Ciudadana que incluya como mínimo los siguientes criterios: actividad, fase ciclo participación, dependencia/grupo, producto, fecha inicio - fecha fin	Plan de participación ciudadana aprobado	Comunicaciones y relaciones corporativas Planeación y Gestión de Riesgos	29/03/2020
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Ejecutar 3 acciones de dialogo virtual o presencial	3 informes de las acciones de dialogo realizadas.	Comunicaciones y relaciones corporativas Planeación y Gestión de Riesgos	31/12/2020



AL CIUDADANO

En el 2020 ENTerritorio planea realizar una serie de actividades encaminadas a dar continuidad a los esfuerzos y logros alcanzados durante vigencias anteriores y a promover el fortalecimiento y apropiación de la Estrategia de Servicio al Ciudadano, con el propósito de mejorar la atención a los clientes de la Entidad y a la ciudadanía en general. Lo anterior, a través del fortalecimiento de los canales de atención y con el cumplimiento de las directrices impartidas por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano – PNSC y la Política Nacional de Servicio al Ciudadano y Eficiencia Administrativa.

10.1 Plan de actividades para la implementación de mecanismos de atención al ciudadano

COMPONENTE: Atención al Ciudadano				
ACTIVIDAD	ACCIONES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE ENTREGA
Diseñar e implementar la Política de Servicio al Ciudadano	Implementar el funcionamiento de la oficina y Líder de Atención al ciudadano en el C.A.C.	2 piezas de comunicación informando el funcionamiento de la Oficina	Subgerencia Administrativa	30/06/2020
		Publicación en el Banner de la página web de la entidad la implementación de la oficina		30/06/2020
	Plantear la necesidad de adquisición de señalización para atención de población con discapacidad: - Visual - Auditiva - Cognitiva - Mental - Sordoceguera - Múltiple - Física o motora	Memorando de solicitud de presupuesto para la adquisición de la señalización		30/12/2020
	Hacer seguimiento al cumplimiento de la Política y Manual de Servicio al Ciudadano	Un Informe con el resultado de seguimiento al cumplimiento de la Política de Servicio al Ciudadano (medición de los objetivos y cumplimiento del Manual)		30/11/2020
	Actualizar la Carta de Trato Digno al Usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.	Carta de trato digno publicada en el portal web de la entidad		30/04/2020
	Actualización del PAP301 Procedimiento de Trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	Aprobado y publicado en el Catálogo documental		30/04/2020



11 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

ENTerritorio está comprometido con el cumplimiento efectivo de los lineamientos que dan garantía al derecho fundamental de acceso a la información pública. En este sentido y en el marco de los criterios diferenciales de accesibilidad, durante el año 2020 tiene programado realizar acciones para la divulgación proactiva de información pública de interés para la ciudadanía, a través de los diferentes canales institucionales de la entidad, además del compromiso de responder de manera adecuada, veraz y oportuna a las solicitudes de acceso a la misma.

11.1 Plan de actividades para la implementación de mecanismos para la transparencia y acceso a la información

COMPONENTE: Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción				
ACTIVIDAD	ACCIONES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE ENTREGA
Seguimiento al cumplimiento a la ley 1712 del 2014	Seguimiento a la publicación de la información en la sección de Transparencia conforme a lo establecido en el esquema de publicación	Informe de seguimiento	Tecnologías de la Información	30/06/2020
		Informe de seguimiento		30/12/2020

12 INICIATIVAS ADICIONALES

Mecanismos Anticorrupción Implementados en la Entidad

ENTerritorio tiene como prioridad el fortalecimiento de su estrategia anticorrupción, por lo cual, dentro de su ejercicio de planeación incluye actividades para la consolidación de los principios de integridad y transparencia en sus colaboradores.

- **MDI005 Código de Buen Gobierno**

El Código de Buen Gobierno de ENTerritorio tiene por objeto garantizar los derechos de todos los grupos de interés partícipes en los servicios que presta ENTerritorio.

Los principios éticos institucionales establecidos y gestionados en ENTerritorio son:

- ✓ El interés general prevalece sobre el interés particular.
- ✓ Los bienes públicos son sagrados.
- ✓ La finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- ✓ La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
- ✓ Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.



- ✓ Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

Dentro del Código de Buen Gobierno se establecen las políticas de buen gobierno para la administración de la Entidad y las funciones y responsabilidades de los funcionarios y colaboradores. Así mismo, en la realización de los procesos de selección se incluye un anexo denominado: “*Ética Pública y Privada en la contratación estatal compromisos de todos*”, el cual hace parte integral de las reglas de participación de las modalidades de Oferta pública y Oferta cerrada y se incluye un aparte denominado “*Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas*”. Adicionalmente, en los contratos de prestación de servicios, se encuentra una cláusula referente a las Inhabilidades e Incompatibilidades en cumplimiento al Estatuto Anticorrupción.

- **MDI006 Código de Integridad**

Este documento está conformado por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor público o colaborador de la Entidad debe aplicar en el ejercicio de su función administrativa.

Los valores éticos institucionales son:

- ✓ Compromiso
- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Justicia
- ✓ Diligencia
- ✓ Tolerancia
- ✓ Pertinencia
- ✓ Responsabilidad

Así mismo, en el Código de Integridad se anexan las conductas específicas de las operaciones de tesorería, los principios de los auditores internos de las auditorías de control interno y los lineamientos específicos que se deben cumplir en materia del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

12.1 Mecanismos anticorrupción en la contratación

Componente: Iniciativas adicionales				
ACTIVIDAD	ACCIONES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DE ENTREGA
Modernización de la plataforma del Plan Anual de Adquisiciones - PAA	Restructurar la plataforma de captura, consulta y análisis del PAA 2020, conforme a los lineamientos normativos.	Plataforma actualizada y mejorada con análisis y consolidación de información.	Subgerencia de Operaciones	30/11/2020



Ajuste e implementación del manual de contratación	Realizar los ajustes al manual acorde con el manual de negocios	Manual actualizado Socialización con clientes		18/12/2020
Evaluar los proveedores de la Entidad	Evaluar los proveedores de la Entidad utilizando los mecanismos de medición de la Entidad	Informe trimestral de evaluación de proveedores (4 informes al año)		31/12/2020
Ajuste al Manual de negocios y manual de costeo	<ul style="list-style-type: none"> Definir criterios no negociables Definir políticas para cada línea de negocio Revisar y ajustar la metodología de calculo primera de riesgo por línea de negocio Identificar las implicaciones del nuevo modelo de negocio en el manual 	<ul style="list-style-type: none"> Documento con criterio no negociables Documento con políticas de líneas de negocio definidas Documento con metodología de calculo Documento con análisis de implicaciones del nuevo modelo de negocio 	Subgerencia de Estructuración / Subgerencia Financiera	31/12/2020

12. 2 Mecanismos de seguimiento, evaluación independiente y fomento de la cultura del autocontrol

De conformidad con las disposiciones contenidas en la Ley 87 de 1993 y la Ley 45 de 1990, ENTerritorio cuenta con la Asesoría de Control Interno y Revisoría Fiscal; quienes en ejercicio de facultades legales y en desarrollo de las directrices determinadas en el Modelo Estándar de Control Interno – MECI. La circular 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia y las normas internacionales para la práctica profesional, ejecuta auditorias de cumplimiento, gestión, financiera, control, calidad y/o riesgos; actividad considerada una herramienta de verificación, que soportada en diversas técnicas de investigación y el recaudo de evidencias. Permite evaluar de manera independiente, imparcial y objetiva los diferentes sistemas de administración de riesgos, gestión y control interno como: SARO – SARLAFT – SARM – SARL – SGC - SCI-SGSI, procesos, procedimientos y/o actuaciones adelantadas en la Entidad en desarrollo de su objeto misional.

Lo anterior, se considera una fuente de retroalimentación para la Entidad, a través de la cual se identifican fortalezas y debilidades, lo cual facilita a la administración la toma de decisiones y generación de acciones (correctivas, preventivas y/o de mejora), con el propósito de asegurar el cumplimiento de las obligaciones originadas en la normatividad externa, la normatividad interna y/o en los convenios y contratos suscritos.



PLAN ANTICORRUPCIÓN 2020

Así mismo, de acuerdo con los roles asignados a la Asesoría de Control Interno, se mantendrá el seguimiento periódico a las acciones derivadas de las auditorías en cumplimiento al Plan Anual de Auditorías, y a los planes de mejoramiento producto de las auditorías desarrolladas por la Contraloría General de la República y otros organismos de control. Con el fin de verificar que las acciones ejecutadas por los grupos y procesos de la Entidad se hayan implementado de manera eficiente y eficaz.

Adicionalmente, la Asesoría de Control Interno continuará ejecutando actividades entorno al fomento de la cultura del control, promoviendo en los colaboradores de ENTerritorio herramientas e instrumentos orientados a sensibilizar e interiorizar el ejercicio del autocontrol y la autoevaluación, como un hábito de mejoramiento personal y organizacional.

Finalmente, en cumplimiento del Decreto 124 del 2016; la Asesoría de Control Interno realizará los seguimientos con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre, a las actividades descritas en el plan y a la aplicación y efectividad de los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de Corrupción; información que se publica en el sitio web de la Entidad.

